**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 2020 год в сравнении с 2019 годом»

За 2020 год в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 142 обращения по 6 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 2019 годом наблюдается спад обращений граждан на 1 единицу, который составляет – 0,7%.

**I. Динамика обращений граждан за 2020 год в сравнении**

**с 2019 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2019 год** | | | | **2020 год** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | 107 | 27 | | 134 | 121 | | 14 | 135 | 0,7 |
| Коллективные | | 8 | 1 | | 9 | 7 | | 0 | 7 | -22,2 |
|  | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | 10 | | 2 | 12 | 17 | 0 | | 17 | 29,4 |
| 2 | Представления прокуратуры |  | |  |  | 1 | 0 | | 1 | 100 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 101 | | 23 | 124 | 106 | 10 | | 116 | -6,5 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 48 | | 26 | 74 | 27 | 6 | | 33 | -55,4 |
| 3.2. | *Письменно* | 52 | | -7 | 45 | 79 | 3 | | 82 | 45,1 |
|  | *Письмо, уведомление* | 0 | | 4 | 4 | 0 | 1 | | 1 | -75 |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | 1 | | 0 | 1 |  |  | |  | -100 |
| 4. | Письма, уведомления |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | 4 | | 3 | 7 | 0 | 4 | | 4 | -42,9 |
| 6. | Поручения |  | |  |  | **4** | 0 | | **4** | **100** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ |  |  |  |
| Ветераны труда | **5** | **3** | *-40* |
| Инвалиды по общему заболеванию |  |  |  |
| Пенсионеры | **2** | **0** | *-100* |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **136** | **139** | *2,2* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2019 год** | **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** | **2** | *100* |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | **1** | **0** | *-100* |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора | **1** | **0** | *-100* |
| Правительство МО | **34** | **28** | *-17,6* |
| Органы прокуратуры | **9** | **10** | *10* |
| Прокуратура МО | **2** | **0** | *-100* |
| Глава муниципального образования город Мурманск | **0** | **1** | *100* |
| Совет депутатов города Мурманска | **9** | **13** | *30,8* |
| Администрация города Мурманска | **118** | **143** | *17,5* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД |  |  |  |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **1** | **3** | *66,7* |
| Минград МО | **0** | **5** | *100* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике |  |  |  |
| Минстрой МО | **2** | **0** | *-100* |
| Уполномоченный по правам ребенка | **1** | **0** | *-100* |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО | **0** | **1** | *100* |
| Управление Роспотребнадзора | **4** | **3** | *-25* |
| Непосредственно в комитет | **26** | **9** | *-65,4* |
| Мурманская областная общественная организация Союза писателей России | **0** | **1** | *100* |
| ООО «Севжилкомм» | **0** | **1** | *100* |
| ООО «УК Ваш Дом» | **0** | **1** | *100* |
| Другие адресаты | **4** | **5** | *20* |
| Не указана | **37** | **41** | *9,7* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 7 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается рост на 7 обращений.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,3%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **0** | **7** | **100** |
| Прочие | 0 | 7 | 100 |
| Портал «Красивый Мурманск» | 0 | 2 | 100 |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 0 | 5 | 100 |

**Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 13 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 8 обращений.**

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

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **21** | **13** | **-38,1** |
| **Государство, общество, политика** |  |  |  |
| **Индивидуальные правовые акты** | **0** | **1** | **100** |
| Решения по вопросам награждения государственными наградами | 0 | 1 | 100 |
| **Конституционный строй** | **10** | **6** | **-40** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 0 | 1 | 100 |
| **Общественные и религиозные объединения** | 2 | 1 | -50 |
| Деятельность некоммерческих организаций | 2 | 1 | -50 |
| Права, свободы и обязанности человека и гражданина |  |  |  |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** | 7 | 4 | -42,9 |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 7 | 4 | -42,9 |
| **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** | **2** | **6** | **66,7** |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 2 | 6 | 66,7 |
| Благодарности, пожелания сотрудникам | 0 | 1 | 100 |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 2 | 1 | -50 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 0 | 2 | 100 |
| Подарки, книги, фотографии, автографы | 0 | 1 | 100 |
| Результаты рассмотрения обращения | 0 | 1 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |

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

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 4 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,2%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **6** | **2** | **-66,7** |
| **Жилище** | **5** | **2** | **-60** |
| Нежилые помещения | **1** | **1** | **0** |
| Содержание общего имущества | **5** | **1** | **-50** |

**Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 3 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 6 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,9%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **9** | **3** | **-66,7** |
| **Безопасность общества** | **1** | **0** | **100** |
| Безопасность и охрана правопорядка | **0** | **1** | **100** |
| Охрана общественного порядка | 0 | 1 | 100 |
| **Военная служба** | **4** | **0** | **100** |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание | 4 | 0 | 100 |
| **Оборона** | **1** | **2** | **50** |
| Дни воинской славы и памятные даты России | 1 | 2 | 50 |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** | **3** | **0** | **-100** |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 3 | 0 | -100 |

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 29 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 15 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 17,9%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **44** | **29** | **-34** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** | **1** | **2** | **50** |
| **Образование** | **18** | **21** | **14,3** |
| Деятельность организаций культуры | 1 | 2 | 50 |
| Конфликтная ситуация в учреждениях культуры | 0 | 1 | 100 |
|  |  |  |  |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | 6 | 11 | 45,5 |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 2 | 1 | -50 |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры | 0 | 2 | 100 |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 3 | 6 | 50 |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства | 1 | 1 |  |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | 10 | 7 | -30 |
| Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других) | 0 | 2 | 100 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 1 | 1 |  |
| Проведение общественных мероприятий | 5 | 4 | -20 |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение |  |  |  |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **2** | **6** | **66,7** |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 0 | 2 | 100 |
| 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 | 0 | 1 | 100 |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 0 | 2 | 100 |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 0 | 2 | 100 |
| Управление социальным обеспечением и социальным страхованием | 0 | 1 | 100 |

**Раздел «Экономика» включает в себя 108 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 23 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 66,7%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **85** | **108** | **21,3** |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | **0** | **1** | **100** |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки | 0 | 1 | 100 |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки | 0 | 1 | 100 |
| **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** | **3** | **2** | **-33,3** |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование животного мира | 0 | 2 | 100 |
| **Связь** |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **65** | **105** | **38,1** |
| Комплексное благоустройство | 40 | 70 | 42,9 |
| Организация выгула собак | 0 | 1 | 100 |
| Озеленение | 3 | 1 | -66,7 |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 5 | 15 | 66,7 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 0 | 1 | 100 |
| Организация условий и мест для массового отдыха | 1 | 1 |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 9 | 10 | 10 |
| Уличное освещение | 4 | 4 |  |
| **Транспорт** | 3 | 2 | -33,3 |
| Борьба с аварийностью | 0 | 1 | 100 |
| Транспортное обслуживание | 0 | 1 | 100 |

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты | **2019 год** | % от общ.кол. | **2020**  **год** | % от общ.кол. | Динамика  % |
| Решено положительно | 14 | 9,8 | 7 | 4,9 | -50 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 128 | 89,5 | 131 | 92,2 | 2,3 |
| Принято к сведению | 1 | 0,7 | 3 | 2,1 | 66,7 |
| Поставлено на контроль | 116 | 81,1 | 131 | 92,2 | 11,4 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 143 | 100 | 141 | 99,3 | -1,4 |
| Направлено по принадлежности | 9 | 6,3 | 3 | 2,1 | -66,7 |
| Благодарности | 3 | 2,1 | 1 | 0,7 | -66,7 |