**Справка** «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 1 квартал 2019 года в сравнении

с 1 кварталом 2018 года»

За 1 квартал 2019 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **1556** обращений граждан, по сравнению с 1 кварталом 2018 года (**1 739** обращения) **спад** обращений граждан составил – **10,52** %. Количество вопросов, содержащихся в обращении, составило – **2 026**.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию за 1 квартал 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **1 739** | **1 556** | -10,52 |
| Индивидуальные | | **1 627** | **1 464** | -10,01 |
| Коллективные | | **112** | **92** | -17,85 |
| **Из них:** | | | | |
| 1 | Запросы | **179** | **78** | -56,42 |
| 2 | Представления прокуратуры | **8** | **2** | -75,00 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы) | **1 480** | **1 429** | -3,44 |
| 4. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **19** | **8** | -57,89 |
| 5. | Личный прием граждан | **51** | **39** | **-23,52** |

Несмотря на общее снижение количества обращений граждан только по одному показателю наблюдается увеличение – по количеству обращений, поступивших посредством электронной почты и интернет-приёмной. Увеличение составило почти 21 %

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал**  **2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **4** | **6** | ***+33,33*** |
| Ветераны труда | **22** | **29** | ***+24,14*** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **61** | **27** | ***-55,74*** |
| Пенсионеры | **51** | **20** | ***-60,78*** |
| Многодетна семья | **33** | **8** | ***-75,76*** |
| Одинокая мать | **7** | **1** | ***-85,71*** |
| Сироты | **4** | **1** | ***-75,00*** |
| Прочие категории | **1555** | **1464** | ***-5,85*** |

В связи со спадом количества обращений граждан в целом, уменьшилось количество обращений граждан практически во всех категориях. Увеличение отмечается только в блоках «Ветераны труда» и «Участники, ветераны, инвалиды ВОВ».

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 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 наблюдается **значительный спад обращений** от Губернатора Мурманской области, из Правительства Мурманской области, от администрации Президента РФ, от главы муниципального образования город Мурманск, из прокуратуры.

**Рост обращений** наблюдается из Государственной жилищной инспекции Мурманской области, Управление Роспотребнадзора по Мурманской области.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера»в 1 квартале 2019 года включает в себя 863 вопроса.** По сравнению с АППГ (1101 обращение) наблюдается спад, который составляет **21,61 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **42,59 %,** из них:

1.1. Блок **«коммунальное хозяйство»** в 1 кв. 2019 года содержит 719 вопросов, АППГ – 756, то есть спад составил 4,89 %.

1.2. За 1 квартал 2019 года в блоке **«Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** содержится **128** обращений, по сравнению с АППГ (258 обращений), наблюдается **спад**, который составил **50,38 %.**

1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило в **1** квартале **2019** года **16** обращений, а в **АППГ** поступило **87** обращений. Наблюдается **спад**, который составляет **-81,60** %.

**II. Раздел «Социальная сфера»** включает в себя **186 вопросов,** по сравнению с АППГ (264 обращения) наблюдается **спад,** который составляет 29,54 %**.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **9,18 %,** из них:

2.1. В блоке **«Социальная поддержка»** в 1 квартале 2019 года содержится **69 обращений**, по сравнению с АППГ (130 обращений) наблюдается **спад,** который составил **52,08 %.**

Спад, в том числе обусловлен и тем, что в первом квартале 2018 года в Мурманске произошел ряд чрезвычайных ситуаций (пожар в доме № 10 по ул. Володарского, взрыв бытового газа в доме №6 корп.1 по ул. Свердлова), естественно, пострадавшие обращались в Администрацию за оказанием помощи, что и нашло свое отражение в увеличении количества обращений в данном блоке.

2.2. По вопросам **образования** в 1 квартале 2019 года поступило **63 обращения**, что составляет **39 %** от количества обращений в данном блоке, в АППГ – **52 обращения**, таким образом, рост обращений составил 21,15 %.

Следует отметить, что теперь в блок «Образование» входят следующие подразделы: «Культурно-досуговая деятельность обучающихся», «Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса», «Образование (за исключением международного сотрудничества)», «Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу», «Поступление в образовательные организации», «Права и обязанности родителей», «Условия проведения образовательного процесса», «Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей».

2.3. По вопросам **физической культуры и спорта** в 1 квартале 2019 года зарегистрировано **12 обращений**, что составляет **6,45 %** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (10 обращений) наблюдается незначительный **рост**, который составил **20 %.**

2.4. По вопросам **здравоохранения** в 1 квартале 2019 года зарегистрировано **16 обращений**, что составляет **8,60 %** от количества обращений в данном блоке, тогда как в 1 квартале 2018 года было зарегистрировано **20 обращений**. Наблюдается **незначительный спад** обращений, который составил **– 20 %**

2.5. По вопросам **культуры** в 1 квартале 2019 года зарегистрировано **9 обращений**, что составляет **4,83 %** от количества обращений в данном блоке, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано **5 обращений**. Наблюдается **рост** обращений, который составил  **80%**.

Теперь в раздел «Культура» входят следующие блоки вопросов: «Культура (за исключением международного сотрудничества)», «Культурное наследие народов РФ», «Популяризация и пропаганда культуры и искусства».

2.6. По вопросам «**Трудоустройства и занятости населения»** поступило **7 обращений**, что составляет 3,76 % от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ годом (13 обращений) наблюдается **спад обращений**, который составил – 46,15%.

Стоит отметить, что теперь в данный раздел входят два блока вопросов: «Труд (за исключением международного сотрудничества)» и «Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)».

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства, заработной платы, системы оплаты труда в бюджетной сфере.

2.7. Кроме того, в раздел **«Социальная сфера»** (по вопросам «Туризм», «Установление инвалидности» и иным) поступило **10 обращений**, по сравнению с АППГ(20 обращений) наблюдается **спад обращений**, который составил 50 %.

**III.** Раздел **«Экономика»** включает в себя **789 вопросов,** по сравнению с АППГ (523 обращения) **наблюдается рост,** который составляет **50,86 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений **– 38,94%, из них:**

3.1. По вопросам **градостроительства и архитектуры** в 1 квартале 2019 года поступило **609 обращений**, что составило **77,18** **%** от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (296 обращений) наблюдается **значительный рост**, который **составил 105,74 %.**

3.2. По вопросам **строительства** поступило **11 обращений**, что составляет **1,39 %** от количества обращений в данном разделе, по сравнению с АППГ (9 обращений) наблюдается незначительный **рост,** который составил22,22%.

В основном вопросы касаются **строительства и реконструкций дорог** – 4 , а также деятельности в сфере строительства, сооружения зданий – 2.

3.3. Повопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды за 1 квартал 2019 года поступило 39** обращений, что составляет **4,94** **%** от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (43 обращения граждан), **спад обращений** составил 9,3 **%.**

Стоит отметить, что в соответствии с Классификатором с 01.01.2018 в данный раздел включены следующие вопросы: «Использование и охрана земель», «Использование и охрана вод», «Общие вопросы охраны окружающей природной среды».

3.4. Повопросам **охраны и использования животного мира** за 1 кв. 2019 года поступило **11 обращений**, что составляет1,39 **%.** от количества обращений в данном блоке. В АППГ было зарегистрировано 12 обращений, наблюдается **незначительный** спад, который составил 8,33 %.

3.5. Повопросам **торговли и бытового обслуживания** в 1 кв. 2019 года поступило **20 обращений**, что составляет 2,53 % от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (23 обращения граждан), наблюдается незначительный **спад обращений,** которыйсоставляет **13,04** **%.**

Следует отметить, что теперь в указанный блок входят вопросы «Торговля», «Бытовое обслуживание», «Общественное питание» появилось более дробное деление.

3.6. Повопросам **транспорта** в 1 кв. 2019 года поступило **80** **обращений**, что составляет **10,13** **%** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (104 обращения) наблюдается **спад** количества обращений, который составил **23,07** **%.**

3.7. Кроме того, в раздел **«Экономика»** (по вопросам «Местные бюджеты, «Связь», «Денежная система» и другим) поступило **19** обращений, по сравнению с АППГ(36 обращений) наблюдается **спад**, который составил 47, 22.

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика»** в 1 кв. 2019 года включает в себя **116 вопросов,** по сравнению с АППГ **(192 обращения) наблюдается спад,** который составил 39,58 %.Процентное соотношение с общим количеством обращений **– 5,72%,** из них:

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность»** содержит в 1 кв. 2019 года **72 обращения,** по сравнению с АППГ (75 обращений) **наблюдается незначительный спад,** который составил 4%. **Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,55%, из них:**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Блок «Прочее»** | **1 кв. 2018** | **1 кв. 2019** | **Динамика** |
| "город чистоты" | 22 | 20 | -9,09 |
| Акция "помоги спасти жизнь ребенка" | 1 | 4 | +75,00 |
| Проведение собрания собственников | 102 | 70 | -31,37 |

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **1 кв.**  **2018** | **1 кв.**  **2019** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **428** | **283** | **-33,87** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **1062** | **732** | **-31,07** |
| **Поставлено на контроль** | **1649** | **1483** | **-9,95** |

В связи со значительным уменьшением количества обращений в 1 квартале 2019 года о равнению с АППГ наблюдается снижение показателей результатов рассмотрения обращения.

Администрацией продолжается работа по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усилению контроля за исполнительской дисциплиной и ответственностью должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и подготовкой ответов на них.