**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**