**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 2 квартал 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года»

За 2 квартал 2020 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 30 обращений по 6 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению со 2 кварталом 2019 года наблюдается спад обращений граждан на 2 единицы, который составляет – 6,25%.

**I. Динамика обращений граждан за 2 квартал 2020 года в сравнении**

**со 2 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за** 2 **квартал 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | 2 квартал **2019 года** | | | | 2 квартал **2020 года** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | 25 | 6 | | 31 | 27 | | 1 | 28 | -9,7 |
| Коллективные | | 1 | 0 | | 1 | 2 | | 0 | 2 | 50 |
|  | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | 2 | | 0 | 2 | 2 | 0 | | 2 | 0 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | | 1 | 100 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 21 | | 6 | 27 | 26 | 0 | | 26 | -3,7 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 15 | | 5 | 20 | 17 | 0 | | 17 | -15 |
| 3.2. | *Письменно* | 5 | | -1 | 4 | 9 | 0 | | 9 | 55,6 |
|  | *Письмо, уведомление* | 0 | | 2 | 2 | 0 | 0 | | 0 | -100 |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | 1 | | 0 | 1 | 0 | 0 | | 0 | -100 |
| 4. | Письма, уведомления |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | 3 | | 0 | 3 | 0 | 1 | | 1 | -66,7 |
| 6. | Личный прием граждан, из него: |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ. подразделения* |  | |  |  |  |  | |  |  |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за** 2 **квартал 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | 2 квартал **2019 год** | 2 квартал **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ |  |  |  |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию |  |  |  |
| Пенсионеры |  |  |  |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **32** | **30** | *-6,25* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за** 2 **квартал 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | 2 квартал **2019 год** | 2 квартал **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО |  |  |  |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ |  |  |  |
| Приёмная Президента РФ в МО |  |  |  |
| Государственная Дума РФ |  |  |  |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **0** | **1** | *100* |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор |  |  |  |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора |  |  |  |
| Правительство МО | **2** | **4** | *50* |
| Органы прокуратуры | **1** | **4** | *75* |
| Прокуратура МО |  |  |  |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **2** | **2** | *0* |
| Администрация города Мурманска | **27** | **42** | *35,7* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД |  |  |  |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **0** | **1** | *100* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике |  |  |  |
| Минстрой МО | **1** | **0** | *-100* |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора | **1** | **0** | *-100* |
| Непосредственно в комитет | **5** | **0** | *-100* |
| ООО «Севжилкомм» | **0** | **1** | *100* |
| ООО «УК Ваш Дом» | **0** | **1** | *100* |
| Не указана | **13** | **12** | *-7,7* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 4 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается рост на 3 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 11,1%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал**  **2019 года** | **2 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **0** | **4** | **100** |
| Прочие | 0 | 4 | 100 |
| Портал «Красивый Мурманск» | 0 | 1 | 100 |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 0 | 3 | 100 |

**I. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 3 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,3%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал**  **2019 года** | **2 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **6** | **3** | **-50** |
| **Государство, общество, политика** | **6** | **3** | **-50** |
| **Индивидуальные правовые акты** |  |  |  |
| Решения по вопросам награждения государственными наградами |  |  |  |
| **Конституционный строй** | **1** | **2** | **50** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 0 | 2 | 100 |
| **Общественные и религиозные объединения** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций |  |  |  |
| Права, свободы и обязанности человека и гражданина |  |  |  |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |
| **Международное сотрудничество** |  |  |  |
| Продвижение русского языка |  |  |  |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления |  |  |  |
| **Общественные и религиозные объединения** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций |  |  |  |
| **Органы исполнительной власти** |  |  |  |
| Деятельность общественного совета |  |  |  |
| **Основы государственного управления** | **0** | **1** | **100** |
| Результаты рассмотрения обращения | 0 | 1 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |

Основная тема данного раздела связана с предложениями жителей города о подготовке и проведении праздничных мероприятий.

Отдельное направление обращений составляют благодарности за:

- сотрудничество между детским садом и МБУК ЦДБ.

**II. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 2 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 2 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,6%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал**  **2019 года** | **2 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **0** | **2** | **100** |
| **Жилище** | **0** | **2** | **100** |
| Нежилые помещения | **0** | **1** | **100** |
| Содержание общего имущества | **0** | **1** | **100** |

**III. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 3 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,7%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал**  **2019 года** | **2 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **4** | **1** | **-75** |
| Безопасность общества |  |  |  |
| Безопасность и охрана правопорядка |  |  |  |
| **Военная служба** |  |  |  |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание |  |  |  |
| **Оборона** | **1** | **1** | **0** |
| Дни воинской славы и памятные даты России | 0 | 1 | 100 |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** |  |  |  |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы |  |  |  |

Основные направления обращений связаны с патриотическим воспитанием молодежи и граждан города.

**IV. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 4 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 9 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 11,1%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал**  **2019 года** | **2 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **13** | **4** | **-69,3** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** |  |  |  |
| Формирование, продвижение и реализация туристского продукта |  |  |  |
| **Культура** |  |  |  |
| Вывоз, ввоз, регистрация и хранение культурных ценностей |  |  |  |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей |  |  |  |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства |  |  |  |
| Укрепление культурных связей и взаимодействие с зарубежными странами |  |  |  |
| **Образование** | **3** | **4** | **25** |
| Деятельность организаций культуры | 0 | 2 | 100 |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение | 0 | 1 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 3 | 1 | -66,7 |
| Заработная плата педагогических работников |  |  |  |
| Проведение общественных мероприятий |  |  |  |
| Размещение сезонных аттракционов |  |  |  |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** |  |  |  |
| Просьбы об оказании финансовой помощи |  |  |  |
| **Средства массовой информации** |  |  |  |
| Взаимодействие граждан и организаций со средствами массовой информации |  |  |  |
| **Трудовой стаж и трудовые книжки** |  |  |  |
| Трудовой стаж и трудовые книжки |  |  |  |
| **Трудоустройство и занятость населения** |  |  |  |
| Труд и занятость населения |  |  |  |

Обращения по данному разделу содержали предложения по поддержке творческих инициатив граждан:

- оказать содействие в распространении книги «О Мурманске в Кольском краю России»;

- дать отзыв на проект «Города-герои».

Подведомственным учреждениям предлагалось принять участие в проекте «Моу детство – война».

**V. Раздел «Экономика» включает в себя 22 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 10 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 61,2%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал**  **2019 года** | **2 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **12** | **22** | **45,5** |
| **Градостроительство и архитектура** |  |  |  |
| Комплексное благоустройство |  |  |  |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга |  |  |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора |  |  |  |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** |  |  |  |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование водных ресурсов |  |  |  |
| **Связь** |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **5** | **22** | **77,3** |
| Комплексное благоустройство | 4 | 13 | 69,2 |
| Озеленение |  |  |  |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 1 | 5 | 80 |
| Организация условий и мест для массового отдыха | 0 | 1 | 100 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 0 | 3 | 100 |
| Уличное освещение |  |  |  |
| **Транспорт** |  |  |  |
| Транспортное обслуживание |  |  |  |

Основные направления обращений по данному разделу связаны с тематикой благоустройства общественных территорий, касающихся деятельности подведомственного учреждения – МАУК «МГПС».

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты | 2 квартал 2019 | % от общ.кол. | 2 квартал 2020 | % от общ.кол. | Динамика  % |
| Решено положительно | 4 | 12,5 | 1 | 3,3 | -75 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 28 | 87,5 | 19 | 63,3 | -32,1 |
| Принято к сведению |  |  |  |  |  |
| Поставлено на контроль | 27 | 84,3 | 29 | 96,6 | 6,8 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 32 | 100 | 21 | 70 | -34,4 |
| Направлено по принадлежности |  |  |  |  |  |