**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан

в Управлении Ленинского административного округа администрации города Мурманска за 1 квартал 2019 год в сравнении с

1 кварталом 2018 годом»

За 1 кв. 2019 год в управление Ленинского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 366 обращений граждан, по сравнению с 1 кварталом 2018 года (157 обращений), наблюдается рост поступивших обращений на 133,12%.

**I. Динамика обращений граждан в управлении округа за 1 кв. 2019 год в сравнении с 1 кв. 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 1 кв. 2019 году в динамике с 1 кв. 2018 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2018 год** | | | | **2019 год** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В УЛО** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **В УЛО** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | *96* | *50* | | *146* | *198* | | *162* | *360* | *146,58* |
| Коллективные | | *4* | *7* | | *11* | *6* | | *0* | *6* | *-45,45* |
| **Из них:** | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | *5* | | *0* | *5* | *5* | *0* | | *5* | *0* |
| 2 | Представления прокуратуры | *1* | | *0* | *1* | *0* | *0* | | *0* | *-100,00* |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | *91* | | *46* | *137* | *196* | *159* | | *355* | *159,12* |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | *30* | | *5* | *35* | *98* | *94* | | *192* | *448,57* |
| 3.2. | *Письменно* | *57* | | *37* | *151* | *92* | *61* | | *153* | *1,32* |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | *1* | | *4* | *5* | *0* | *3* | | *3* | *-40,00* |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* | *0* | | *0* | *0* | *0* | *0* | | *0* | *0* |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* | *0* | | *0* | *0* | *0* | *0* | | *0* | *0* |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | *0* | | *0* | *0* | *6* | *1* | | *7* | *100,00* |
| 4. | Письма, уведомления | *0* | | *0* | *0* | *0* | *0* | | *0* | *0* |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | *2* | | *0* | *2* | *0* | *0* | | *0* | *-100,00* |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | *-* | | *5* | *5* | *-* | *5* | | *5* | *0* |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* | *-* | | *4* | *4* | *-* | *3* | | *3* | *-25,00* |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ..подразделения* | *-* | | *1* | *1* | *-* | *2* | | *2* | *100,00* |

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 162 обращения, по сравнению с 1 кварталом 2018 года - 57 обращений.

В отчетный период увеличилось количество обращений, поступивших в электронной форме на 448,57%.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 1 кв. 2019 году в динамике с 1 кв. 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | *1* | *0* | *-100,00* |
| Ветераны труда | *2* | *10* | *400,00* |
| Инвалиды по общему заболеванию | *0* | *1* | *100,00* |
| Пенсионеры | *12* | *2* | *-83,33* |
| Многодетна семья | *0* | *0* | *0* |
| Одинокая мать | *0* | *0* | *0* |
| Сироты | *0* | *0* | *0* |
| Прочие категории | *142* | *353* | *148,59* |

Динамика по признаку заявителя существенно не изменилась, снижен показатель в категории «пенсионеры»

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 1 кв. 2019 году в динамике с 1 кв. 2018 годом**

Анализ количества обращений граждан, запросов информации по обращениям, поступившим в управление округа от территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации показал, что наблюдается увеличение количества обращений, поступивших из Государственной жилищной инспекции Мурманской области на 94,32 %, из администрации города Мурманска – 21,92%, из прокуратуры – 214,29%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | *35* | *51* | *45,71* |
| Генеральная прокуратура | *0* | *0* | *0* |
| Администрация Президента РФ | *0* | *3* | *0* |
| Приёмная Президента РФ в МО | *0* | *0* | *0* |
| Государственная Дума РФ | *0* | *0* | *0* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | *0* | *0* | *0* |
| Прокуратура | *7* | *22* | *214,29* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | *12* | *12* | *0* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | *0* | *0* | *0* |
| Государственная жилищная инспекция МО | *5* | *88* | *94,32* |
| Уполномоченный по правам ребенка | *0* | *0* | *0* |
| Уполномоченный по правам человека | *0* | *0* | *0* |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО | *0* | *0* | *0* |
| Управление Роспотребнадзора | *0* | *13* | *100,00* |
| Непосредственно в Администрацию | *57* | *73* | *21,92* |
| Прочие адресанты | *42* | *116* | *213,57* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Управление округа**

В 1 кв. 2019 года в обращениях содержится 488 вопросов (АППГ-210), увеличение составило 132,38 %. Анализ обращений показывает, что:

- 22,54% обращений касаются вопросов сферы жилищно–коммунального хозяйства (30,95%);

**-** 69,67% обращений касаются вопросов из раздела «экономика» (48,1%);

**-** 1,43% обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (11,43%);

В разделе «Жилищно–коммунальная сфер» за 1 кв. 2019 года поступило 110 вопросов (АППГ–65), что составляет 22,54% от общего числа поступивших вопросов. Увеличилось количество обращений по тематикам: несанкционированные свалки мусора, биотходы, содержание общего имущества.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | *65* | *110* |
| **Жилище** | *3* | *0* |
| **Коммунальное хозяйство** | *58* | *107* |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | *0* | *15* |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | *38* | *64* |
| Иные вопросы | *17* | *28* |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | *2* | *1* |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | *1* | *1* |
| **Разрешение жилищных споров** | *1* | *1* |

По вопросам « Экономика» поступило 340 вопросов (АППГ–101), что составляет 69,67 % от общего числа поступивших вопросов. По сравнению с отчетным периодом 2018 года рост составил 236,63%.

Увеличилось количество обращений по тематикам: комплексное благоустройство, уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | *101* | *340* |
| **Градостроительство и архитектура** | *59* | *320* |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | *0* | *10* |
| Комплексное благоустройство | *17* | *41* |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | *27* | *254* |
| Иные вопросы | *17* | *15* |
| **Общественное питание** | *1* | *0* |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | *1* | *7* |
| **Охрана и использование животного мира** | *1* | *1* |
| **Строительство** | *1* | *2* |
| **Торговля** | *10* | *0* |
| **Транспорт** | *24* | *11* |
| Иные вопросы | *26* | *11* |

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 15 вопросов (АППГ–15), что составляет 3,07% от общего числа потупивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | *15* | *15* |
| **Административные правонарушения и административная ответственность** | *6* | *11* |
| Привлечение к административной ответственности | *6* | *11* |
| **Конституционный строй** | *1* | *0* |
| **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики,** | *4* | *0* |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | *4* | *3* |
| **Права, свободы и обязанности человека и гражданина** | *0* | *1* |

По разделу « Оборона, безопасность, законность» поступило 11 вопросов (АППГ–2), что составляет 2,25 № от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | *2* | *11* |
| **Безопасность общества** | *1* | *11* |
| Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок | *1* | *11* |
| **Прокуратура** | *1* | *0* |

По разделу «Социальная сфера» поступило 5 вопросов (АППГ–4), что составляет 1,02% от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | *4* | *5* |
| **Здравоохранение( за исключением международного сотрудничества)** | *0* | *1* |
| Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | *2* | *0* |
| **Труд** | *1* | *0* |
| **Управление социальным обеспечением и социальным страхованием** | *0* | *4* |

По вопросам АГМ поступило 7 вопросов ( АППГ–24), что составляет 1,43% от общего числа поступивших вопросов. Специалистами управления округа (отделом КИАЗ) проведены мероприятия по выявлению и перемещению брошенного, бесхозяйного, разукомплектованного автотранспорта. В отчетном периоде по обращениям в управление округа, а также выявленных самостоятельно сотрудниками отдела и владельцами транспортных средств было перемещено 26 единиц транспортных средств. По 4 обращениям в рамках программы утилизации старых автомобилей «Город чистоты» даны разъяснения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Прочие** | *24* | *7* |
| "город чистоты" | *11* | *4* |
| Прочие вопросы | *13* | *3* |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** | | **Решено положительно** | | *54* | *106* | *52* | *49,057* | | **Даны разъяснения** | | *83* | *135* | *52* | *32,519* | | **Принято к сведению** | | *5* | *5* | *0* | *0* | | **Поставлено на контроль** | | *103* | *204* | *101* | *49,51* | |  | |  |  |  |  | | Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | | | | Нарушены сроки рассмотрения | | *0* | *0* | *0* | *0* | | Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | | *142* | *103* | *93* | *42,041* | | Направлено по принадлежности | | *16* | *6* | *-10* | *-62,5* | | Благодарности | | *0* | *0* | *0* | *0* | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |

В 1 кв. 2019 году 106 обращений рассмотрены положительно, увеличение по сравнению с 1 кв. 2018 года на 49,057 %, по 135 обращениям даны квалифицированные разъяснения и рекомендации, увеличение на 32,519%.

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.