Отчёт «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2 квартал 2020 года в сравнении с 2 кварталом 2019 года»

За 2 квартал 2020 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **1790** обращений граждан, по сравнению с 2 кварталом 2019 года (**1910** обращений) **спад** обращений граждан составил – **6** %. Количество вопросов, содержащихся в обращении, составило – **2317**.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию**

**за 2 квартал 2020 года в сравнении с 2 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2 квартал 2019 года** | **2 квартал 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего поступило обращений** | **1910** | **1790** | - 6,28 |
| Индивидуальные | **1794** | **1722** | - 4,01 |
| Коллективные  | **116** | **68** | - 41,38 |
| **Из них:**  |
| 1 | Запросы | **218** | **150** | - 31,19 |
| 2 | Представления прокуратуры | **1** | **1** | 0 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **1578** | **1616** | 2,41 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **752** | **1035** | 37,63 |
| 3.2. | *Письменно* | **753** | **522** | - 30,68 |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | **0** | **2** | - |
| 3.4. | *Письмо, уведомление* | **42** | **4** | - 90, 48 |
| 3.5. | *Прессы, социальных сетей* |  | **0** | - |
| 3.6. | *Во время прямого эфира* | **0** | **0** | - |
| 3.7. | *ГИС ЖКХ* | **53** | **53** | 0 |
| 4. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **24** | **23** | - 4,17 |
| 5. | Личный прием граждан | **47** | **0** | **-** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2 квартал****2019 года** | **2 квартал 2020 года** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **1** | **4** | ***300*** |
| Ветераны труда | **14** | **37** | ***164,29*** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **39** | **28** | ***-28,21*** |
| Пенсионеры  | **15** | **29** | ***93,33*** |
| Многодетна семья | **17** | **33** | ***94,12*** |
| Одинокая мать | **2** | **10** | ***400*** |
| Сироты | **6** | **1** | ***- 83,33*** |
| Прочие категории | **1816** | **1648** | ***-9,25*** |

Наблюдается уменьшение обращений в категориях: «Инвалиды по общему заболеванию», «Сироты».

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**во 2 квартале 2020 года в сравнении с 2 кварталом 2019 года**

**Анализ количества обращений граждан**, запросов информации по обращениям, поступившим в Администрацию от территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации показал, что в целом наблюдается спад **обращений**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2 квартал 2019 года** | **2 квартал 2020 года** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО, Министерства ПМО | **479** | **400** | ***-16,49*** |
| Администрация Президента РФ | **37** | **38** | ***2,63*** |
| Приёмная Президента РФ в МО | **1** | **0** | ***-100,00*** |
| Региональная общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **23** | **10** | ***-56,52*** |
| Прокуратура | **80** | **94** | ***17,5*** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **85** | **80** | ***-5,88*** |
| Мурманская областная Дума, депутаты областной Думы | **35** | **122** | ***- 66,71*** |
| Государственная жилищная инспекция | **34** | **33** | ***-2,94*** |
| Уполномоченный по правам ребенка | **3** | **1** | ***-66,67*** |
| УМВД | **5** | **3** | ***-40,00*** |
| Управление Роспотребнадзора | **32** | **33** | ***3,03*** |
| Непосредственно в Администрацию | **443** | **257** | ***-37,92*** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» во 2 квартале 2020 года включает в себя 588 вопросов.** По сравнению с АППГ (**923 вопроса**) наблюдается спад, который составляет 36 **%.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **25 %,** из них:

1.1. Блок **«коммунальное хозяйство»** содержит 445 **вопросов**, АППГ – **714,** то есть спад составил **38 %.**

1.2. За 2 квартал 2020 года в блоке **«Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** содержится 121 **вопрос**, по сравнению с АППГ (**184 вопроса**), наблюдается **спад**, который составил **34 %.**

 1.3. Другие вопросы раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило во 2квартале **2020** года 22 обращения, а в **АППГ** поступило **25 обращений**. Наблюдается **спад**, который составляет 12%.

**II. Раздел «Социальная сфера»** включает в себя **365 вопросов,** по сравнению с АППГ (**203 вопроса**) наблюдается **рост,** который составляет **80 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **16 %,** из них:

2.1. В блоке **«Социальная поддержка»** во 2 квартале 2020 года содержится **104 вопроса**, что составляет **28 %** от количества вопросов в данном блоке, по сравнению с АППГ (67 вопросов) наблюдается **рост,** который составил **55 %.**

2.2. По вопросам **образования** во 2 квартале 2020 года поступило **98 обращений**, что составляет **27 %** от количества вопросов в данном блоке, в АППГ – **87 вопросов**, таким образом, рост обращений составил 13 %.

2.3. По вопросам **физической культуры и спорта** во 2 квартале 2020 года зарегистрировано **9 обращений**, что составляет **2 %** от количества вопросов в данном блоке. По сравнению с АППГ (**19 обращений**) наблюдается **спад**, который составил **53 %.**

2.4. По вопросам **здравоохранения** во 2 квартале 2020 года зарегистрировано **118 обращений**, что составляет **32 %** от количества вопросов в данном блоке, тогда как во 2 квартале 2019 года было зарегистрировано **14 обращений**. Наблюдается **значительный рост** обращений, который составил **– 743 %**

2.5. По вопросам **культуры** во 2 квартале 2020 года зарегистрировано **4 обращения**, что составляет **1 %** от количества вопросов в данном блоке, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано 14 обращений. Наблюдается **спад** обращений, который составил  **71%**.

2.6. По вопросам «**Трудоустройства и занятости населения»** поступило **34 обращения**, что составляет **9 %** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ годом (8 обращений) наблюдается **рост обращений**, который составил – **325%.**

**III.** Раздел **«Экономика»** включает в себя **999 вопросов,** по сравнению с АППГ (**1059 вопросов**) **наблюдается спад,** который составляет **5,67 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений **– 43 %, из них:**

3.1. По вопросам **градостроительства и архитектуры** во 2 квартале 2020 года поступило **659 обращений**, что составило **34 %** от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (**698 обращений**) наблюдается **незначительный спад**, который **составил 6 %.**

3.2. По вопросам **строительства** поступило **34 обращения**, что составляет **3 %** от количества обращений в данном разделе, по сравнению с АППГ (**41 обращение**) наблюдается **спад,** который составил **17 %.**

3.3. Повопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды за 2 квартал 2020 года поступило 44 обращения**, что составляет 4 **%** от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (35 обращений), **рост обращений** составил **26** **%.**

3.4. Повопросам **охраны и использования животного мира** за 2 кв. 2020 года поступило **70 обращений**, что составляет **7** **%.** от количества обращений в данном блоке. В АППГ было зарегистрировано **23 обращения**, наблюдается **значительный** **рост**, который составил **204 %.**

3.5. Повопросам **торговли и бытового обслуживания** во 2 кв. 2020 года поступило **20 обращений**, что составляет **2 %** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (**30 обращений**), наблюдается спад**,** которыйсоставляет **33** **%.**

3.6. Повопросам **транспорта** во 2 кв. 2020 года поступило **128 обращений**, что составляет **13** **%** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (**184 обращения**) наблюдается **спад** количества обращений, который составил **30** **%.**

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика»** во 2 кв. 2020 года включает в себя **150 вопросов,** по сравнению с АППГ **(164 вопроса) наблюдается спад,** который составил **8,54** %.Процентное соотношение с общим количеством вопросов **6 %,** из них наиболее значимыми являются вопросы: **административных правонарушений, работы с обращениями граждан.**

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность»** содержит во 2 кв. 2020 года **55 вопросов,** по сравнению с АППГ (**76 вопросов**) **наблюдается спад,** который составил 28 **%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2 %,** из них наиболее значимыми, являются вопросы: **безопасности и охраны правопорядка, нарушения правил парковки автотранспорта.**

Кроме того, есть вопросы, которые вошли в блок «Прочие» (специально введенный нами) для отслеживания результативности программ «Город чистоты» и акция «Помоги спасти жизнь ребенка».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Блок «Прочее»** | **2 кв. 2019** | **2 кв. 2020** | **Динамика** |
| "Город чистоты" | 57 | 44 | - 22,81 |
| Акция "помоги спасти жизнь ребенка" | 11 | 7 | -36,36 |
| Проведение собрания собственников | 85 | 13 | -84,71 |

1. **Показатели**

**Важным показателем эффективности** работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2 кв.** **2019** | **2кв.** **2020** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **403** | **474** | **14,98** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **1263** | **1138** | **-9,90** |
| **Поставлено на контроль** | **1820** | **1772** | **-2,64** |
| **Нарушены сроки рассмотрения** | **0** | **0** | **-** |
| **Направлено по принадлежности**Из них не содержали вопросов, относящихся к полномочиям Администрации**:** | **218** | **276** | **21,01** |