**Справка**

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

За 1 полугодие 2021 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 18 обращения по 6 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 1 полугодием 2020 года наблюдается спад обращений граждан на 9 единиц, который составляет – 14%.

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

**за 1 полугодие 2021 года в сравнении с 1 полугодием 2020 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **1 полугодие 2020 года** | | | | **1 полугодие 2021 года** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | 53 | 5 | | 58 | 38 | | 10 | 48 | -17,2 |
| Коллективные | | 6 | 0 | | 6 | 7 | | 0 | 7 | 14,3 |
|  | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | 7 | | 0 | 7 | 4 | 0 | | 4 | -42,9 |
| 2 | Представления прокуратуры | 1 | | 0 | 1 | 0 | 0 | | 0 | -100 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 47 | | 3 | 50 | 41 | 8 | | 49 | -2 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 31 | | 4 | 35 | 25 | 6 | | 31 | -11,4 |
| 3.2. | *Письменно* | 16 | | -2 | 14 | 16 | 1 | | 17 | 17,7 |
|  | *Письмо, уведомление* | 0 | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 1 |  |
| 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 | | 2 | 2 | 0 | 2 | | 2 |  |
| 6. | Поручения | **4** | | **0** | 4 | **0** | 0 | | **0** | **-100** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 1 полугодие 2021 года в сравнении с 1 полугодием 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ |  |  |  |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию | **0** | **1** | *100* |
| Пенсионеры |  |  |  |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **64** | **54** | *-15,6* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 1 полугодие 2021 года в сравнении с 1 полугодием 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО |  |  |  |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ | **0** | **1** | *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 |  |  |  |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора |  |  |  |
| Правительство МО | **10** | **7** | *-30* |
| Органы прокуратуры | **5** | **1** | *-80* |
| Прокуратура МО |  |  |  |
| Глава муниципального образования город Мурманск |  |  |  |
| Совет депутатов города Мурманска | **6** | **2** | *-66,7* |
| Администрация города Мурманска | **72** | **49** | *-31,9* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД |  |  |  |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **3** | **0** | *-100* |
| Минград МО | **0** | **6** | *100* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике |  |  |  |
| Минстрой МО |  |  |  |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО | **1** | **0** | *-100* |
| Управление Роспотребнадзора | **1** | **0** | *-100* |
| Непосредственно в комитет | **5** | **5** | *0* |
| Мурманская областная общественная организация Союза писателей России | **1** | **0** | *-100* |
| ООО «Севжилкомм» | **1** | **0** | *-100* |
| ООО «УК Ваш Дом» | **1** | **0** | *-100* |
| МАУК МГПС | **0** | **2** | *100* |
| Другие адресаты | **1** | **2** | *100* |
| Не указана | **19** | **25** | *24* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 6 вопросов.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,2 %,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **6** | **6** |  |
| Прочие | **6** | **6** |  |
| Административные правонарушения | 0 | 2 | 100 |
| Бездомные собаки | 0 | 1 | 100 |
| Портал «Красивый Мурманск» | 2 | 1 | -50 |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 4 | 1 | -75 |
| Прочие вопросы | 0 | 1 | 100 |

**Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 2 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 6 обращений.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,7 %,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Государство, общество, политика** | **8** | **2** | **-75** |
| **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** | **2** | **2** | **0** |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 2 | 1 | -50 |
| Благодарности, пожелания сотрудникам |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления |  |  |  |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления |  |  |  |
| Подарки, книги, фотографии, автографы |  |  |  |
| Результаты рассмотрения обращения | 1 | 1 | 0 |
| **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 4 вопроса.**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **2** | **4** | **50** |
| **Жилище** | **2** | **4** | **50** |
| Несанкционированная свалка мусора | **0** | **1** | **100** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **1** | **1** | **0** |
| 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 «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,3 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **1** | **1** | **100** |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** | **0** | **1** | **100** |
| **Органы юстиции** | **0** | **1** | **100** |
| Деятельность судебных приставов | 0 | 1 | 100 |
| **Безопасность общества** |  |  |  |
| Безопасность и охрана правопорядка |  |  |  |
| Охрана общественного порядка |  |  |  |
| **Военная служба** |  |  |  |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание |  |  |  |
| **Оборона** |  |  |  |
| Дни воинской славы и памятные даты России |  |  |  |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** |  |  |  |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы |  |  |  |

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 15 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 4 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 20,5 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **11** | **15** | **26,7** |
| **Образование. Наука. Культура** | **3** | **2** | **-33** |
| Деятельность организаций культуры | 2 | 1 | -50 |
| Конфликтная ситуация в учреждениях культуры | 0 | 1 | 1 |
|  |  |  |  |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **2** | **3** | **33,3** |
| 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 | 0 | 2 | 100 |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства |  |  |  |
| **Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры** | **0** | **1** | **100** |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры | 0 | 1 | 100 |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | **3** | **8** | **62,5** |
| Деятельность школ искусств (музыкальных, хореографических, художественных и других) |  |  |  |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях |  |  |  |
| Проведение общественных мероприятий | 3 | 8 | 62,5 |
| 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 |  |  |  |
| **Труд и занятость населения** | **0** | **1** | **100** |
| Организация и нормирование труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях | 0 | 1 | 100 |

**Раздел «Экономика» включает в себя 45 вопросов.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 61,7 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **полугодие 2020 года** | **1**  **полугодие 2021 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **45** | **45** | **0** |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело |  |  |  |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки |  |  |  |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки |  |  |  |
| **Градостроительство и архитектура** | **44** | **43** | **-2,3** |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 0 | 1 | 100 |
| Комплексное благоустройство | 31 | 25 | -19,4 |
| Озеленение | 0 | 1 | 100 |
| Организация выгула собак | 0 | 2 | 100 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 6 | 6 | 0 |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 1 | 1 | 0 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 6 | 7 | 14,2 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** |  |  |  |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование животного мира |  |  |  |
| **Связь** |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Транспорт** | **1** | **2** | **50** |
| Борьба с аварийностью | 0 | 1 | 100 |
| Транспортное обслуживание |  |  |  |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 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 | **1**  **полугодие 2020 года** | % от общ.кол. | **1**  **полугодие 2021 года** | % от общ.кол. | Динамика  % |
| Решено положительно | 7 | 10,9 | 0 | 0 | -100 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 55 | 85,9 | 51 | 92,7 | -7,3 |
| Принято к сведению | 2 | 3,1 | 0 | 0 | 100 |
| Поставлено на контроль | 59 | 92,1 | 44 | 80 | -25,4 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 64 | 100 | 50 | 90,9 | -21,8 |
| Направлено по принадлежности | 1 | 1,5 | 1 | 1,8 | 0 |
| Благодарности | 1 | 1,5 | 0 | 0 | -100 |