**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска за 4-ый квартал 2020 года в сравнении с 4-ым кварталом 2019 года»**

За 4 квартал 2020 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 215 обращений граждан. По сравнению с 4 кварталом 2019 года (338 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 36,39 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 8 обращений, по сравнению с 4 кварталом 2018 года (93 обращений) снижение составило 91,39 %.

В обращениях содержалось 364 вопроса по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 448 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших в 4 квартале 2020 года**

**в динамике с 4 кварталом 2019 года (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** | | **Всего поступило обращений** | | 338 | 215 | -123 | -36,39 | | 1 | Запросы | 14 | 19 | 5 | 26,32 | | 2 | Представления прокуратуры | 2 | 0 | -2 | -100,00 | | 3 | Личный прием | 11 | 1 | -10 | -90,91 | | 4 | Поручения | 0 | 0 | 0 | 0,00 | | 5 | Заявления, жалобы. | 310 | 195 | -115 | -37,10 | | эл. почта, интернет приемная | | 140 | 96 | -44 | -31,43 | | письменные | | 156 | 91 | -65 | -41,67 | | тел. звонок, тел. доверия | | 14 | 3 | -11 | -78,57 | | ГИС ЖКХ | | 0 | 5 | 5 | 100,00 | | 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 1 | 0 | -1 | -100,00 | | **Количество индивидуальных обращений** | | 319 | 199 | -120 | -37,62 | | **Количество коллективных обращений** | | 19 | 16 | -3 | -15,79 | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |

**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 снижение количества поступивших обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **362** | **220** | -142 | -39,23 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 2 | 2 | 0 | 0,00 |
| 2 | Глава муниципального образования город Мурманск | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 3 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 59 | 23 | -36 | -61,02 |
| 4 | другие адресаты | 132 | 103 | -28 | -21,37 |
| 5 | Мурманская областная Дума | 4 | 3 | -1 | -25,00 |
| 6 | Непосредственно в АГМ | 52 | 35 | -17 | -32,69 |
| 7 | Органы прокуратуры | 18 | 11 | -7 | -38,89 |
| 8 | Отдел полиции №3 УМВД по городу и области | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 9 | Правительство МО | 65 | 31 | -34 | -52,31 |
| 10 | Совет депутатов города Мурманска | 20 | 8 | -12 | -60,00 |
| 11 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 10 | 1 | -9 | -90,00 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 4 квартале 2020 года в обращениях граждан содержится 364 вопроса (АППГ- 448), снижение составило 18,75 %.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступил 59 вопросов (АППГ- 59), что составляет 16,76% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2019** | **2020** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 59 | 59 |
| **Жилище** | 59 | 59 |
| **Коммунальное хозяйство** | 54 | 51 |
| Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 1 | 0 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 2 | 6 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 1 | 0 |
| Перебои в водоотведении и канализовании | 0 | 1 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 1 | 0 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 0 | 12 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 44 | 27 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 3 | 0 |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 2 | 2 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 0 | 3 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 1 | 7 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 3 | 1 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 1 | 0 |

По вопросам «Экономики» поступило 232 вопросов (АППГ- 339), что составляет 63,74 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 339 | 232 |
| **Информация и информатизация** | 0 | 1 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 7 | 7 |
| **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | 5 | 5 |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 1 |
| **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 1 |
| **Хозяйственная деятельность** | 332 | 224 |
| **Градостроительство и архитектура** | 297 | 185 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 17 | 22 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 0 | 5 |
| Комплексное благоустройство | 56 | 65 |
| Озеленение | 5 | 6 |
| Организация выгула собак | 1 | 1 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 3 | 19 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 4 | 23 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 4 | 0 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 193 | 28 |
| Уличное освещение | 14 | 16 |
| **Общественное питание** | 1 | 0 |
| **Строительство** | 6 | 8 |
| **Торговля** | 5 | 9 |
| **Транспорт** | 23 | 22 |

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 16 вопросов (АППГ- 14), что составляет 3,85 % от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 15 вопросов (АППГ- 13), что составляет 4,12 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 5 вопросов (АППГ-5) – 1,37 % от бщего числа вопросов.

По вопросам АГМ поступило 37 вопросов (АППГ- 17), что составляет 10,16% от общего числа поступивших вопросов.

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 168 | 84 | -84 | -50 |
| **Даны разъяснения** | 156 | 94 | -62 | -40 |
| **Принято к сведению** | 14 | 18 | 4 | 22 |
| **Поставлено на контроль** | 337 | 215 | -122 | -36 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.