**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 1 квартал 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года»

За 1 квартал 2020 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 34 обращения по 3 разделам («Государство. Общество. Политика», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 1 кварталом 2019 года наблюдается рост обращений граждан на 4 единицы, который составляет – 11,76%.

**I. Динамика обращений граждан за 1 квартал 2020 года в сравнении**

**с 1 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за** 1 **квартал 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | 1 квартал **2019 года** | | | | 1 квартал **2020 года** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | 20 | 8 | | 28 | 26 | | 4 | 30 | 2 |
| Коллективные | | 2 | 0 | | 2 | 4 | | 0 | 4 | 2 |
|  | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | 2 | | 0 | 2 | 5 | 0 | | 5 | 3 |
| 2 | Представления прокуратуры |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 20 | | 7 | 27 | 25 | 3 | | 28 | 1 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 7 | | 8 | 15 | 9 | 2 | | 11 | -4 |
| 3.2. | *Письменно* | 13 | | -2 | 11 | 16 | 0 | | 16 | 5 |
|  | *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 | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 1 |  |
| 6. | Личный прием граждан, из него: |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ. подразделения* |  | |  |  |  |  | |  |  |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за** 1 **квартал 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | 1 квартал **2019 год** | 1 квартал **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ |  |  |  |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию |  |  |  |
| Пенсионеры |  |  |  |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **30** | **34** | *100* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за** 1 **квартал 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | 1 квартал **2019 год** | 1 квартал **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 |  |  |  |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор |  |  |  |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора | **1** | **0** | *-100* |
| Правительство МО | **6** | **6** | *0* |
| Органы прокуратуры | **5** | **1** | *-80* |
| Прокуратура МО | **1** | **0** | *-100* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **2** | **4** | *50* |
| Администрация города Мурманска | **24** | **30** | *20* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **0** | **1** | *100* |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **0** | **2** | *100* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике |  |  |  |
| Минстрой МО |  |  |  |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО | **0** | **1** | *100* |
| Управление Роспотребнадзора | **2** | **1** | *-50* |
| Непосредственно в комитет | **8** | **5** | *- 37,5* |
| Другие адресаты Мурманской области | **0** | **1** | *100* |
| Не указана | **6** | **7** | *14,3* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Вопросы АГМ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал**  **2019 года** | **1 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **0** | **2** | **100** |
| Прочие | 0 | 2 | 100 |
| Портал «Красивый Мурманск» | 0 | 1 | 100 |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 0 | 1 | 100 |

**I. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 5 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается рост на 1 обращение.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 13,5%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал**  **2019 года** | **1 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **4** | **5** | **20** |
| **Государство, общество, политика** | **4** | **5** | **20** |
| **Индивидуальные правовые акты** | **0** | **1** | **100** |
| Решения по вопросам награждения государственными наградами | 0 | 1 | 100 |
| **Конституционный строй** | **0** | **3** | **100** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 0 | 1 | 100 |
| **Общественные и религиозные объединения** | **0** | **1** | **100** |
| Деятельность некоммерческих организаций | 0 | 1 | 100 |
| Права, свободы и обязанности человека и гражданина |  |  |  |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** | **0** | **1** | **100** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 0 | 1 | 100 |
| **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** | **0** | **1** | **100** |
| Подарки, книги, фотографии, автографы | 0 | 1 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |

Основная тема данного раздела связана с предложениями жителей города о подготовке и проведении праздничных мероприятий:

- организации концертов, посвященных 75-й годовщине Победы в Великой Отечественной войне;

- включение в план праздничных мероприятий, посвященных 75-й годовщине Победы в Великой Отечественной войне, открытие бронзового бюста Герою Советского Союза Кононову Н.И.;

Отдельное направление обращений составляют благодарности за:

- проведенный ремонт горки у дома 101 по пр. Кольский;

- сотрудничество между детским садом и МБУК ЦДБ.

**IV. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 7 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 5 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 18,9%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал**  **2019 года** | **1 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** |  |  |  |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** |  |  |  |
| Формирование, продвижение и реализация туристского продукта |  |  |  |
| **Культура** |  |  |  |
| Вывоз, ввоз, регистрация и хранение культурных ценностей |  |  |  |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей |  |  |  |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства |  |  |  |
| Укрепление культурных связей и взаимодействие с зарубежными странами |  |  |  |
| **Образование** | **0** | **3** | **100** |
| Деятельность организаций культуры | 0 | 1 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 0 | 2 | 100 |
| Заработная плата педагогических работников |  |  |  |
| Проведение общественных мероприятий |  |  |  |
| Размещение сезонных аттракционов |  |  |  |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **0** | **4** | **100** |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 0 | 2 | 100 |
| **Средства массовой информации** |  |  |  |
| Взаимодействие граждан и организаций со средствами массовой информации |  |  |  |
| **Трудовой стаж и трудовые книжки** | 0 | 2 | 100 |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 0 | 2 | 100 |
| **Трудоустройство и занятость населения** |  |  |  |
| Труд и занятость населения |  |  |  |

Обращения по данному разделу содержали предложения по поддержке творческих инициатив граждан:

- размещение на территории города Мурманска арт-объекта «Дерево Любви»;

- перенос памятного знака воинам Полярной дивизии;

- устройство смотровой площадки у мемориала «Маяк»;

- содействие блогерам-путешественникам в проведении экскурсионного тура по городу;

- установка памятных досок.

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

**V. Раздел «Экономика» включает в себя 23 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 11 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 62,2%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал**  **2019 года** | **1 квартал**  **2020**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **12** | **23** | **47,8** |
| **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 водных ресурсов |  |  |  |
| **Связь** |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **0** | **23** | **100** |
| **Градостроительство и архитектура** | 0 | 22 | 100 |
| Комплексное благоустройство | 0 | 18 | 100 |
| Озеленение |  |  |  |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 0 | 1 | 100 |
| Организация условий и мест для массового отдыха |  |  |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 0 | 3 | 100 |
| Уличное освещение |  |  |  |
| **Транспорт** | **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 | 1 квартал 2019 | % от общ.кол. | 1 квартал 2020 | % от общ.кол. | Динамика  % |
| Решено положительно | 2 | 6,7 | 3 | 8,8 | 33,3 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 28 | 93 | 24 | 70,6 | -14,3 |
| Принято к сведению |  |  |  |  |  |
| Поставлено на контроль | 23 | 76,7 | 30 | 88,2 | 23,3 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 29 | 96,7 | 28 | 82,3 | -3,44 |
| Направлено по принадлежности | 2 | 6,7 | 1 | 2,9 | -50 |