**Справка** «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за III квартал 2019 года в сравнении с III кварталом 2018 года»

За 3 квартал 2019 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **2 143** обращения от граждан, по сравнению с 3 кварталом 2018 года (**1 719** обращение) **рост** обращений граждан составил – **24,66** %. В обращениях содержится **2 902** вопроса.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию**

**за 3 квартал 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **1 719** | **2 143** | **+24,66** |
| Индивидуальные | | **1 631** | **1 998** | **+18,72** |
| Коллективные | | **88** | **145** | **+42,07** |
| 1 | Запросы | **115** | **183** | **+37,16** |
| 2 | Представления прокуратуры | **2** | **5** | **+60,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **1 534** | **1 875** | **+22,22** |
| 4. | Письма, уведомления | **72** | **26** | **-52,72** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **27** | **12** | **-55,56** |
| 6. | Личный прием граждан | **41** | **42** | **+2,43** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал**  **2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **1** | **4** | *+75* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **42** | **67** | *+37,31* |
| Пенсионеры | **30** | **66** | *+56,06* |
| Многодетна семья | **13** | **21** | *+38,10* |
| Одинокая мать | **4** | **8** | *+50,00* |
| Сироты | **1** | **1** | *-* |
| Ветераны труда | **13** | **64** | *+392,00* |
| Прочие категории | **1615** | **1912** | *+18,39* |

Поскольку в третьем квартале 2019 года по сравнению с АППГ значительно увеличилось количество обращений, отмечается увеличение обращений и от каждой категории заявителей.

**Динамика обращений граждан по адресанту в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 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 **спад обращений,** поступивших из Управления Президента по работе с обращениями граждан и организаций; Приемной Президента РФ в Мурманской области; Управления Роспотребнадзора по Мурманской области.

От всех иных адресантов в связи с общим увеличением количества обращений наблюдается **рост,** наибольший отмечается от Мурманской областной Думы (+466 %) и Государственной жилищной инспекции МО (+137%).

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера»** в 3 квартале 2019 года включает в себя **1068** вопросов, по сравнению с АППГ (**970 обращений**) наблюдается рост, который составил 10,10 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – **36,80%,** из них:

1.1. Блок **«коммунальное хозяйство»** содержит **831 вопрос,** АППГ составил – **788** вопросов, таким образом, рост составил 5,45 %.

В основном вопросы, затронутые в обращениях граждан, касаются неудовлетворительной работы управляющих организаций в части содержания и ремонта общего имущества многоквартирных домов (бездействие управляющих организаций и невыполнение договорных обязательств) – 442.

По вопросу «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества» поступило 81 обращение, по сравнению с АППГ отмечается значительный рост на 179 %;. по вопросу «Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях» поступило 35 обращений, по сравнению с АППГ наблюдается значительный рост, который составил 288 %.

1.2. В 3 квартале 2019 в блоке «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** поступило **196 обращений,** по сравнению сАППГ (151 обращение) наблюдается **рост**, который составил 29,80 %.

**Рост** обращений наблюдается по вопросам: « Улучшение жилищных условий» (+39,28 %), «Переселение из подвалов, коммуналок, бараков» (+90%).

1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»,** среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения), поступило **41** обращение.

**II. Раздел «Социальная сфера»** в 3 квартале 2019 включает в себя **209** вопросов, по сравнению с АППГ (189 обращений) наблюдается незначительный **рост**, который составил 10, 58 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – **7,20 %,** из них:

2.1. Блок **«Социальная поддержка»** в 3 квартале 2019 года содержит **71 обращение**, по сравнению с АППГ **56 обращений**, наблюдается **рост** количества обращений, который составил **26,75** **%.**

2.2. В блоке **«Образование»** в 3 квартале 2019 года содержится **63** **обращения**, по сравнению с АППГ **66 обращений**, наблюдается **незначительный спад** количества обращений, который составил **4,54 %.**

Обращения содержат вопросы воспитания и обучения детей и подростков в образовательных учреждениях, работы детских дошкольных учреждений, устройство детей в детские сады.

**2.3.** По вопросам **физической культуры и спорта** в3 квартале 2019 года зарегистрировано **17 обращений, что составляет 0,58 %** от общего количества обращений(12 обращений за 2018 год – 0,48 %)**. Рост** количества обращений **составил 41,66 %.**

2.4. По вопросам **здравоохранения** в **3 квартале 2019 года** зарегистрировано **14** обращений**,** что составляет **0,48 %** от общего количества обращений **(8** обращений за 3 квартал 2018 года**). Рост** количества обращений **составил 75** %.

Основные вопросы, отраженные в данном разделе: «Лечение и оказание медицинской помощи» - 4, «Работа медицинских учреждений и их сотрудников» - 5.

2.5. По вопросам **культуры** в 3 квартале 2019 года зарегистрировано **5 обращений, что составляет 0,17 % от общего количества обращений (**6 обращений было за АППГ**).**

2.6. По вопросам «**Трудоустройства и занятости населения»** поступило во **3** квартале 2019 года зарегистрировано **10 обращений, что составляет 0,34 %** от общего количества обращений. За АППГ было зарегистрировано также **10 обращений**.

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства и трудовых правоотношений, заработной платы.

**2.7.** По вопросам **«Семьи»** во3 квартале 2019 года зарегистрировано **29** обращений, что составляет 0,99 % от общего количества обращений, в АППГ было в данном блоке зарегистрировано 32 обращения, таким образом, наблюдается незначительный **спад**, который составил **9,73 %.**

**III.** Раздел **«Экономика»** включает в себя **1 343** вопроса, по сравнению с АППГ (897 обращений) наблюдается **рост обращений**, который составляет **46,27 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – 46,27%, из них:

3.1. По вопросам **градостроительства и архитектуры** в 3 квартале 2019 года поступило **937 обращений**, что составило 69,76 % от количества обращений в данном разделе; 32,28 % - от обращений в целом. По сравнению с АППГ (612 обращений) наблюдается **значительный рост**, который составил **53,10** %.

Возможно, значительное увеличение обращений по вопросам «Комплексное благоустройство», «Уличное освещение» обусловлено реализацией программы «Формирование комфортной городской среды» на 2018-2024 годы в городе Мурманске, поскольку жильцы домов, чьи территории не вошли в указанную программу, обращаются в администрацию города Мурманска с целью участия в данной программе.

3.2. По вопросам **строительства** поступило **60 обращений**, что составляет **2,06 %** от количества обращений, по сравнению с АППГ (46 обращений) наблюдается **рост,** который составил **30,43**%.

3.3.-3.4. По вопросам **природных ресурсов и охраны окружающей среды, а также охраны и использования животного мира** за 3 квартал 2019 года поступило **81 обращение**, что составляет 2,79 % от количества обращений. По сравнению с АППГ (57 обращений) наблюдается **рост,** который составил **42,10 %.**

3.5. По вопросам **торговли** **и бытового обслуживания населения** поступило **45 обращений**, что составляет **1,15** **%** от количества обращений. За АППГ по аналогичным вопросам поступило **30 обращений**, таким образом, наблюдается **рост** количества обращений**, который** составил **50 %.**

Значительное увеличение количества обращений по вопросу **«Предприятия бытового обслуживания населения»**,возможно, в связи с закрытием банно-оздоровительного комплекса «Громада», которое не оплачивало аренду помещений, а также не возмещало денежные средства за коммунальные услуги.

3.6. По вопросам **транспорта** в 3 квартале 2019 года поступило **182 обращения**, что составило **6,27** % от общего числа обращений граждан**.** По сравнению с АППГ (**126 обращений)**, наблюдается **рост** обращений, который составил **44,44** **%.**

3.7. Кроме того, в раздел **«Экономика»** (по вопросам «Местные бюджеты, «Связь», «Денежная система» и другим) поступило **38** обращений, что составляет 1,30 % от общего количества обращений.

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика»** в 3 кв. 2019 года включает в себя **209 вопросов**, по сравнению с АППГ (138 обращений) наблюдается **рост**, который составил **51,44 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **7,2 %,** из них:

V. Раздел **«Оборона, безопасность, законность»** содержит в **3 кв.** 2019года **73 обращения**, по сравнению с **АППГ (63 обращения),** таким образом наблюдается незначительный **рост,** который составил **15,87 % .** Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,51%, из них:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Блок «Прочее»** | **3 кв. 2018** | **3 кв. 2019** | **Динамика** |
| «Город чистоты» | 47 | 47 | - |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 1 | 3 | +200 |
| Проведение собрания собственников | 72 | 55 | -26,08 |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 29 | 50 | +72,41 |

**Показатели**

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **3 кв.**  **2018** | **3 кв.**  **2019** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **440** | **491** | **+11,59** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **1107** | **1130** | **+2,07** |
| **Поставлено на контроль** | **1626** | **2084** | **+28,16** |

Несмотря на незначительное увеличение в 3 квартале 2019 года поступивших в Администрацию обращений граждан увеличилось количество положительно решённых вопросов, **рост составил 11 %.**

Также пусть и незначительно, но возросло число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации, рост составил 2 %.

Увеличилось количество обращений поставленных на контроль, рост составил 25 %.

2. Кроме того, следует отметить, что в 3 квартале 2019 года 400 обращений, содержащих вопросы, решение которых не входило в компетенцию органа местного самоуправления, были направлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов.