**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска**

**за 3 -ий квартал 2020 года в сравнении со 3-им кварталом 2019 года»**

За 3 квартал 2020 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 242 обращения граждан. По сравнению с 3 кварталом 2019 года (289 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 16,26 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 75 обращений, по сравнению со 3 кварталом 2019 ода (84 обращения) снижение составило 10,28 %.

В обращениях содержалось 339 вопросов по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 436 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших во 3 квартале 2020 года**

**в динамике с 3 кварталом 2019 года (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 289 | 242 | -47 | -16,26 |
| 1 | Запросы | 13 | 16 | 3 | 18,75 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 3 | Личный прием | 4 | 0 | -4 | -100,00 |
| 4 | Заявления, жалобы. | 272 | 226 | -46 | -16,91 |
| эл. почта, интернет приемная | | 134 | 127 | -7 | -5,22 |
| письменные | | 123 | 87 | -36 | -29,27 |
| тел. звонок, тел. доверия | | 4 | 4 | 0 | 0,00 |
| письмо, уведомление | | 11 | 0 | -11 | -100,00 |
| ГИС ЖКХ | | 0 | 8 | 8 | 100,00 |
| 5 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 264 | 223 | -41 | -15,53 |
| **Количество коллективных обращений** | | 25 | 20 | -5 | -20,00 |
| **Количество повторных обращений** | | 0 | 1 | 1 | 100,00 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **289** | **243** | -46 | -15,92 |
| 1 | Ветераны труда | 1 | 2 | 1 | 50,00 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 3 | 2 | -1 | -33,33 |
| 3 | Многодетные семьи | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 4 | Пенсионеры | 7 | 3 | -4 | -57,14 |
| 5 | Прочие категории | 275 | 236 | -39 | -14,18 |

**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 снижение количества обращений, поступивших из Правительства Мурманской области, Государственной жилищной инспекции.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| 1 | Администрация города Мурманска | 59 | 43 | -16 | -27,12 |
| 2 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 1 | 2 | 1 | 50,00 |
| 3 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 43 | 32 | -11 | -25,58 |
| 4 | другие адресаты | 107 | 113 | 6 | 5,31 |
| 5 | Мурманская областная Дума | 2 | 2 | 0 | 0,00 |
| 6 | Органы прокуратуры | 13 | 10 | -3 | -23,08 |
| 7 | Правительство МО | 61 | 35 | -26 | -42,62 |
| 8 | Совет депутатов города Мурманска | 10 | 13 | 3 | 23,08 |
| 9 | УМВД по городу и области | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 10 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 3 | 2 | -1 | -33,33 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 3 квартале 2020 года в обращениях граждан содержится 339 вопросов (АППГ-436).

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 79 вопросов (АППГ- 92), что составляет 23.30 % от общего числа поступивших вопросов.

По вопросам «Экономики» поступило 212 вопросов (АППГ- 258), что составляет 62,53 от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 4 вопроса (АППГ- 24), что составляет 1,17 % от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 7 вопросов (АППГ- 22), что составляет 2,06 % от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Социальная сфера» поступило 4 вопроса, что составляет 1,17 % от общего числа вопросов.

По вопросам АГМ поступило 33 вопроса (АППГ- 26), что составляет 9,73% от общего числа поступивших вопросов.

1. **Показатели**

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.