**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска за 2018 год в сравнении с аналогичным периодом 2017 года»

За 2018 год в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 911 обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года (941 обращение), наблюдается незначительное снижение поступивших обращений граждан на 3,19 %.

Без учёта обращений, поступивших в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 333 обращения (АППГ – 296).

В отчетный период уменьшилось количество поступивших письменных обращений на 36,07%, также уменьшилось количество обращений, принятых по телефону на 20,90%. В тоже время увеличилось количество обращений, поступивших на электронную почту на 44,50%.

|  |
| --- |
| **Из общего количества обращения, поступивших в 2018 года в динамике** **с 2017 годом (по типу обращения)** |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | 941 | 911 | -30 | -3,19 |
| 1 | Запросы | 34 | 28 | -6 | -17,65 |
| 2 | Представления прокуратуры | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 3 | Личный прием | 29 | 19 | -10 | -34,48 |
| 4 | Заявления, жалобы. | 872 | 863 | -9 | -1,03 |
| эл. почта, интернет приемная | 212 | 382 | 170 | 44,50 |
| письменные | 585 | 374 | -211 | -36,07 |
| тел. звонок, тел. доверия  | 67 | 53 | -14 | -20,90 |
| письмо, уведомление | 5 | 36 | 31 | 86,11 |
| встреча с жителями | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| пресса, социальные сети | 0 | 9 | 9 | 100,00 |
| прямой эфир | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| служба 051 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ГИС ЖКХ | 0 | 9 | 9 | 100,00 |
| 5 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 3 | 1 | -2 | -66,67 |
| **Количество индивидуальных обращений** | 889 | 850 | -39 | -4,39 |
| **Количество коллективных обращений** | 52 | 61 | 9 | 14,75 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2018 года в сравнении с 2017 годом** |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **941** | **911** | -30 | -3,19 |
| 1 | Ветераны труда | 2 | 0 | -2 | -100,00 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 7 | 7 | 0 | 0,00 |
| 3 | Многодетные семьи | 2 | 3 | 1 | 33,33 |
| 4 | Одинокие матери | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 5 | Пенсионеры | 108 | 39 | -69 | -63,89 |
| 6 | Прочие категории | 820 | 862 | 42 | 4,87 |
| 7 | Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
|  |  |  |  |  |  |

**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 уменьшение количества обращений, поступивших непосредственно в администрацию города Мурманска на 15,83 %, из администрации Президента РФ на 30,77 %, из Правительства МО на 16,56 %, из Совета депутатов города Мурманска на 16,98 %, из Управления надзорной деятельности и профилактической работы ГУ и других адресатов по Мурманской области на 14,29 %.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 2018 году в обращениях содержится 1365 вопросов (АППГ- 1346), снижение составило 1,39%. Анализ обращений показывает, что:

- 19,78 % обращений содержат вопросы сферы жилищно-коммунального хозяйства (АППГ – 35,06 %);

- 61,53 % обращений содержат вопросы экономики (АППГ-39,89 %);

- 9,52 % обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (АППГ – 18,64 %);

-28,95 % обращений касаются вопросов гражданского права, конституционного строя, основ государственного управления, обороны и безопасности, социальной сферы, природных ресурсов и охраны окружающей среды.

 В 2018 году поступило 65 обращений по вопросу утилизации старых автомобилей (АППГ – 109), снижение составило 40,36 %.

1. **Показатели**

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

|  |
| --- |
|  |
| **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** |
| Решено положительно | 393 | 464 | 71 | 15,302 |
| Даны разъяснения | 504 | 406 | -98 | -19,444 |
| Принято к сведению | 41 | 27 | -14 | -34,146 |
| Поставлено на контроль | 923 | 907 | -16 | -1,7335 |
|  |  |  |  |  |  |

По состоянию на 29.12.2018 – 464 обращения рассмотрены положительно (АППГ – 393), увеличение на 15,30 %. На 406 обращений даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (АППГ- 504).

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** |
| - руководитель управления округа  | **21** | **8** |
| - заместитель руководителя управления округа  | **8** | **5** |

В 2018 году предоставлено 5 муниципальных услуг **(**выдача разрешения на вступление в брак лицам, не достигшим совершеннолетия), (АППГ- 2).

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.

**Ведущий специалист управления**

**Первомайского административного округа**

**города Мурманска А.В. Шалаева**