**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска за 3-ий квартал 2019 года в сравнении с 3-им кварталом 2018 года»**

За 3 квартал 2019 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 288 обращений граждан. По сравнению с 3 кварталом 2018 года (258 обращений) наблюдается увеличение поступивших обращений на 10,42 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 84 обращения, по сравнению с 3 кварталом 2018 года (99 обращений) снижение составило 28,79 %.

В отчетный период незначительно снизилось количество обращений, поступивших в электоронном виде на 5,71 %, по обращениям поступившим в письменной форме наблюдается увеличение на 22,76 %, значительно увеличилось количество коллективных обращений на 76 %.

В обращениях содержалось 433 вопроса по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 403 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 увеличение количества обращений, поступивших из Правительства Мурманской области на 37,7%, вместе с тем на 32,81 % снизилось число обращений, поступивших из Государственной жилищной инспекции Мурманской области.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **266** | **299** | 33 | 11,04 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 3 | 1 | -2 | -66,67 |
| 2 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 64 | 43 | -21 | -32,81 |
| 3 | другие адресаты | 87 | 110 | 23 | 20,91 |
| 4 | Непосредственно в АГМ | 50 | 58 | 8 | 13,79 |
| 5 | Органы прокуратуры | 11 | 13 | 2 | 15,38 |
| 6 | Правительство МО | 38 | 61 | 23 | 37,70 |
| 7 | Совет депутатов города Мурманска | 8 | 10 | 2 | 20,00 |
| 8 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 5 | 3 | -2 | -40,00 |

 В 3 квартале 2019 года в обращениях граждан содержится 433 вопроса (АППГ-403), рост составил 7,44 %.

 По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступил 91 вопрос (АППГ-72), что составляет 21,01 % от общего числа поступивших вопросов;

 -по вопросам «Экономики» поступило 255 вопросов (АППГ- 252) - 58,89 % от общего числа поступивших вопросов;

 -по разделу «Государство,общество,политика» поступило 24 вопроса (АППГ- 18) - 5,54 % от общего числа поступивших вопросов;

 -по разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 22 вопроса (АППГ- 13) - 5,08 % от общего числа поступивших вопросов;

 -по разделу «Социальная сфера» поступило 15 вопросов - 3,48 % от бщего числа вопросов;

 -по вопросам АГМ поступило 26 вопросов (АППГ- 43), 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** | 107 | 137 | 30 | 21,898 |
| **Даны разъяснения** | 144 | 94 | -50 | -34,722 |
| **Принято к сведению** | 7 | 9 | 2 | 22,222 |
| **Поставлено на контроль** | 256 | 288 | 32 | 11,111 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 |  |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 258 | 240 | -18 | -6,9767 |
| Направлено по принадлежности | 11 | 18 | 7 | 38,889 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.