**Справка**

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

**за 2019 год в сравнении с 2018 годом**

В 2019 году в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 1130 обращений граждан. По сравнению с 2018 годом (905 обращений) наблюдается увеличение поступивших обращений на 19,91%.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 384 обращения, по сравнению с 2018 годом (333 обращения) рост составил 13,28 %.

В отчетный период значительно увеличилось количество обращений, поступивших в электоронном виде на 24,85 %, по обращениям поступившим в письменной форме - на 21,6 %, количество индивидуальных обращений увеличилось на 18,83 %, коллективных – на 33,33%. В отчетном периоде рассмотрено 2 представления прокуратуры, в 2018 – 0, благодарностей поступило -4, в 2018 - 1.

В обращениях содержалось 1551 вопрос по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 1359 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших в 2019**

**в динамике с 2018 (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило** |  | 905 | 1130 | 225 | 19,91 |
| 1 | Запросы | 28 | 43 | 15 | 34,88 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 3 | Личный прием | 19 | 25 | 6 | 24,00 |
| 4 | Заявления, жалобы. | 857 | 1056 | 199 | 18,84 |
| эл. почта, интернет приемная | | 387 | 515 | 128 | 24,85 |
| письменные | | 352 | 449 | 97 | 21,60 |
| тел. звонок, тел. доверия | | 53 | 41 | -12 | -22,64 |
| письмо, уведомление | | 56 | 16 | -40 | -71,43 |
| встреча с жителями | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| пресса, социальные сети | | 9 | 0 | -9 | -100,00 |
| ГИС ЖКХ | | 0 | 35 | 35 | 100,00 |
| 5 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 1 | 4 | 3 | 75,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 849 | 1046 | 197 | 18,83 |
| **Количество коллективных обращений** | | 56 | 84 | 28 | 33,33 |

Причинами роста обращений граждан в 2019 году является ненадлежащее исполнение управляющими организациями обязанностей по содержанию придомовых территорий многоквартирных домов, что повлекло нарушения требований Правил благоустройства территории муниципального образования город Мурманск, утвержденных решением Совета депутатов города Мурманска от 27 октября 2017 № 40-712, а также повышение активности граждан в связи с проведением в сентябре 2019 единого дня голосований.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **905** | **1130** | 225 | 19,91 |
| 1 | Ветераны труда | 0 | 4 | 4 | 100,00 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 7 | 8 | 1 | 12,50 |
| 3 | Многодетные семьи | 3 | 3 | 0 | 0,00 |
| 4 | Пенсионеры | 39 | 74 | 35 | 47,30 |
| 5 | Прочие категории | 856 | 1041 | 185 | 17,77 |

**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 увеличение количества обращений, поступивших из Правительства Мурманской области, Государственной жилищной инспекции Мурманской области, Совета депутатов города Мурманска, вместе с тем снизилось количество обращения, поступивших из Мурманской областной Думы, органов полиции, органов прокуратуры.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **937** | **1177** | 240 | 20,39 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 9 | 4 | -5 | -55,56 |
| 2 | Главное управление другие адресаты по Мурманской области | 14 | 15 | 1 | 6,67 |
| 3 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 108 | 186 | 78 | 41,94 |
| 4 | Мурманская областная Дума | 17 | 13 | -4 | -23,53 |
| 5 | другие адресаты | 281 | 414 | 133 | 32,13 |
| 6 | Непосредственно в АГМ | 230 | 232 | 2 | 0,86 |
| 7 | Органы прокуратуры | 64 | 49 | -15 | -23,44 |
| 8 | Правительство МО | 136 | 182 | 46 | 25,27 |
| 9 | Совет депутатов города Мурманска | 44 | 50 | 6 | 12,00 |
| 10 | УМВД по городу и области | 16 | 6 | -10 | -62,50 |
| 11 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 18 | 26 | 8 | 30,77 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 2019 году в обращениях граждан содержится 1551 вопрос (АППГ- 1359), рост составил 12,37 %.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступил 275 вопросов (АППГ- 270), что составляет 17,7 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 270 | 275 |
| **Жилище** | 270 | 275 |
| **Жилищный фонд** | 0 | 1 |
| **Коммунальное хозяйство** | 241 | 254 |
| Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 1 | 2 |
| Капитальный ремонт общего имущества | 1 | 2 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 2 | 0 |
| Муниципальный жилищный фонд | 1 | 0 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 52 | 23 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 0 | 2 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 6 | 3 |
| Перебои в водоотведении и канализовании | 1 | 1 |
| Перебои в водоснабжении | 2 | 2 |
| Перебои в теплоснабжении | 1 | 1 |
| Перебои в электроснабжении | 4 | 0 |
| Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения | 1 | 0 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 2 | 4 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 2 | 3 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 149 | 187 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 5 | 9 |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 7 | 6 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 1 | 9 |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 0 |
| Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) | 2 | 0 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 12 | 5 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 16 | 12 |
| **Общие положения жилищного законодательства** | 1 | 1 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 0 | 2 |

По вопросам «Экономики» поступило 1040 вопросов (АППГ- 840), что составляет 67,1 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 840 | 1040 |
| **Информация и информатизация** | 2 | 0 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 34 | 21 |
| **Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)** | 4 | 3 |
| **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | 15 | 7 |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | 9 | 4 |
| **Охрана атмосферного воздуха (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 1 |
| **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 5 | 6 |
| **Финансы** | 1 | 1 |
| **Налоги и сборы** | 1 | 1 |
| **Хозяйственная деятельность** | 803 | 1018 |
| **Бытовое обслуживание населения** | 1 | 1 |
| **Геология. Геодезия и картография** | 0 | 1 |
| **Градостроительство и архитектура** | 661 | 867 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 143 | 129 |
| Водоснабжение поселений | 2 | 0 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 16 | 6 |
| Комплексное благоустройство | 147 | 195 |
| Озеленение | 10 | 20 |
| Организация выгула собак | 9 | 6 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 19 | 16 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 19 | 11 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 0 | 8 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 279 | 442 |
| Уличное освещение | 17 | 34 |
| **Общественное питание** | 3 | 2 |
| **Промышленность** | 2 | 2 |
| **Связь** | 0 | 2 |
| **Сельское хозяйство** | 1 | 6 |
| **Строительство** | 26 | 24 |
| **Торговля** | 19 | 13 |
| **Транспорт** | 90 | 100 |

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 59 вопросов (АППГ- 42, что составляет 3,8 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | 42 | 59 |
| **Гражданское право** | 2 | 1 |
| **Конституционный строй** | 2 | 6 |
| **Основы государственного управления** | 38 | 52 |

По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 63 вопроса (АППГ- 60), что составляет 4,1 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 25 вопросов (АППГ-17)– 1,6 % от бщего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | 60 | 63 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 57 | 63 |
| **Безопасность личности** | 1 | 0 |
| **Безопасность общества** | 56 | 63 |
| **Оборона** | 1 | 0 |
| **Правосудие** | 2 | 0 |
| **Социальная сфера** | 17 | 25 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 8 | 6 |
| **Образование. Наука. Культура** | 5 | 9 |
| **Семья** | 1 | 1 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 2 | 9 |
| **Труд и занятость населения** | 1 | 0 |

По вопросам АГМ поступило 89 вопросов (АППГ- 130), что составляет 5,7 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 130 | 89 |
| "город чистоты" | 65 | 63 |
| Административные правонарушения | 25 | 8 |
| Бездомные собаки | 6 | 5 |
| Платформа "я гражданин" | 2 | 2 |
| Портал "Красивый Мурманск" | 10 | 4 |
| Проведение собрания собственников | 2 | 1 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 12 | 5 |
| Прочие вопросы | 7 | 1 |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 464 | 521 | 57 | 10,94 |
| **Даны разъяснения** | 415 | 450 | 35 | 7,7778 |
| **Принято к сведению** | 26 | 43 | 17 | 39,535 |
| **Поставлено на контроль** | 901 | 1127 | 226 | 20,053 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 905 | 1014 | 109 | 10,75 |
| Направлено по принадлежности | 45 | 51 | 6 | 11,765 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 2 | 2 | 100 |
| Благодарности | 1 | 3 | 2 | 66,667 |

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** |
| - руководитель управления округа | 7 | 8 |
| - заместитель руководителя управления округа | 5 | 4 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.