**Справка**

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

**за 2023 год в сравнении с 2022 годом**

В 2023 году в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 637 обращений граждан. По сравнению с 2022 годом (688 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 7,41%.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 153 обращения, по сравнению с 2022 годом (121 обращение) рост составил 26,4 %.

В обращениях содержалось 947 вопросов по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 1030 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших в 2023**

**в динамике с 2022(по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2022** | **2023** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 688 | 637 | -51 | -7,41 |
| 1 | Запросы | 32 | 60 | 28 | 46,67 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 3 | Личный прием | 14 | 16 | 2 | 12,50 |
| 4 | Поручения | 31 | 16 | -15 | -48,39 |
| 5 | Заявления, жалобы. | 610 | 543 | -67 | -10,98 |
| эл. почта, интернет приемная | | 349 | 272 | -77 | -22,06 |
| письменные | | 212 | 158 | -54 | -25,47 |
| тел. звонок, тел. доверия | | 15 | 20 | 5 | 25,00 |
| письмо, уведомление | | 34 | 43 | 9 | 20,93 |
| встреча с жителями | | 0 | 25 | 25 | 100,00 |
| ГИС ЖКХ | | 0 | 25 | 25 | 100,00 |
| 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 667 | 599 | -68 | -10,19 |
| **Количество коллективных обращений** | | 21 | 38 | 17 | 44,74 |
| **Количество повторных обращений** | | 0 | 1 | 1 | 100,00 |

**Анализ количества обращений** показал, что уменьшилось количество обращений, запросов по обращениям, поступивших в управление округа от исполнительных органов государственной власти Российской Федерации и субъекта Федерации, Мурманской областной Думы, Совета депутатов города Мурманска, органов полиции; увеличилось количество обращений, поступивших из органов прокуратуры .

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2022** | **2023** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **747** | **663** | -84 | -11,24 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 14 | 9 | -5 | -35,71 |
| 2 | ГИС ЖКХ | 0 | 8 | 8 | 100,00 |
| 3 | Глава муниципального образования город Мурманск | 16 | 15 | -1 | -6,25 |
| 4 | Главное управление другие адресаты по Мурманской области | 19 | 18 | -1 | -5,26 |
| 5 | Государственная Дума РФ | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 6 | другие адресаты | 487 | 424 | -63 | -12,94 |
| 7 | МАУК "МГПС" | 2 | 4 | 2 | 50,00 |
| 8 | Мурманская областная Дума | 14 | 10 | -4 | -28,57 |
| 9 | Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия" | 6 | 1 | -5 | -83,33 |
| 10 | Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 11 | Органы прокуратуры | 22 | 36 | 14 | 38,89 |
| 12 | Правительство МО, Министерства МО | 149 | 128 | -21 | -14,09 |
| 13 | Совет депутатов города Мурманска | 11 | 10 | -1 | -9,09 |
| 14 | СУ СК России по Мурманской области Следственный отдел по г. Мурманску | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 15 | УМВД по городу и области | 4 | 0 | -4 | -100,00 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 2023 году в обращениях граждан содержится 947 вопросов (АППГ- 1030), снижение составило 8,2 %.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 145 вопросов (АППГ- 160), что составляет 15,31 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 160 | 145 |
| **Жилище** | 160 | 145 |
| **Жилищный фонд** | 1 | 0 |
| **Коммунальное хозяйство** | 139 | 137 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 6 | 4 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 13 | 3 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 1 | 1 |

По вопросам «Экономики» поступило 645 вопросов (АППГ- 689), что составляет 68,11 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 689 | 645 |
| **Информация и информатизация** | 1 | 3 |
| **Реклама (за исключением рекламы в СМИ)** | 1 | 3 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 17 | 14 |
| **Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 2 |
| **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | 2 | 2 |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | 4 | 4 |
| **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 11 | 6 |
| **Хозяйственная деятельность** | 671 | 628 |
| **Бытовое обслуживание населения** | 0 | 2 |
| **Геология. Геодезия и картография** | 1 | 1 |
| **Градостроительство и архитектура** | 578 | 569 |
| **Общественное питание** | 1 | 2 |
| **Промышленность** | 2 | 0 |
| **Сельское хозяйство** | 5 | 5 |
| **Строительство** | 12 | 7 |
| **Торговля** | 6 | 3 |
| **Транспорт** | 66 | 39 |

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 42 вопроса (АППГ- 42), что составляет 4,44 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | 42 | 42 |
| **Конституционный строй** | 1 | 1 |
| **Местное самоуправление** | 0 | 1 |
| **Порядок наименования и переименования населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов** | 1 | 0 |
| **Основы государственного управления** | 41 | 41 |
| **Административные правонарушения и административная ответственность** | 27 | 33 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 10 | 7 |
| **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** | 3 | 1 |
| **Привлечение к административной ответственности** | 1 | 0 |

По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 31 вопросов (АППГ- 39), что составляет 3,27 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 17 вопросов (АППГ- 23 ) – 1,81 % от бщего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | 39 | 31 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 37 | 29 |
| **Оборона** | 2 | 1 |
| **Уголовное право. Исполнение наказаний** | 0 | 1 |
| **Социальная сфера** | 23 | 17 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 6 | 5 |
| **Образование. Наука. Культура** | 2 | 3 |
| **Семья** | 6 | 4 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 9 | 4 |
| **Труд и занятость населения** | 0 | 1 |

По вопросам АГМ поступило 67 вопросов (АППГ- 77), что составляет 7,07% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 77 | 67 |
| "город чистоты" | 44 | 17 |
| Административные правонарушения | 15 | 11 |
| Бездомные собаки | 9 | 2 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 9 | 37 |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2022** | **2023** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 125 | 174 | 49 | 28,161 |
| **Даны разъяснения** | 520 | 381 | -139 | -26,73 |
| **Принято к сведению** | 41 | 66 | 25 | 37,879 |
| **Поставлено на контроль** | 687 | 636 | -51 | -7,424 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок\* | 686 | 621 | -65 | -9,475 |
| Направлено по принадлежности | 28 | 38 | 10 | 26,316 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 1 | 0 | -1 | -100 |
| Благодарности | 1 | 0 | -1 | -100 |

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 заместителями, таких обращений в 2023 было 11. Кроме того, проведены 21 выездные встречи на придомовые территории округа, в которых приняли участие 199 человек, поступило вопросов - 148, из них решено положительно - 47.

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено, рассмотрено раньше срока 612 обращений.