**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска за 1-ый квартал 2019 года в сравнении с 1-ым кварталом 2018 года»**

За 1 квартал 2019 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 194 обращения граждан. По сравнению с 1 кварталом 2018 года (133 обращения) наблюдается увеличение поступивших обращений на 31,44 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 66 обращений, по сравнению с 1 кварталом 2018 года (46 обращений) рост составил 28,79 %.

В отчетный период значительно увеличилось количество обращений, поступивших в электоронном виде на 58,51 %, по обращениям поступившим в письменной форме наблюдается незначительное снижение на 13,64 %, количество коллективных обращений увеличилось на 36,36%.

В обращениях содержалось 246 вопросов по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 194 вопроса.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |

**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 значительное увеличение количества обращений, поступивших из Государственной жилищной инспекции Мурманской области на 96,3 %, из Совета депутатов города Мурманска на 63,64 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **№ п/п** | **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **139** | **197** | 58 | 29,44 |
| 1 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 1 | 27 | 26 | 96,30 |
| 2 | другие адресаты | 43 | 79 | 36 | 45,57 |
| 3 | Непосредственно в АГМ | 53 | 48 | -5 | -9,43 |
| 4 | Органы прокуратуры | 9 | 7 | -2 | -22,22 |
| 5 | Правительство МО | 24 | 19 | -5 | -20,83 |
| 6 | Совет депутатов города Мурманска | 4 | 11 | 7 | 63,64 |
| 7 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 5 | 6 | 1 | 16,67 |

 **Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

 В 1 квартале 2019 года в обращениях граждан содержится 246 вопросов (АППГ-194), рост составил 26,8 %.

 По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 52 вопроса (АППГ-47), что составляет 21,13 % от общего числа поступивших вопросов.

 По вопросам «Экономики» поступило 157 вопросов (АППГ- 113), что составляет 63,82 % от общего числа поступивших вопросов. По сравнению с отчетным периодом 2018 рост составил 38,93 %.

 По разделу «Государство,общество,политика» поступило 11 вопросов (АППГ- 11), что составляет 4,47 % от общего числа поступивших вопросов.

 По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 11 вопросов (АППГ- 9), что составляет 4,47 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 2 вопроса, что составляет 0,81 % от общего числа вопросов.

 По вопросам АГМ поступило 13 вопросов (АППГ- 12), что составляет 5,28% от общего числа поступивших вопросов.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| Решено положительно | 73 | 63 | -10 | -13,7 |
| Даны разъяснения | 52 | 56 | 4 | 7,1 |
| Принято к сведению | 8 | 4 | -4 | -50 |
| Поставлено на контроль | 133 | 194 | 61 | 31,4 |
|  |
| Направлено по принадлежности | 10 | 9 | -1 | -10 |
| Благодарности | 1 | 1 | 0 | 0 |

Ещё одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных на личном приёме заместителем главы администрации города Мурманска – начальником управления округа и его заместителем.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2017 год** | **2018 год** | **Динамика****в %** |
| **1. Личный приём:** |
| - руководитель управления округа  | 2 | 2 | 0 |
| - заместитель руководителя управления округа  | 1 | 2 | 50 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.