**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 1 квартал 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года»

За 1 квартал 2021 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 18 обращения по 5 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 1 кварталом 2020 года наблюдается спад обращений граждан на 16 единиц, который составляет – 47%.

**I. Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 1 квартал 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **1 квартал 2020 года** | | | | **1 квартал 2021 года** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | 26 | 4 | | 30 | 12 | | 6 | 18 | -40 |
| Коллективные | | 4 | 0 | | 4 | 0 | | 0 | 0 | -100 |
|  | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | 5 | | 0 | 5 | 1 | 0 | | 1 | -80 |
| 2 | Представления прокуратуры |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 21 | | 3 | 24 | 11 | 5 | | 16 | -33 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 13 | | 3 | 16 | 8 | 5 | | 13 | -18,8 |
| 3.2. | *Письменно* | 8 | | -1 | 7 | 3 | 0 | | 3 | -57,1 |
|  | *Письмо, уведомление* | 0 | | 1 | 1 | 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* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 4. | Письма, уведомления |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | 0 | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 1 | 0 |
| 6. | Поручения | **4** | | **0** | 4 | **0** | 0 | | **0** | **-100** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 1 квартал 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1**  **квартал 2020 года** | **1**  **квартал 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ |  |  |  |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию |  |  |  |
| Пенсионеры |  |  |  |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **34** | **18** | *-47* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 1 квартал 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **1**  **квартал 2020 года** | **1**  **квартал 2021 года** | **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 |  |  |  |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор |  |  |  |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора |  |  |  |
| Правительство МО | **6** | **2** | *-66,7* |
| Органы прокуратуры |  |  |  |
| Прокуратура МО |  |  |  |
| Глава муниципального образования город Мурманск |  |  |  |
| Совет депутатов города Мурманска |  |  |  |
| Администрация города Мурманска | **30** | **14** | *-53* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД |  |  |  |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **2** | **0** | *-100* |
| Минград МО | **0** | **1** | *100* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике |  |  |  |
| Минстрой МО |  |  |  |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора |  |  |  |
| Непосредственно в комитет | **5** | **4** | *-20* |
| Мурманская областная общественная организация Союза писателей России |  |  |  |
| ООО «Севжилкомм» |  |  |  |
| ООО «УК Ваш Дом» |  |  |  |
| Другие адресаты | **0** | **1** | *100* |
| Не указана | **7** | **9** | *22,2* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 1 вопрос. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 1 обращение.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,2%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **квартал 2020 года** | **1**  **квартал 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **2** | **1** | **-50** |
| Прочие | **2** | **1** | **-50** |
| Портал «Красивый Мурманск» |  |  |  |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 1 | 1 | 0 |

**Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 3 обращения.**

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

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **квартал 2020 года** | **1**  **квартал 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **5** | **2** | **-60** |
| **Государство, общество, политика** | **5** | **2** | **-60** |
| **Индивидуальные правовые акты** |  |  |  |
| Решения по вопросам награждения государственными наградами |  |  |  |
| **Конституционный строй** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |
| **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** | **1** | **2** | **50** |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 1 | 1 | 0 |
| Благодарности, пожелания сотрудникам |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления |  |  |  |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления |  |  |  |
| Подарки, книги, фотографии, автографы |  |  |  |
| Результаты рассмотрения обращения |  |  |  |
| Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства | 0 | 1 | 100 |
| Арендные отношения | 0 | 1 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |

**Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 3 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 12,5%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **квартал 2020 года** | **1**  **квартал 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **0** | **3** | **100** |
| **Жилище** | **0** | **3** | **100** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **0** | **1** | **100** |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | **0** | **1** | **100** |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | **0** | **1** | **100** |

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 2 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 5 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,3%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **квартал 2020 года** | **1**  **квартал 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** |  |  |  |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** |  |  |  |
| **Образование** | **3** | **2** | **-33** |
| Деятельность организаций культуры | 1 | 1 | 0 |
| Конфликтная ситуация в учреждениях культуры |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **100** |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей |  |  |  |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры |  |  |  |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий | 0 | 1 | 100 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства |  |  |  |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства |  |  |  |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** |  |  |  |
| Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других) |  |  |  |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях |  |  |  |
| Проведение общественных мероприятий |  |  |  |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение |  |  |  |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** |  |  |  |
| Просьбы об оказании финансовой помощи |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| Трудовой стаж и трудовые книжки |  |  |  |
| Трудовой стаж и трудовые книжки |  |  |  |
| Управление социальным обеспечением и социальным страхованием |  |  |  |

**Раздел «Экономика» включает в себя 16 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 7 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 66,7%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **квартал 2020 года** | **1**  **квартал 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **23** | **16** | **-30** |
| 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** |  |  |  |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование животного мира |  |  |  |
| **Связь** |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **23** | **16** | **-30** |
| **Градостроительство и архитектура** |  |  |  |
| Комплексное благоустройство | 18 | 7 | -61 |
| Организация выгула собак | 0 | 1 | 100 |
| Озеленение |  |  |  |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 1 | 3 | 66 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок |  |  |  |
| Организация условий и мест для массового отдыха | 0 | 1 | 100 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 3 | 4 | 25 |
| Уличное освещение |  |  |  |
| **Транспорт** |  |  |  |
| Борьба с аварийностью |  |  |  |
| Транспортное обслуживание |  |  |  |

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты | **1**  **квартал 2020 года** | % от общ.кол. | **1**  **квартал 2021 года** | % от общ.кол. | Динамика  % |
| Решено положительно | 4 | 13,3 | 0 |  | -100 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 23 | 76,6 | 16 | 88,9 | -44,8 |
| Принято к сведению | 1 | 3,3 | 0 |  | -100 |
| Поставлено на контроль | 30 | 100 | 11 | 61 | -63,3 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 34 | 113 | 16 | 88,9 | -52,9 |
| Направлено по принадлежности | 1 | 3,3 | 1 | 5,6 | 0 |
| Благодарности |  |  |  |  |  |