**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан

в Управлении Ленинского административного округа администрации города Мурманска за 2020 год в сравнении с 2019 годом»

За 2020 год в управление Ленинского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 2011 обращений граждан, по сравнению с 2019 года (1470 обращений), рост обращений граждан составил 42%.

**I. Динамика обращений граждан в управлении округа за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения в 2019 году в динамике с 2020 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2019 год** | | | | **2020 год** | | | | **Динамика%** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В УЛО** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **В УЛО** | **Итого** | **2011** |
| Индивидуальные | | *905* | *511* | | **1416** | *1513* | | *461* | **1974** | *+39,4* |
| Коллективные | | *44* | *10* | | **54** | *30* | | *7* | **37** | *-31,48* |
| **Из них:** | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | *52* | | *0* | ***52*** | *62* | *0* | | ***62*** | *+19,2* |
| 2 | Представления прокуратуры | *0* | | *0* | ***0*** | *0* | *0* | | ***0*** | *0* |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы) | *888* | | *502* | ***1390*** | *1451* | *454* | | ***1905*** | *+36,9* |
| 4. | Письма, уведомления | *0* | | *41* | ***41*** | *0* | *38* | | ***38*** | *-3,6* |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | *0* | | *0* | ***0*** | *3* | *0* | | ***3*** |  |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | *0* | | *44* | ***44*** | *0* | *16* | | ***16*** | *-7* |

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 468 обращений, по сравнению с 2019 года (451) +17 обращений.

В отчетный период увеличилось количество обращений, поступивших в электронной форме на 53,11%.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Управление округа**

В 2020 году в обращениях содержится 2017 вопросов (АППГ-1697), количетсво возрасло на 18,85 %. Анализ обращений показывает, что:

- 22,36% обращений касаются вопросов сферы жилищно–коммунального хозяйства (38,19%);

**-** 63,46% обращений касаются вопросов из раздела «экономика» (45,26%);

**-** 3,42% обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (7,42%).

Снизилось количество обращений по темам: «Несанкционированная свалка мусора, биоотходы»; «Содержание общего имущества»; «Управляющие организации».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | ***451*** |  | ***406*** |
| **Жилище** | ***451*** |  | ***406*** |
| **Коммунальное хозяйство** | ***426*** |  | ***392*** |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | *54* |  | *49* |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | *14* |  | *4* |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | *14* |  | *9* |
| Перебои в водоснабжении | *3* |  | *1* |
| Управляющие организации | *8* |  | *5* |
| Содержание общего имущества | *299* |  | *284* |
| Иные вопросы | *43* |  | *38* |

По вопросам «Экономика» поступило 1283 вопросов (АППГ–768), что составляет 63,46% от общего числа поступивших вопросов.

Увеличилось количество обращений по тематикам: «Комплексное благоустройство», «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров»; «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов»; «Озеленение»; «Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок»; «Организация условий и мест для детского отдыха и досуга».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | ***1279*** | ***1283*** |
| **Градостроительство и архитектура** | ***1132*** | ***1059*** |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | *78* | *107* |
| Озеленение | *11* | *16* |
| Организация выгула собак | *12* | *7* |
| Комплексное благоустройство | *247* | *257* |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | *264* | *595* |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | *11* | *30* |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга | *7* | *20* |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | ***26*** | ***31*** |
| Использование и охрана земель | *14* | *10* |
| Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества) | *13* | *2* |
| **Строительство** | ***14*** | ***22*** |
| **Торговля** | ***12*** | ***30*** |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | *9* | 28 |
| **Транспорт** | ***89*** | ***133*** |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | *21* | 4 |
| Борба с аварийностью | *4* | 6 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | *41* | 70 |
| О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарков | *8* | *23* |

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 87 вопросов (АППГ–92), что составляет 4,31% от общего числа потупивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | ***92*** | ***87*** |
| **Гражданское право** | ***15*** | ***2*** |
| Основы государственного управления | *73* | *77* |
| Привлечение к административной ответственности | *18* | *31* |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | *46* | *45* |
| Результаты рассмотрения обращения | *32* | *37* |
| Иные вопросы | *4* | *6* |
| **Иные вопросы** | ***13*** | ***8*** |

По разделу « Оборона, безопасность, законность» поступило 50 вопросов (АППГ–36), что составляет 4,91% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | ***36*** | ***50*** |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | ***32*** | ***48*** |
| **Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории** | ***20*** | ***38*** |
| Иные вопросы | *6* | *3* |
| **Иные вопросы** | ***10*** | ***9*** |

По разделу «Социальная сфера» поступило 32 вопросов (АППГ–27), что составляет 1,59% от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | ***27*** | ***32*** |
| **Образование. Наука. Культура** | ***5*** | ***6*** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | ***5*** | ***12*** |
| **Труд и занятость населения** | ***8*** | ***4*** |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | ***6*** | ***2*** |
| **Иные вопросы** | ***3*** | ***8*** |

По вопросам АГМ поступило 157 вопросов (АППГ–126), что составляет 3,42 % от общего числа поступивших вопросов. Специалистами управления округа (отделом КИАЗ) проведены мероприятия по выявлению и перемещению брошенного, бесхозяйного, разукомплектованного автотранспорта. В отчетном периоде по обращениям в управление округа, а также выявленных самостоятельно сотрудниками отдела и владельцами транспортных средств было перемещено 157 единиц транспортных средств.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Прочие** | ***69*** | ***157*** |
| «город чистоты» | *41* | *70* |
| Портал «красивый Мурманск» | *10* | *25* |
| Административные правонарушения | *12* | *41* |
| Иные вопросы | *6* | *21* |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | | **Решено положительно** | | *470* | *534* | *+64* | | **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | | *802* | *1396* | *+594* | | **Поставлено на контроль** | | *948* | *1020* | *+72* | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |