**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 Ленинского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 1161 обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года (901 обращение), наблюдается незначительное увеличение поступивших обращений граждан на 28,86 %.

В отчетный период увеличилось количество письменных обращений на 148,39%, количество обращений, принятых по электронной почте не изменилось на 1,06%.Уменьшилось количестов обращений, принятых по телефону на 21,05%

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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** | | 901 | 1161 | +260 | +28,86 | | 1 | письменные обращения | 186 | 462 | +276 | +148,39 | | 2 | по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | 661 | 654 | -9 | -1,06 | | 3 | принято во время встречи с жителями | 0 | 0 | 0 | 0 | | 4 | принято во время прямого эфира | 0 | 0 | 0 | 0 | | 5 | принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | 35 | 30 | -5 | -14,29 | | 6 | принято по телефону, телефону доверия | 19 | 15 | -4 | -21,05 | | 6 | запросы | 16 | 39 | +23 | +143,75 | | 6 | Представления прокуратуры | 3 | 1 | -2 | -66,67 | | **Количество индивидуальных обращений** | | 839 | 1133 | +209 | +36,83 | | **Количество коллективных обращений** | | 62 | 28 | -34 | -54,84 | | **Количество повторных обращений** | | 0 | 8 | +8 | 0 | | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
| **Динамика обращений граждан по признаку заявителя  в 2018 года в сравнении с 2017 годом**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№ п/п** | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** | | **Всего поступило обращений** | | **901** | **1161** | +260 | 28,86 | | 1 | Ветераны труда | 0 | 15 | +15 | 0 | | 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 4 | 4 | 0 | 0 | | 3 | Многодетные семьи | 0 | 2 | +2 | 0 | | 4 | Одинокие матери | 0 | 0 | 0 | 0 | | 5 | Пенсионеры | 49 | 15 | -34 | 69,39 | | 6 | Прочие категории | 846 | 1123 | +277 | 32,74 | | 7 | Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 2 | 2 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
|  |  | |  | | |  | |  | |  |

**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 из администрации города Мурманска на 43,91 %, ГЖИ на 406,67%.По многим адресатам наблюдается увеличение количества обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **901** | **1161** | 260 | +28,86 |
| 1 | Администрация города Мурманска | 640 | 359 | -281 | -43,91 |
| 2 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 0 | 46 | +46 | 0 |
| 3 | Государственная жилищная инспекция МО | 15 | 76 | +61 | +406,67 |
| 4 | Глава муниципального образования город Мурманск, Совет депутатов города Мурманска | 43 | 73 | +30 | +69,77 |
| 5 | Другие адресаты | 28 | 317 | +289 | +1032,14 |
| 6 | Министерства МО | 5 | 5 | 0 | 0 |
| 7 | Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 36 | 3 | -33 | -91,67 |
| 8 | Органы прокуратуры | 30 | 75 | +45 | +150 |
| 9 | Правительство МО | 71 | 221 | +150 | +211,75 |
| 10 | Правительство Российской Федерации | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | УМВД по городу Мурманску, УМВД по МО,ОБ ДПС ОГИБДД УМВД | 16 | 31 | +15 | +93,75 |
| 12 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 17 | 30 | +13 | +76,47 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 2018 года в обращениях содержится 1224 вопросов (1176 обращений), увеличение составило 30,52 %. Анализ обращений показывает, что:

- 55,19% обращений касаются вопросов сферы жилищно–коммунального хозяйства (16,98%);

**-** 26,7% обращений касаются вопросов хозяйственной деятельности (45,5%);

**-** 10,8% обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (44,62%);

В жилищно–коммунальной сфере по поступившим обращениям в 2018 года увеличилось количество обращений по тематикам: борьба с антисанитарией, уборка мусора; благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий; ненадлежащее содержание общего имущества. По программе утилизации старых автомобилей « Город чистоты» зарегистрировано 30 обращений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **2017** | **2018** |
| **Всего поступило обращений** | **901** | **1161** |
| **Вопросы АГМ** | 153 | 127 |
| **Муниципальные услуги** | 0 | 2 |
| **Прочие** | 153 | 125 |
| "город чистоты" | 57 | 71 |
| Административные правонарушения | 76 | 36 |
| Бездомные собаки | 14 | 7 |
| Проведение собрания собственников | 2 | 2 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 0 | 2 |
| Портал «красивый город» | 0 | 7 |
| Прочие вопросы | 4 | 0 |
| **Государство, общество, политика** | 36 | 94 |
| **Гражданское право** | 0 | 0 |
| **Конституционный строй** | 9 | 1 |
| **Основы государственного управления** | 27 | 0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 410 | 649 |
| Борьба с антисанитарией. уборка мусора | 155 | 190 |
| Выселение из жилища | 0 | 2 |
| Муниципальный жилищный фонд | 0 | 0 |
| Нежилые помещения | 6 | 9 |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 238 | 366 |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 0 | 0 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии | 0 | 8 |
| Перебои в водоснабжении | 1 | 17 |
| Перебои в теплоснабжении | 1 | 5 |
| Перебои в электроснабжении | 1 | 0 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 2 | 16 |
| Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг | 0 | 0 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 4 | 21 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 2 | 15 |
| Ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 0 | 0 |
| Прочие вопросы |  |  |
| **Оборона, безопасность, законность** | 7 | 36 |
| **Социальная сфера** | 4 | 30 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 0 | 4 |
| **Образование. Наука. Культура** | 2 | 0 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 2 | 0 |
| **Экономика** | 430 | 314 |
| **Информация и информатизация** | 1 | 0 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 27 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | 402 | 314 |
| Автостоянки и автопарковки | 33 | 20 |
| Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий | 179 | 3 |
| Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения | 2 | 0 |
| Водоснабжение поселений | 0 | 0 |
| Городской транспорт | 2 | 0 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 8 | 0 |
| Дорожное хозяйство | 78 | 0 |
| Нарушения законодательства, снипов при строительстве | 12 | 0 |
| Обслуживание автолюбителей (автосервис, азс, гаражи, стоянки) | 0 | 0 |
| Предприятия общественного питания | 19 | 20 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | 48 | 71 |
| Работа рынков | 0 | 0 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 0 | 0 |
| Торговля и органы местного самоуправления. размещение торговых точек | 21 | 33 |
| Установка и содержание остановок общественного транспорта | 0 | 10 |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** | | **Решено положительно** | | 420 | 525 | +105 | +25 | | **Даны разъяснения** | | 481 | 636 | +155 | +32,22 | | **Принято к сведению** | | 23 | 41 | +18 | +78,26 | | Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | | | | Нарушены сроки рассмотрения | | 0 | 0 | 0 | 0 | | Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | | 901 | 1161 | +260 | +28,86 | | Направлено по принадлежности | | 163 | 87 | -76 | -46,63 | | Благодарности | | 0 | 2 | 2 | 0 | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |

В 2018 году 525 обращений рассмотрены положительно, увеличение по сравнению в 2017 годом на 25 %, по 636 обращениям даны квалифицированные разъяснения и рекомендации, увеличение на 32,22%.

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** | **Динамика**  **в %** |
| **1. Личный приём:** | | | |
| - руководитель управления округа | **18** | **21** | **+16,67 %** |
| - заместитель руководителя управления округа | **17** | **9** | **-47,06%** |

По итогам 2018 года можно отметить, что количество обращений, рассмотренных на личном приеме руководителя управления и заместителя руководителя управления Ленинского административного округа, существенно не изменилось.