**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 2023 год в сравнении с 2022 годом»

За 2023 год в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило обращений по 6 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 2022 годом наблюдается спад обращений граждан на 29 единиц, который составляет – 20%.

**I. Динамика обращений граждан за 2023 год в сравнении**

**с 2022 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2022 год** | **2023 год** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | 114 | 24 | 138 | 86 | 17 | 103 | - 25 |
| Коллективные  | 3 | 2 | 5 | 11 |  | 11 | 54 |
|  |  |
| 1 | Запросы | 7 |  | 7 | 11 |  | 11 | 36,3 |
| 2 | Представления прокуратуры |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Личный прием | 1 |  | 1 | 1 | 4 | 5 | 80 |
|  | Поручения | 6 |  | 6 | 1 |  | 6 | -83 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 103 | 23 | 126 | 80 | 13 | 93 | -26 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 55 | 21 | 76 | 40 | 12 | 52 | -31 |
| 3.2. | *Письменно* | 47 | 2 | 49 | 39 | 1 | 40 | -18 |
|  | *Письмо, уведомление* | 1 |  | 1 |  |  |  | -100 |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* |  |  |  | 1 |  | 1 | 100 |
| 4. | Письма, уведомления |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения |  | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 25 |
| 6. | Поручения |  |  |  |  |  |  |  |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2022 год** | **2023 год** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **2** | **2** | *0* |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию |  | **3** | *100* |
| Пенсионеры  |  | **3** | *100* |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **141** | **106** | *-24* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2022 год** | **2023 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО |  |  |  |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ | **2** |  | *-100* |
| Приёмная Президента РФ в МО |  |  |  |
| Государственная Дума РФ |  |  |  |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО |  | **2** | *100* |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | **2** | **3** | *33* |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора |  |  |  |
| Правительство МО | **36** | **17** | *-52* |
| Органы прокуратуры | **1** | **4** | *75* |
| Прокуратура МО |  |  |  |
| Глава муниципального образования город Мурманск | **3** | **2** | *-33* |
| Гострудинспекция МО |  | **1** | *100* |
| Совет депутатов города Мурманска | **5** | **3** | *-40* |
| Администрация города Мурманска | **118** | **100** | *-15* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **1** | **2** | *50* |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **17** | **4** | *-76* |
| Минград МО | **1** | **5** | *80* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике |  | **1** | *100* |
| Минстрой МО |  |  |  |
| Министерство юстиции |  |  |  |
| Министерство имущественных отношений |  | **1** | *100* |
| Министерство государственного и жилищного строительного надзора |  |  |  |
| Министерство региональной безопасности |  |  |  |
| Министерство развития Арктики |  | **1** | *100* |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора | **2** | **2** |  |
| Непосредственно в комитет | **7** | **10** | *30* |
| Мурманская областная общественная организация Союза писателей России |  |  |  |
| Комитет по физической культуре и спорту |  |  |  |
| ООО «Севжилкомм» |  |  |  |
| ООО «УК Ваш Дом» |  |  |  |
| МАУК МГПС |  |  |  |
| Другие адресаты |  | **1** | *100* |
| Не указана | **47** | **37** | *-21* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 3 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 2 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2 %,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **5** | **3** | **-9** |
| Административные правонарушения | 2 | 1 | -50 |
| Бездомные собаки |  |  |  |
| Портал «Красивый Мурманск» |  |  |  |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 1 | 1 |  |
| Прочие вопросы | 2 | 1 | -50 |

 **Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 20 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается рост на 14 обращений.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 13,4 %,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **6** | **20** | **70** |
| **Государство, общество, политика** |  |  |  |
| **Индивидуальные правовые акты** |  |  |  |
| Решения по вопросам награждения государственными наградами |  |  |  |
| **Конституционный строй** | ***2*** | ***6*** | ***67*** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  | 3 | 100 |
| **Общественные и религиозные объединения** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций |  |  |  |
| Права, свободы и обязанности человека и гражданина |  |  |  |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи**  | **2** | **2** |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |
| **Международное сотрудничество в социальнокультурной сфере. Труд, занятость** | **0** | **1** | **100** |
| Продвижение русского языка и русской культуры в мире |  | 1 | 100 |
| **Основы государственного управления** | ***4*** | ***13*** | ***69*** |
| **Административные правонарушения** |  |  |  |
| Привлечение к административной ответственности | 2 | 10 | 80 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 1 | 3 | 67 |
| Благодарности, приглашения, поздравления |  |  |  |
| **Общественные и религиозные объединения** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций |  |  |  |
| **Органы исполнительной власти** |  |  |  |
| Деятельность общественного совета |  |  |  |
| **Основы государственного управления** |  |  |  |
| Арендные отношения |  |  |  |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, пожелания сотрудникам |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления |  |  |  |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления |  |  |  |
| Подарки, книги, фотографии, автографы |  |  |  |
| Результаты рассмотрения обращения |  |  |  |
| Арендные отношения |  |  |  |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |

**Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 8 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост на 5 обращений.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,3 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **3** | **8** | **62** |
| **Жилище** | **3** | **6** | **50** |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта |  | 1 | 100 |
| Перебои в водоснабжении |  |  |  |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества |  | 1 | 100 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации |  | 2 | 100 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 2 | 2 |  |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** |  | **2** | **100** |
| Нежилые помещения |  | 2 | 100 |

**Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 6 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост на 2 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023****год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **4** | **6** | **33** |
| Безопасность личности |  |  |  |
| Правонарушения среди несовершеннолетних. беспризорность |  |  |  |
| Частная детективная и охранная деятельность |  | **1** | **100** |
| Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности |  | **1** | **100** |
| Материально-бытовое обеспечение военнослужащих по призыву |  |  |  |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей** | **1** | **4** | **75** |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 4 | 75 |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** |  |  |  |
| **Органы юстиции** |  |  |  |
| Деятельность судебных приставов |  |  |  |

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 27 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад на 13 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 18 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **40** | **27** | **-32** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** |  |  |  |
| **Здравоохранение** |  |  |  |
| Ремонт медицинских учреждений |  |  |  |
| **Физическая культура и спорт** |  |  |  |
| Доступность физической культуры и спорта |  |  |  |
| **Образование. Наука. Культура** | **38** | **21** | **-44** |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 4 | 1 | -75 |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **21** | **12** | **-42** |
| Государственный контроль и надзор |  |  |  |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 2 | 2 |  |
| Конфликтная ситуация в учреждениях культуры | 13 | 5 | -61 |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры | 0 | 2 | 100 |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий | 0 | 1 | 100 |
| Материально-техническое обеспечение |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 4 | 2 | -50 |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства |  |  |  |
| **Культурно-досуговая деятельность обучающихся** |  |  |  |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся |  | 1 | 100 |
| **Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение** |  |  |  |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение | 1 | 1 |  |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | **11** | **6** | **-45** |
| Деятельность центров дополнительного образования | 1 | 2 | 50 |
| Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других) |  | 1 | 100 |
| Культурно-досуговая деятельность |  |  |  |
| Поступление в образовательные организации |  | 1 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 10 | 2 | -80 |
| **Популяризация и пропаганда культуры и искусства** |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства |  |  |  |
| **Средства массовой информации** |  |  |  |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 0 | 6 | 100 |

**Раздел «Экономика» включает в себя 86 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад на 20 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 57,3 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023****год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **106** | **86** | **-18** |
| Реклама  | 1 | 1 |  |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело |  |  |  |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки |  |  |  |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки |  |  |  |
| **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** | **1** | **1** |  |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование водных ресурсов |  |  |  |
| Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий |  | 1 | 100 |
| **Связь**  |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **104** | **84** |  |
| **Градостроительство и архитектура** | 101 | 84 | -16 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров |  | 4 | 100 |
| Градостроительство. Архитектура и проектирование | 5 | 6 | 16 |
| Комплексное благоустройство | 66 | 45 | -31 |
| Организация выгула собак | 2 | 1 | -50 |
| Озеленение | 9 | 3 | -67 |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 7 | 15 | 53 |
| Организация условий и мест для массового отдыха |  |  |  |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок |  |  |  |
| Организация условий и мест для массового отдыха |  |  |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 10 | 7 | -30 |
| Уличное освещение | 2 | 3 | 33 |
| **Строительство** |  |  |  |
| Строительство и реконструкция дорог |  |  |  |
| **Торговля**  |  |  |  |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли |  |  |  |
| **Транспорт**  |  |  |  |
| Дорожные знаки и дорожная разметка |  |  |  |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог |  |  |  |

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты | **2022 год**  | % от общ.кол. | **2023** **год**  | % от общ.кол. | Динамика% |
| Решено положительно | 2 | 1,3 | 1 | 0,8 | -50 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 138 | 96,5 | 112 | 99,9 | -18 |
| Принято к сведению | 2 | 1,3 |  |  | -100 |
| Поставлено на контроль | 114 | 79,7 | 97 | 85 | -14 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 142 | 100 | 112 | 100 | -21 |
| Направлено по принадлежности | 2 | 1,4 | 1 | 0,8 | -50 |
| Благодарности | 2 | 1,4 | 3 | 2,6 | 33 |