**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 2 квартал 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года»

За 2 квартал 2019 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 32 обращения по 4 разделам («Государство. Общество. Политика», «Оборона. Безопасность. Законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению со 2 кварталом 2018 года наблюдается спад обращений граждан, который составил – 13,51%.

В обращениях содержалось 35 вопросов различной тематики.

**I. Динамика обращений граждан за 2 квартал 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 2 квартал 2019 года в динамике со 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2 квартал 2018 года** | | | | **2 квартал 2019 года** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | **25** | **10** | | 35 | **25** | | 6 | **31** | **-4** |
| Коллективные | | **2** | **0** | | 2 | **1** | | 0 | **1** | **-1** |
| **Из них:** | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **1** | | **0** | 1 | **2** | 0 | | **2** | **1** |
| 2 | Представления прокуратуры |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **23** | | **8** | 31 | **21** | 6 | | **27** | **-4** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | ***11*** | | ***7*** | *18* | ***14*** | 5 | | **19** | **1** |
| 3.2. | *Письменно* | ***0*** | | ***2*** | *2* | ***0*** | 1 | | **1** | **-1** |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | ***11*** | | ***-1*** | *10* | ***6*** | 0 | | **6** | **-4** |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* | ***1*** | | ***0*** | *1* | ***0*** | 0 | | **0** | **-1** |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | ***0*** | | ***0*** | *0* | ***1*** | 0 | | **1** | **1** |
| 4. | Письма, уведомления |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **3** | | **2** | 5 | **3** | 0 | | **3** | **-2** |
| 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 2019 года в сравнении с 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2 квартал 2018 года** | **2 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ |  |  |  |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию | **2** | **0** | *-100* |
| Пенсионеры |  |  |  |
| Многодетна семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **35** | **32** | *-8,57* |

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**за 2 квартал 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2 квартал 2018 года** | **2 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **10** | **2** | *-80* |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ | **2** | **0** | *-100* |
| Приёмная Президента РФ в МО |  |  |  |
| Государственная Дума РФ |  |  |  |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **1** | **0** | *-100* |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | **0** | **1** | *100* |
| Органы прокуратуры | **2** | **1** | *-50* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **3** | **2** | *-33,3* |
| Администрация города Мурманска | **28** | **27** | *-3,57* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **2** | **0** | *-100* |
| Государственная жилищная инспекция МО | **1** | **0** | *-100* |
| Министерство по внутренней политике | **1** | **0** | *-100* |
| Минстрой МО | **0** | **1** | *100* |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора | **0** | **1** | *100* |
| Непосредственно в комитет | **7** | **5** | *-28,57* |
| Прочие адресанты | **1** | **3** | *66,7* |
| Не указана | **7** | **13** | *46,15* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 6 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 1 обращение. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 17,1%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал 2018 года** | **2 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **7** | **6** | **-14,29** |
| **Государство, общество, политика** |  |  |  |
| **Конституционный строй** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций | 0 | 1 | 100 |
| **Международное сотрудничество** |  |  |  |
| Продвижение русского языка | 0 | 1 | 100 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления | 0 | 3 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 4 | 1 | -75 |

В данном разделе заявители выражают благодарность за сотрудничество в подготовке V ежегодного международного культурного фестиваля «Птица-Баренц», поддержку проекта Славянский ход 2018, создателям книги «Мой Мурррманск».

Основная тема обращений данного раздела связана с участием заявителей в праздничных мероприятиях и установкой нестационарных аттракционов.

Поднимались вопросы о времени и месте показа военной техники в праздничные даты и несогласии по вопросу вскрытия «капсулы времени».

**III. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 4 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 2 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 11,4%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал 2018 года** | **2**  **квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **2** | **4** | **50** |
| **Военная служба** |  |  |  |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание | 0 | 2 | 100 |
| **Оборона** |  |  |  |
| Памятники воинам | 0 | 1 | 100 |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** |  |  |  |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 2 | 1 | 50 |

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

**IV. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 13 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 3 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 37,2%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал 2018 года** | **2**  **квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **10** | **13** | **23,7** |
| **Культура** | **3** | **3** | 0 |
| Вывоз, ввоз, регистрация и хранение культурных ценностей | 0 | 1 | 100 |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 0 | 1 | 100 |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий | 0 | 1 | 100 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 2 | 0 | -100 |
| Укрепление культурных связей и взаимодействие с зарубежными странами | 1 | 1 | 0 |
| **Образование** | **0** | **2** | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 0 | 1 | 100 |
| Размещение сезонных аттракционов | 0 | 1 | 100 |
| **Образование. Наука. Культура** | **0** | **3** | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 0 | 3 | 100 |
| **Популяризация и пропаганда культуры и искусства** | **0** | **2** | 100 |
| **Поступление в образовательные организации** | **0** | **1** | 100 |
| **Средства массовой информации** | **0** | **1** | 100 |
| **Трудовой стаж и трудовые книжки** | **1** | **1** | **0** |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 | 1 | 0 |

Обращения по данному разделу содержали предложения по поддержке творческих инициатив граждан: проведение первого Всероссийского рыбного фестиваля и Дня Рыбака, Всероссийского благотворительного фестиваля узбекского плова, создание видео-визитки города Мурманска.

Также поступали обращения по оказанию содействия в установке дополнительных городских веб-камер в парках и скверах для увеличения туристической привлекательности города, предоставление площадок для проведения благотворительных концертов к Дню Победы, благоустройства Долины уюта.

Рассмотрены обращения об оказании помощи в написании курсовой работы, перевозке художественных работ по изобразительному искусству через границу, об оценке авторских художественных произведений.

Специалистами комитета по культуре администрации города Мурманска и сотрудниками подведомственных учреждений рассмотрены обращения по вопросам труда и трудового законодательства – подтверждение трудового стажа, уточнение средней заработной платы.

**V. Раздел «Экономика» включает в себя 12 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 9 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 34,3%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 квартал 2018 года** | **2 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **21** | **12** | **-42,86** |
| **Градостроительство и архитектура** | **18** | **4** | -77,8 |
| Комплексное благоустройство | 13 | 4 | -69,2 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** | **0** | **2** | **100** |
| Водное хозяйство и экология | 0 | 1 | 100 |
| Охрана и использование водных ресурсов | 0 | 1 | 100 |
| **Связь** | **0** | **1** | **100** |
| Социальные сети и сетевые сообщества | 0 | 1 | 100 |
| **Хозяйственная деятельность** | **0** | **5** | **100** |
| Комплексное благоустройство | 0 | 4 | 100 |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 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** | **2 квартал 2018** | **% от общ.кол.** | **2 квартал 2019** | **% от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **0** | -100 | **4** | 12,5 | **100** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **37** | 100 | **26** | 81,5 | **-29,7** |
| **Поставлено на контроль** | **27** | 72,9 | **27** | 84,3 | **11,4** |