Отчёт «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 1 квартал 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года»

За 1 квартал 2020 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **2 164** обращений граждан, по сравнению с 1 кварталом 2019 года (**1 556** обращения) **рост** обращений граждан составил – **39,07** %. Количество вопросов, содержащихся в обращении, составило – **2 609**.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию**

**за 1 квартал 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **1 квартал 2019 года** | **1 квартал 2020 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **1556** | **2 164** | + 39,07 |
| Индивидуальные | | **1 464** | **2 046** | +39,75 |
| Коллективные | | **92** | **118** | -28,26 |
| **Из них:** | | | | |
| 1 | Запросы | **78** | **218** | +179,49 |
| 2 | Представления прокуратуры | **2** | **1** | -50 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **1429** | **1788** | + 25,12 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **710** | **928** | +30,7 |
| 3.2. | *Письменно* | **605** | **749** | +23,8 |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | **0** | **0** | 0 |
| 3.4. | *Письмо, уведомление* | **65** | **45** | -30,77 |
| 3.5. | *Прессы, социальных сетей* | **0** | **0** | 0 |
| 3.6. | *Во время прямого эфира* | **0** | **0** | 0 |
| 3.7. | *ГИС ЖКХ* | **49** | **66** | +34,69 |
| 4. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **8** | **4** | -50 |
| 5. | Личный прием граждан | **39** | **47** | **+20,51** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1 квартал**  **2019 года** | **1 квартал 2020 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **6** | **1** | ***-83,3*** |
| Ветераны труда | **29** | **69** | ***+137,93*** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **27** | **16** | ***-40,74*** |
| Пенсионеры | **20** | **52** | ***+160*** |
| Многодетна семья | **8** | **13** | ***+62,5*** |
| Одинокая мать | **1** | **5** | ***+400*** |
| Сироты | **1** | **1** | ***-*** |
| Прочие категории | **1 464** | **2 007** | ***+37,09*** |

В связи с ростом количества обращений граждан в целом, увеличилось количество обращений граждан практически во всех категориях. Уменьшение отмечается только в блоках и «Ветераны, участники, инвалиды ВОВ» «Инвалиды по общему заболеванию». Количество обращений, поступивших от граждан из категории «Сироты» осталось неизменным.

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 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 наблюдается **значительный рост обращений** от Губернатора Мурманской области, из Правительства Мурманской области, от администрации Президента РФ, от Уполномоченного по правам ребенка, от главы муниципального образования город Мурманск, Мурманской областной Думы, из УМВД.

**Спад обращений** наблюдается из Государственной жилищной инспекции Мурманской области, Управления Роспотребнадзора по Мурманской области и прокуратуры.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **1 квартал 2019 года** | **1 квартал 2020 года** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **270** | **450** | ***+66,66*** |
| Администрация Президента РФ | **32** | **42** | ***+31,25*** |
| Приёмная Президента РФ в МО | **4** | **9** | ***+125*** |
| Региональная общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **4** | **4** | ***-*** |
| Прокуратура | **74** | **51** | ***-31,08*** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **50** | **83** | ***+66*** |
| Мурманская областная Дума, депутаты областной Думы | **12** | **26** | ***+116,66*** |
| Государственная жилищная инспекция | **35** | **30** | ***-14,28*** |
| Уполномоченный по правам ребенка | **3** | **8** | ***+166,66*** |
| УМВД | **4** | **11** | ***+175*** |
| Управление Роспотребнадзора | **36** | **26** | ***-27,78*** |
| Непосредственно в Администрацию | **1 043** | **1 374** | ***+31,73*** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» в 1 квартале 2020 года включает в себя 834 вопроса.** По сравнению с АППГ (**719 обращений**) наблюдается рост, который составляет **15,99 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **31,97 %,** из них:

1.1. Блок **«коммунальное хозяйство»** содержит **660 вопросов**, АППГ – **719,** то есть спад составил **8, 2 %.**

1.2. За 1 квартал 2020 года в блоке **«Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** содержится **140** обращений, по сравнению с АППГ (**128 обращений**), наблюдается **рост**, который составил **9,37 %.**

1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило в **1** квартале **2020** года **34** обращений, а в **АППГ** поступило **16** обращений. Наблюдается **рост**, который составляет **+112,5** %.

**II. Раздел «Социальная сфера»** включает в себя **221 вопросов,** по сравнению с АППГ (**186 обращений**) наблюдается **рост,** который составляет **18, 81 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **8,47 %,** из них:

2.1. В блоке **«Социальная поддержка»** в 1 квартале 2020 года содержится **75 обращений**, по сравнению с АППГ (**69 обращений**) наблюдается **рост,** который составил **8,7 %.**

2.2. По вопросам **образования** в 1 квартале 2020 года поступило **60 обращений**, что составляет **27,14 %** от количества обращений в данном блоке, в АППГ – **60 обращений**, таким образом, рост обращений составил 0 %.

2.3. По вопросам **физической культуры и спорта** в 1 квартале 2020 года зарегистрировано **9 обращений**, что составляет **4,07 %** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (**12 обращений**) наблюдается незначительный **спад**, который составил **25 %.**

2.4. По вопросам **здравоохранения** в 1 квартале 2020 года зарегистрировано **42 обращения**, что составляет **19 %** от количества обращений в данном блоке, тогда как в 1 квартале 2019 года было зарегистрировано **16 обращений**. Наблюдается **значительный рост** обращений, который составил **– 61,9 %**

2.5. По вопросам **культуры** в 1 квартале 2020 года зарегистрировано **1 обращение**, что составляет **0, 45 %** от количества обращений в данном блоке, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано **9 обращений**. Наблюдается **спад** обращений, который составил  **88,8%**.

2.6. По вопросам «**Трудоустройства и занятости населения»** поступило **12 обращений**, что составляет **5,42 %** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ годом (**7 обращений**) наблюдается **рост обращений**, который составил – **71,42%.**

**III.** Раздел **«Экономика»** включает в себя **1296 вопросов,** по сравнению с АППГ (**789 обращений**) **наблюдается рост,** который составляет **64, 25 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений **– 49,67%, из них:**

3.1. По вопросам **градостроительства и архитектуры** в 1 квартале 2020 года поступило **979 обращений**, что составило **75,54%** от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (**609 обращений**) наблюдается **рост**, который **составил 60,75 %.**

3.2. По вопросам **строительства** поступило **27 обращений**, что составляет **2,08 %** от количества обращений в данном разделе, по сравнению с АППГ (**11 обращений**) наблюдается **рост,** который составил **145,45%.**

В основном вопросы касаются **строительства и реконструкций дорог** – **8** , а также деятельности в сфере строительства, сооружения зданий – **18.**

3.3. Повопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды за 1 квартал 2020 года поступило 26** обращений, что составляет **2** **%** от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (**39 обращений граждан**), **спад обращений** составил **33,33** **%.**

3.4. Повопросам **охраны и использования животного мира** за 1 кв. 2020 года поступило **42 обращения**, что составляет **3,24** **%.** от количества обращений в данном блоке. В АППГ было зарегистрировано **13**  обращений, наблюдается **значительный** **рост**, который составил **223,07 %.**

3.5. Повопросам **торговли и бытового обслуживания** в 1 кв. 2020 года поступило **68 обращений**, что составляет **5,24 %** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (**20 обращений граждан**), наблюдается значительный **рост обращений,** которыйсоставляет **240** **%.**

3.6. Повопросам **транспорта** в 1 кв. 2020 года поступило **121** **обращений**, что составляет **9,33** **%** от количества обращений в данном блоке. По сравнению с АППГ (**80 обращений**) наблюдается **рост** количества обращений, который составил **51,25** **%.**

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика»** в 1 кв. 2020 года включает в себя **210 вопросов,** по сравнению с АППГ **(116 обращений) наблюдается рост,** который составил **81,03** %.Процентное соотношение с общим количеством обращений **– 8,05%,** из них:

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность»** содержит в 1 кв. 2020 года **48 обращений,** по сравнению с АППГ (**72 обращения**) **наблюдается спад,** который составил -**33,3 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,84%, из них:**

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»** | **1 кв. 2019** | **1 кв. 2020** | **Динамика** |
| "город чистоты" | 20 | 25 | +25 |
| Акция "помоги спасти жизнь ребенка" | 4 | 13 | +225 |
| Проведение собрания собственников | 70 | 112 | + 60 |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **1 кв.**  **2019** | **1 кв.**  **2020** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **283** | **501** | **+77,03** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **732** | **1127** | **+53,96** |
| **Поставлено на контроль** | **1483** | **2079** | **+28,66** |
| **Нарушены сроки рассмотрения** | **1** | **0** | **-100** |
| **Направлено по принадлежности**  Из них не содержали вопросов, относящихся к полномочиям Администрации**:** | **231** | **221** | **-4,32** |