**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 2022 год в сравнении с 2021 годом»

За 2022 год в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило обращений по 6 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 2021 годом наблюдается рост обращений граждан на 26 единиц, который составляет – 18,18%.

**I. Динамика обращений граждан за 2022 год в сравнении**

**с 2021 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 2022 год в сравнении с 2021 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2021 год** | **2022 год** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | 98 | 10 | 108 | 114 | 24 | 138 | 21,7 |
| Коллективные  | 9 |  | 9 | 3 | 2 | 5 | -44 |
|  |  |
| 1 | Запросы | 9 |  | 9 | 7 |  | 7 | -22 |
| 2 | Представления прокуратуры |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Личный прием |  |  | 0 | 1 |  | 1 | 100 |
|  | Поручения | 3 |  | 3 | 6 |  | 6 | 50 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 92 | 8 | 100 | 103 | 23 | 126 | 20,6 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 60 | 6 | 66 | 55 | 21 | 76 | 13,2 |
| 3.2. | *Письменно* | 32 | 1 | 33 | 47 | 2 | 49 | 32,7 |
|  | *Письмо, уведомление* |  | 1 | 1 | 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 |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Поручения |  |  |  |  |  |  |  |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 2022 год в сравнении с 2021 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2021 год** | **2022 год** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  |  |  |  |
| Ветераны труда | **1** | **2** | *50* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **2** | **0** | *-100* |
| Пенсионеры  | **1** | **0** | *-100* |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **113** | **141** | *19,7* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 2022 год в сравнении с 2021 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2021 год** | **2022 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО |  |  |  |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ | **2** | **2** | *0* |
| 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 | **0** | **2** | *100* |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора |  |  |  |
| Правительство МО | **15** | **36** | *58,3* |
| Органы прокуратуры | **1** | **1** | *0* |
| Прокуратура МО |  |  |  |
| Глава муниципального образования город Мурманск | **0** | **3** | *100* |
| Совет депутатов города Мурманска | **3** | **5** | *40* |
| Администрация города Мурманска | **111** | **117** | *5,1* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **0** | **1** | *100* |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **0** | **17** | *100* |
| Минград МО | **10** | **1** | *-90* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике | **1** | **0** | *-100* |
| Минстрой МО |  |  |  |
| Министерство юстиции | **1** | **0** | *-100* |
| Министерство государственного и жилищного строительного надзора | **0** | **1** | *100* |
| Министерство региональной безопасности | **0** | **1** | *100* |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора | **0** | **2** | *100* |
| Непосредственно в комитет | **5** | **7** | *28,6* |
| Мурманская областная общественная организация Союза писателей России |  |  |  |
| Комитет по физической культуре и спорту | **0** | **1** | *100* |
| ООО «Севжилкомм» |  |  |  |
| ООО «УК Ваш Дом» |  |  |  |
| МАУК МГПС | **2** | **0** | *-100* |
| Другие адресаты | **2** | **0** | *-100* |
| Не указана | **64** | **46** | *-28* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 5 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 6 обращений.**

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

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **11** | **5** | **-54,4** |
| Административные правонарушения | 5 | 2 | -60 |
| Бездомные собаки |  |  |  |
| Портал «Красивый Мурманск» |  |  |  |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 1 | 1 | 0 |
| Прочие вопросы | 2 | 2 | 0 |

 **Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 6 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается рост на 1 обращение.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,7%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **5** | **6** | **16,6** |
| **Государство, общество, политика** |  |  |  |
| **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 | 0 | 2 | 100 |
| **Административные правонарушения** |  |  |  |
| Привлечение к административной ответственности | 0 | 2 | 100 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления | 3 | 1 | -66,7 |
| **Общественные и религиозные объединения** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций |  |  |  |
| **Органы исполнительной власти** |  |  |  |
| Деятельность общественного совета |  |  |  |
| **Основы государственного управления** |  |  |  |
| Арендные отношения | 1 | 1 | 0 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, пожелания сотрудникам |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления |  |  |  |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления |  |  |  |
| Подарки, книги, фотографии, автографы |  |  |  |
| Результаты рассмотрения обращения |  |  |  |
| Арендные отношения |  |  |  |
| **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 спад на 3 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,8%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **6** | **3** | **-50** |
| **Жилище** |  |  |  |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы |  |  |  |
| Перебои в водоснабжении | 1 | 1 | 0 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 | 2 | -50 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью |  |  |  |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб |  |  |  |

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

**По сравнению с АППГ наблюдается рост на 3 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,5%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022****год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **1** | **4** | **75** |
| Безопасность личности |  |  |  |
| Правонарушения среди несовершеннолетних. беспризорность | **0** | **1** | **100** |
| Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск |  |  |  |
| Материально-бытовое обеспечение военнослужащих по призыву | **0** | **2** | **100** |
| Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей |  |  |  |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | **0** | **1** | **100** |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** |  |  |  |
| **Органы юстиции** |  |  |  |
| Деятельность судебных приставов |  |  |  |

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 40 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост на 18 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 24,4%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **22** | **40** |  |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** |  |  |  |
| **Здравоохранение** |  |  |  |
| Ремонт медицинских учреждений | 0 | 1 | 100 |
| **Физическая культура и спорт** |  |  |  |
| Доступность физической культуры и спорта | 0 | 1 | 100 |
| **Образование. Наука. Культура** |  |  |  |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 1 | 4 | 75 |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** |  |  |  |
| Государственный контроль и надзор | 0 | 2 | 100 |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 0 | 2 | 100 |
| Конфликтная ситуация в учреждениях культуры | 0 | 13 | 100 |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры |  |  |  |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий |  |  |  |
| Материально-техническое обеспечение |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 4 | 4 | 0 |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства |  |  |  |
| **Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение** | 1 | 1 | 0 |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** |  |  |  |
| Деятельность центров дополнительного образования | 1 | 1 | 0 |
| Культурно-досуговая деятельность |  |  |  |
| Проведение общественных мероприятий | 9 | 10 | 10 |
| **Популяризация и пропаганда культуры и искусства** |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 0 | 1 | 100 |
| **Средства массовой информации** |  |  |  |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** |  |  |  |

**Раздел «Экономика» включает в себя 106 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 10 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 64,6%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022****год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **96** | **106** | **9,4** |
| Реклама  | 0 | 1 | 100 |
| 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 водных ресурсов | 0 | 1 | 100 |
| Отлов животных |  |  |  |
| **Связь**  |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** |  |  |  |
| **Градостроительство и архитектура** |  |  |  |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров |  |  |  |
| Градостроительство. Архитектура и проектирование | 1 | 5 | 80 |
| Комплексное благоустройство | 60 | 66 | 9,09 |
| Организация выгула собак | 2 | 2 | 0 |
| Озеленение | 1 | 9 | 88 |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 11 | 7 | -36,4 |
| Организация условий и мест для массового отдыха | 1 | 0 | 100 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок |  |  |  |
| Организация условий и мест для массового отдыха |  |  |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 14 | 10 | -28,6 |
| Уличное освещение | 2 | 2 | 0 |
| **Строительство** |  |  |  |
| Строительство и реконструкция дорог | 0 | 1 | 100 |
| **Торговля**  |  |  |  |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 0 | 1 | 100 |
| **Транспорт**  |  |  |  |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | 0 | 1 | 100 |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог |  |  |  |

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты | **2021 год**  | % от общ.кол. | **2022** **год**  | % от общ.кол. | Динамика% |
| Решено положительно | 6 | 5,1 | 2 | 1,3 | -66,7 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 108 | 92,3 | 137 | 95,8 | 21,2 |
| Принято к сведению | 3 | 2,5 | 2 | 1,4 | -33,3 |
| Поставлено на контроль | 104 | 88,9 | 114 | 79,7 | 8,8 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 116 | 99,1 | 141 | 98,6 | 17,7 |
| Направлено по принадлежности | 1 | 0,9 | 2 | 1,4 | 50 |
| Благодарности | 3 | 2,6 | 2 | 1,4 | -33,3 |