**Справка**

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

**за 1-ый квартал 2020 года в сравнении с 1-ым кварталом 2019 года»**

За 1 квартал 2020 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 302 обращения граждан. По сравнению с 1 кварталом 2019 года (191 обращение) наблюдается увеличение поступивших обращений на 36,75 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 107 обращений, по сравнению с 1 кварталом 2019 года (46 обращений) рост составил 38,31 %.

В обращениях содержалось 386 вопросов по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 246 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших в 1 квартале 2020 года**

**в динамике с 1 кварталом 2019 года (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 191 | 302 | 111 | 36,75 |
| 1 | Запросы | 2 | 17 | 15 | 88,24 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 3 | Личный прием | 7 | 3 | -4 | -57,14 |
| 4 | Заявления, жалобы. | 181 | 282 | 101 | 35,82 |
| эл. почта, интернет приемная | 93 | 135 | 42 | 31,11 |
| письменные | 63 | 132 | 69 | 52,27 |
| тел. звонок, тел. доверия  | 13 | 11 | -2 | -15,38 |
| письмо, уведомление | 5 | 0 | -5 | -100,00 |
| ГИС ЖКХ | 7 | 4 | -3 | -42,86 |
| 5 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
|  |
|  |  |  |  |  |  |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **191** | **302** | 111 | 36,75 |
| 1 | Ветераны труда | 2 | 2 | 0 | 0,00 |
| 2 | Пенсионеры | 14 | 16 | 2 | 12,50 |
| 3 | Прочие категории | 175 | 284 | 109 | 38,38 |

**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 увеличение количества обращений, поступивших из Государственной жилищной инспекции Мурманской области на 51,72 %, Органов прокуратуры на 50 %, Правительства Мурманской области на 70,97 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **195** | **317** | 122 | 38,49 |
| 1 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 28 | 58 | 30 | 51,72 |
| 2 | другие адресаты | 81 | 111 | 30 | 27,03 |
| 3 | Мурманская областная Дума | 3 | 1 | -2 | -66,67 |
| 4 | Непосредственно в АГМ | 47 | 62 | 15 | 24,19 |
| 5 | Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 6 | Органы прокуратуры | 7 | 14 | 7 | 50,00 |
| 7 | Правительство МО | 18 | 62 | 44 | 70,97 |
| 8 | Совет депутатов города Мурманска | 11 | 8 | -3 | -27,27 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

 В 1 квартале 2020 года в обращениях граждан содержится 386 вопросов (АППГ-246).

 По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 45 вопросов (АППГ- 51), что составляет 11,64 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 51 | 45 |
| **Жилище** | 51 | 45 |
| **Коммунальное хозяйство** | 48 | 43 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 3 | 2 |

 По вопросам «Экономики» поступило 286 вопросов (АППГ- 154), что составляет 74,09 % от общего числа поступивших вопросов. По сравнению с отчетным периодом 2019 рост составил 46,15 %.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 154 | 286 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 5 | 5 |
| **Хозяйственная деятельность** | 149 | 281 |
| **Градостроительство и архитектура** | 134 | 260 |
| **Промышленность** | 1 | 0 |
| **Сельское хозяйство** | 2 | 1 |
| **Торговля** | 3 | 3 |
| **Транспорт** | 9 | 17 |

 По разделу «Государство,общество,политика» поступило 14 вопросов (АППГ- 11), что составляет 3,62 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | 11 | 14 |
| **Конституционный строй** | 1 | 1 |
| **Основы государственного управления** | 10 | 13 |

 По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 12 вопросов (АППГ- 11, что составляет 3,1 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 9 вопросов, что составляет 2,33 % от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | 11 | 12 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 11 | 10 |
| **Правосудие** | 0 | 2 |
| **Социальная сфера** | 2 | 9 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 1 | 1 |
| **Образование. Наука. Культура** | 0 | 3 |
| **Семья** | 0 | 4 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 1 | 1 |

 По вопросам АГМ поступило 20 вопросов (АППГ- 13), что составляет 5,21% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 13 | 20 |
| "Город чистоты" | 8 | 9 |
| Административные правонарушения | 3 | 7 |
| Бездомные собаки | 1 | 0 |
| Портал "Красивый Мурманск" | 0 | 4 |
| Проведение собрания собственников | 1 | 0 |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 116 | 173 | 57 | 32,948 |
| **Даны разъяснения** | 70 | 71 | 1 | 1,4085 |
| **Принято к сведению** | 4 | 12 | 8 | 66,667 |
| **Поставлено на контроль** | 191 | 302 | 111 | 36,755 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****в %** |
| **1. Личный приём:** |
| - руководитель управления округа  | 2 | 0 | 0 |
| - заместитель руководителя управления округа  | 2 | 2 | 50 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.