**Справка**

О работе по рассмотрению обращений граждан

в управлении Ленинского административного округа города Мурманска за 2022 год в сравнении с 2021 годом

В 2022 году в управление Ленинского административного округа города Мурманска (далее-управление округа) поступило 923 обращения граждан. По сравнению с 2021 годом (945 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 2,33%.

**Из общего количества обращений, поступивших в 2022 в динамике с 2021 (по типу обращений)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2021** | **2022** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 945 | 923 | -22 | -2,33 |
| 1 | Запросы | 54 | 48 | -6 | -11,11 |
| 2 | Представления прокуратуры | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 3 | Личный прием | 3 | 13 | 10 | 76,92 |
| 4 | Поручения | 12 | 35 | 23 | 65,71 |
| 5 | Заявления, жалобы. | 870 | 820 | -50 | -5,75 |
| эл. почта, интернет приемная | 293 | 335 | 42 | 12,54 |
| письменные | 567 | 437 | -130 | -22,93 |
| тел. звонок, тел. доверия  | 1 | 5 | 4 | 80,00 |
| письмо, уведомление | 9 | 30 | 21 | 70,00 |
| встреча с жителями | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| пресса, социальные сети | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| прямой эфир | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| служба 051 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ГИС ЖКХ | 0 | 12 | 12 | 100,00 |
| 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 3 | 7 | 4 | 57,14 |
| **Количество индивидуальных обращений** | 914 | 886 | -28 | -3,06 |
| **Количество коллективных обращений** | 31 | 37 | 6 | 16,22 |
| **Количество повторных обращений** | 0 | 1 | 1 | 100,00 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**В 2022 году в сравнении с 2021 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2021** | **2022** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **945** | **923** | -22 | -2,33 |
| 1 | Ветераны труда | 25 | 51 | 26 | 50,98 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 12 | 1 | -11 | -91,67 |
| 3 | Одинокие матери | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 4 | Пенсионеры | 8 | 7 | -1 | -12,50 |
| 5 | Прочие категории | 900 | 863 | -37 | -4,11 |

**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 снижение количества поступивших обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2021** | **2022** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **945** | **923** | -22 | -2,33 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 15 | 8 | -7 | -46,67 |
| 2 | Аппарат Правительства Мурманской области | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 3 | Балтийско-Арктическое межрегиональное управление Росприроднадзора | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 4 | Всероссийская политическая партия "Единая Россия" | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 5 | ГИС ЖКХ | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 6 | Глава муниципального образования город Мурманск | 8 | 14 | 6 | 42,86 |
| 7 | Главное управление другие адресаты по Мурманской области | 1 | 2 | 1 | 50,00 |
| 8 | Государственная Дума РФ | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 9 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 68 | 7 | -61 | -89,71 |
| 10 | другие адресаты | 28 | 18 | -10 | -35,71 |
| 11 | МАУК "МГПС" | 3 | 1 | -2 | -66,67 |
| 12 | Минград МО | 10 | 4 | -6 | -60,00 |
| 13 | Министерство государственного жилищного и строительного надзора МО | 0 | 82 | 82 | 100,00 |
| 14 | Министерство имущественных отношений Мурманской области | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 15 | Министерство образования и науки Мурманской области | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 16 | Министерство спорта и молодежной политики МО | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 17 | Министерство спорта Мурманской области | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 18 | Минстрой МО | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 19 | Минтранс Мурманской области | 4 | 3 | -1 | -25,00 |
| 20 | Минэнерго и ЖКХ Мурманской области | 4 | 3 | -1 | -25,00 |
| 21 | МКУ "НФУ" | 3 | 2 | -1 | -33,33 |
| 22 | Мурманская дистанция пути Мурманского отделения - структурного подразделения Октябрьской железной дороги - филиала ОАО "РЖД" | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 23 | Мурманская межрайонная природоохранная прокуратура | 2 | 1 | -1 | -50,00 |
| 24 | Мурманская областная Дума | 12 | 9 | -3 | -25,00 |
| 25 | Мурманское региональное отделение Всероссийской политической партии "Единая Россия" | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 26 | не указана | 281 | 312 | 31 | 9,94 |
| 27 | Непосредственно в АГМ | 224 | 254 | 30 | 11,81 |
| 28 | Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия" | 2 | 1 | -1 | -50,00 |
| 29 | Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 3 | 1 | -2 | -66,67 |
| 30 | ОП № 2 УМВД по городу и области | 2 | 0 | -2 | -100,00 |
| 31 | Органы прокуратуры | 24 | 35 | 11 | 31,43 |
| 32 | Отдел надзорной деятельности г. Мурманска УНДиПР ГУ другие адресаты по МО | 1 | 2 | 1 | 50,00 |
| 33 | Отдельная рота дорожно-патрульной службы ГИБДД УМВД России по г‚ Мурманску | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 34 | Первомайский районный суд города Мурманска | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 35 | Правительство МО | 180 | 169 | -11 | -6,11 |
| 36 | Прокуратура г. Североморска | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 37 | Совет депутатов города Мурманска | 38 | 21 | -17 | -44,74 |
| 38 | СУ СК России по Мурманской области Следственный отдел по г. Мурманску | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 39 | Судебный участок № 2 Ленинского судебного района г. Мурманска | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 40 | УМВД по гроду и области УМВД по гроду и области | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 41 | Уполномоченный по правам ребенка в МО | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 42 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 15 | 8 | -7 | -46,67 |

**Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчетный период в управление округа**

В 2022 году в обращениях граждан содержится 1337 вопросов, в аналогичный период прошлого года (далее- АППГ) -1474 вопроса, снижение составило 9,2%.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 166 вопросов (АППГ-267), что составляет 12,42% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **285** | **166** |
| **Коммунальное хозяйство** | 267 | 142 |
| Капитальный ремонт общего имущества | 3 | 3 |
| Муниципальный жилищный фонд | 6 | 4 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 10 | 5 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 3 | 0 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 8 | 1 |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 3 | 0 |
| Перебои в водоотведении и канализовании | 4 | 0 |
| Перебои в водоснабжении | 3 | 12 |
| Перебои в газоснабжении | 2 | 0 |
| Перебои в теплоснабжении | 11 | 7 |
| Перебои в электроснабжении | 3 | 2 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 3 | 0 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 6 | 9 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 171 | 91 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 10 | 2 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 18 | 6 |
| Частный жилищный фонд | 3 | 0 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 6 | 17 |
| Нежилые помещения | 6 | 17 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 11 | 7 |
| Выселение из жилища | 3 | 0 |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 0 | 2 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 7 | 4 |
| Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения | 0 | 1 |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 1 | 0 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 1 | 0 |
| Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства | 1 | 0 |

По вопросам «Экономики» поступило 955 вопросов (АППГ-983), что составляет 71,43% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 983 | 955 |
| **Информация и информатизация** | 1 | 1 |
| **Реклама (за исключением рекламы в СМИ)** | 1 | 0 |
| Реклама (за исключением рекламы в сми) | 1 | 0 |
| **Средства массовой информации** | 0 | 1 |
| Отношения средств массовой информации с гражданами и организациями | 0 | 1 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 21 | 11 |
| **Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)** | 4 | 1 |
| Охрана и использование водных ресурсов | 4 | 1 |
| **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | 11 | 2 |
| Арендные отношения в области землепользования | 11 | 0 |
| Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). возникновение прав на землю | 0 | 2 |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 2 |
| Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы | 0 | 2 |
| Экологическая безопасность | 1 | 0 |
| **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 5 | 6 |
| Отлов животных | 4 | 5 |
| Охрана объектов животного мира и среды их обитания | 1 | 0 |
| Содержание животных | 0 | 1 |
| **Финансы** | 0 | 1 |
| **Налоги и сборы** | 0 | 1 |
| Контроль и надзор в налоговой сфере | 0 | 1 |
| **Хозяйственная деятельность** | 961 | 942 |
| **Бытовое обслуживание населения** | 1 | 0 |
| Тарифы и льготы на бытовое услуги | 1 | 0 |
| **Градостроительство и архитектура** | 873 | 825 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 46 | 43 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 29 | 14 |
| Комплексное благоустройство | 331 | 297 |
| Озеленение | 60 | 46 |
| Организация выгула собак | 13 | 9 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 36 | 25 |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 1 | 0 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 21 | 4 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 309 | 365 |
| Уличное освещение | 27 | 22 |
| **Промышленность** | 2 | 0 |
| Автомобильная промышленность | 1 | 0 |
| Развитие промышленности социально-значимых товаров | 1 | 0 |
| **Сельское хозяйство** | 2 | 2 |
| Ненадлежащее содержание домашних животных | 2 | 0 |
| Правила содержания домашних животных | 0 | 1 |
| Содержание домашних животных | 0 | 1 |
| **Строительство** | 9 | 25 |
| Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства | 7 | 4 |
| Согласование строительства | 0 | 3 |
| Строительство и реконструкция дорог | 2 | 18 |
| **Торговля** | 9 | 22 |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 8 | 21 |
| Управление в сфере торговли. правила торговли | 1 | 1 |
| **Транспорт** | 65 | 68 |

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 59 вопросов (АППГ-39), что составляет 4,41% от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | 39 | 59 |
| **Конституционный строй** | 2 | 1 |
| **Местное самоуправление** | 1 | 0 |
| Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | 1 | 0 |
| **Порядок наименования и переименования населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов** | 0 | 1 |
| Наименование и переименование населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физикогеографических объектов | 0 | 1 |
| **Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен** | 1 | 0 |
| Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. присвоение имен | 1 | 0 |
| **Основы государственного управления** | 37 | 58 |
| **Административные правонарушения и административная ответственность** | 12 | 46 |
| Привлечение к административной ответственности | 12 | 46 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 21 | 10 |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 6 | 7 |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 8 | 0 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 0 | 1 |
| Неполучение ответа на обращение | 1 | 0 |
| Результаты рассмотрения обращения | 6 | 2 |
| **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** | 4 | 2 |
| Арендные отношения | 3 | 1 |
| Контроль за соблюдением законодательства российской федерации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной спиртосодержащей продукции | 0 | 1 |
| Регулирование алкогольного рынка. лицензирование производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции | 1 | 0 |

По разделу «Оборона, безопасность, законность» поступило 58 вопросов (АППГ—35), что составляет 4,34% от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | 35 | 58 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 30 | 58 |
| **Безопасность государства** | 1 | 0 |
| Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом | 1 | 0 |
| **Безопасность личности** | 1 | 2 |
| Вопросы возбуждения уголовных дел | 0 | 1 |
| Конфликты на бытовой почве | 1 | 1 |
| **Безопасность общества** | 25 | 55 |
| Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок | 20 | 46 |
| Ответственность за нарушение в сфере торговли (несанкционированная торговля) | 4 | 4 |
| Ответственность за нарушение законодательства | 1 | 2 |
| Противодействие незаконному обороту наркотиков, этилового спирта и алкогольной спиртосодержащей продукции | 0 | 1 |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 0 | 1 |
| Регистрация по месту жительства и пребывания | 0 | 1 |
| **Общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности** | 3 | 1 |
| Органы безопасности | 0 | 1 |
| Органы внутренних дел | 3 | 0 |
| **Правосудие** | 1 | 0 |
| **Исполнительное производство** | 1 | 0 |
| Исполнение судебных решений | 1 | 0 |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** | 4 | 0 |
| **Органы юстиции** | 4 | 0 |
| Деятельность судебных приставов | 4 | 0 |

По разделу «Социальная сфера» поступило 27 вопросов (АППГ-25) -2,02% от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | 25 | 27 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 2 | 4 |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 2 |
| Психоневрологические диспансеры (пнд). помещение и лечение в пнд. снятие с учета в пнд | 0 | 1 |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 0 | 1 |
| **Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)** | 2 | 2 |
| Доступность физической культуры и спорта | 2 | 2 |
| **Образование. Наука. Культура** | 8 | 9 |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 1 |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 0 | 1 |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | 8 | 8 |
| Проведение общественных мероприятий | 5 | 1 |
| Условия проведения образовательного процесса | 3 | 7 |
| **Семья** | 1 | 8 |
| **Права и обязанности родителей и детей** | 1 | 7 |
| Права и обязанности родителей и детей | 1 | 7 |
| **Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей** | 0 | 1 |
| Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 0 | 1 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 14 | 6 |
| **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | 1 | 4 |
| Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта". льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта | 0 | 3 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 1 | 1 |
| **Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)** | 9 | 0 |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 9 | 0 |
| **Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 0 |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | 1 | 0 |
| **Управление социальным обеспечением и социальным страхованием** | 3 | 2 |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 0 | 1 |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 3 | 1 |

По вопросам АГМ поступило 72 вопроса (АППГ-107) -5,39 от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 107 | 72 |
| **Прочие** | 107 | 72 |
| "город чистоты" | 32 | 39 |
| Административные правонарушения | 56 | 12 |
| Бездомные собаки | 5 | 8 |
| Платформа "я гражданин" | 0 | 1 |
| Портал "красивый мурманск" | 3 | 4 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 8 | 7 |
| Прочие вопросы | 0 | 1 |
| Социальные сети | 3 | 0 |

**Показатели**

Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2021** | **2022** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 104 | 88 | -16 | -15,38 |
| **Даны разъяснения** | 772 | 784 | 12 | 1,5306 |
| **Принято к сведению** | 67 | 51 | -16 | -23,88 |
| **Поставлено на контроль** | 774 | 735 | -39 | -5,039 |
| **Возврат заявления без рассмотрения** | 0 | 0 | 0 |   |
| **Заявление отозвано** | 0 | 0 | 0 |   |
| **Приостановлено** | 0 | 0 | 0 |   |
| **Отказ (для МУ и ГУ)** | 0 | 0 | 0 |   |
| **Услуга предоставлена** | 0 | 0 | 0 |   |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 |   |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок\* | 941 | 923 | -18 | -1,913 |
| Количество поступившых жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) |   |   |   |   |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) |   |   |   |   |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признаных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) |   |   |   |   |
| Направлено по принадлежности | 5 | 12 | 7 | 58,333 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 |   |
| Благодарности | 3 | 6 | 3 | 50 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |
| \*из них раньше срока: | 732 |