**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 1 квартал 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года»

За 1 квартал 2019 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 30 обращений по 5 разделам («Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона. Безопасность. Законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается спад обращений граждан, который составил – 67,03%.

В обращениях содержалось 34 вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан за 1 квартал 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 1 квартал 2019 года в динамике с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | **19** | **64** | 83 | **20** | 8 | **28** | **-55** |
| Коллективные  | **6** | **2** | 8 | **2** | 0 | **2** | **-6** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **2** | **0** | 2 | **2** | 0 | **2** | **0** |
| 2 | Представления прокуратуры |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **19** | **4** | 23 | **20** | 7 | **27** | **4** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | ***6*** | ***5*** | *11* | ***7*** | 7 | **14** | **3** |
| 3.2. | *Письменно* | ***13*** | ***-1*** | *12* | ***13*** | 0 | **13** | **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 | **4** | **62** | 66 | **0** | 1 | **1** | **-65** |
| 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 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  |  |  |  |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию | **1** | **0** | *-100* |
| Пенсионеры  |  |  |  |
| Многодетна семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **90** | **30** | *-66,67* |

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**за 1 квартал 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **4** | **6** | *33,3* |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ |  |  |  |
| Приёмная Президента РФ в МО |  |  |  |
| Государственная Дума РФ |  |  |  |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО |  |  |  |
| Органы прокуратуры | **2** | **5** | *60* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **5** | **2** | *-60* |
| Администрация города Мурманска | **25** | **24** | *-4* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД |  |  |  |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора | **0** | **2** | *100* |
| Непосредственно в комитет | **65** | **8** | *-87,7* |
| Прочие адресанты | **10** | **8** | *-33,3* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 4 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 8 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 11,9%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **12** | **4** | **-66,7** |
| **Государство, общество, политика** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 1 | 1 | 0 |
| **Общественные и религиозные объединения** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций | 0 | 1 | 100 |
| **Органы исполнительной власти** |  |  |  |
| Деятельность общественного совета при органе исполнительной власти | 0 | 1 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи**  |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 4 | 1 | -75 |

 Основные направления обращений по данному разделу были связаны со следующей тематикой: участие в праздничных мероприятиях с предоставлением каруселей, батутов, электромобилей, неудачное время показа военной техники, несогласие с установкой памятника Николаю Чудотворцу.

 Отдельное направление обращений составила благодарность создателям детского городка «Сказка».

**II. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 1 вопрос.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 1 обращение. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,9%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Коммунальное хозяйство** |  |  |  |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях | 0 | 1 | 100 |

**III. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 5 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 3 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 14,8%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **2** | **5** | **60** |
| **Безопасность общества** |  |  |  |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 0 | 1 | 100 |
| **Военная служба** |  |  |  |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание | 1 | 2 | 50 |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** |  |  |  |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 2 | 50 |

 Основные направления обращений связаны с патриотическим воспитанием молодежи и граждан города, оказание содействия в размещении выставки «Герои России, какими их никто не видел».

**IV. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 12 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 4 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 35,2%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **8** | **12** | **33,3** |
| **Культура**  | **3** | **2** | -33,3 |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий | 0 | 1 | 100 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 0 | 1 | 100 |
| **Образование**  | **1** | **7** | 85,7 |
| Деятельность центров дополнительного образования | 0 | 1 | 100 |
| Деятельность школ искусств | 0 | 1 | 100 |
| Заработная плата педагогических работников | 0 | 4 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 1 | 1 | 0 |
| **Трудовой стаж и трудовые книжки** | **1** | **1** | **0** |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 | 1 | 0 |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **1** | **2** | **50** |
| Социальные выплаты безработным гражданам | 0 | 1 | 100 |
| Трудоустройство, безработица, органы службы занятости | 0 | 1 | 100 |

Обращения по данному разделу содержали предложения по поддержке творческих инициатив граждан: приглашение на фестиваль-конкурс «Большая перемена», участие в проекте «Народная топонимания. Городские места словами мурманчан».

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 61 обращение. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 35,2%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **73** | **12** | **-83,5** |
| **Градостроительство и архитектура** | **71** | **12** | -83,1 |
| Комплексное благоустройство | 66 | 4 | -93,9 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 1 | 3 | 66,7 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 0 | 5 | 100 |

Основные направления обращений по данному разделу связаны с тематикой благоустройства общественных территорий, касающихся деятельности подведомственного учреждения – МАУК «МГПС»: детских и спортивных площадок, установки мемориального знака на Писательской аллее, качества проведения работ и реконструкции сквера по улице Челюскинцев, уборки лестницы, ремонта художественной школы.

Некоторые обращения содержали предложения по поддержке творческих инициатив граждан: организовать парк с объектами советского наследия в целях их сохранности, благоустройство города.

Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **1 квартал 2018** | **% от общ.кол.** | **1 квартал 2019** | **% от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **1** | 1 | **2** | 6,7 | **50** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **90** | 99 | **24** | 80 | **-73,3** |
| **Поставлено на контроль** | **25** | 27,5 | **23** | 76,7 | **-8** |