**Справка**

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

За 1 полугодие 2019 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 62 обращения по 5 разделам («Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона. Безопасность. Законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 1 полугодием 2018 года наблюдается спад обращений граждан, который составил – 51,56%.

В обращениях содержалось 69 вопросов различной тематики.

**I. Динамика обращений граждан за 1 полугодие 2019 года в сравнении с 1 полугодием 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 1 полугодие 2019 года в динамике с 1 полугодием 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **1 полугодие 2018 года** | **1 полугодие 2019 года** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | **44** | **74** | 118 | **45** | 14 | **59** | **-59** |
| Коллективные  | **8** | **2** | 10 | **3** | 0 | **3** | **-7** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **3** | **0** | 3 | **4** | 0 | **4** | **1** |
| 2 | Представления прокуратуры |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **42** | **12** | 54 | **41** | 13 | **54** | **0** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | ***17*** | ***12*** | *29* | ***21*** | 12 | **33** | **4** |
| 3.2. | *Письменно* | ***24*** | ***-2*** | *22* | ***19*** | 0 | **19** | **-3** |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | **0** | **2** | 2 | **0** | 1 | **1** | **-1** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **7** | **64** | 71 | **3** | 1 | **4** | **-67** |
| 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 полугодие 2019 года в сравнении с 1 полугодием 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1 полугодие 2018 года** | **1 полугодие 2019 года** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  |  |  |  |
| Ветераны труда |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию | **3** | **0** | *-100* |
| Пенсионеры  |  |  |  |
| Многодетна семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **125** | **62** | *-50,4* |

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**за 1 полугодие 2019 года в сравнении с 1 полугодием 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **1 полугодие 2018 года** | **1** **полугодие 2019 года** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **14** | **8** | *-42,9* |
| 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 | **1** | **1** | *0* |
| Органы прокуратуры | **4** | **6** | *33,3* |
| Прокуратура Мурманской области | **0** | **1** | *100* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **8** | **4** | *-50* |
| Администрация города Мурманска | **53** | **51** | *-3,8* |
| 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** | **3** | *100* |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора | **0** | **1** | *100* |
| Непосредственно в комитет | **72** | **13** | *-81,9* |
| Прочие адресанты | **1** | **3** | *66,7* |
| Не указана | **16** | **19** | *15,8* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 10 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 9 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 14,5%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 полугодие 2018 года** | **1 полугодие 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **19** | **10** | **-47,4** |
| **Государство, общество, политика** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 2 | 1 | -50 |
| **Конституционный строй** |  |  |  |
| Деятельность некоммерческих организаций | 0 | 1 | 100 |
| **Международное сотрудничество** |  |  |  |
| Продвижение русского языка | 0 | 1 | 100 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления | 1 | 3 | 66,7 |
| **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 | 8 | 2 | -75 |

 В данном разделе заявители выражают благодарность за сотрудничество в подготовке V ежегодного международного культурного фестиваля «Птица-Баренц», поддержку проекта Славянский ход 2018, создателям детского городка «Сказка», 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, несогласии с установкой памятника Николаю Чудотворцу и вскрытии «капсулы времени».

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

**По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 2 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,4%.**

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

**III. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 9 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 5 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 13,0%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 полугодие 2018 года** | **1 полугодие 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **4** | **9** | **55,6** |
| **Безопасность общества** |  |  |  |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 0 | 1 | 100 |
| **Военная служба** |  |  |  |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание | 1 | 4 | 75 |
| **Оборона** |  |  |  |
| Памятники воинам | 0 | 1 | 100 |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** |  |  |  |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 3 | 3 | 0 |

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

**IV. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 25 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 7 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 36,3%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 полугодие 2018 года** | **1 полугодие 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **18** | **25** | **28** |
| **Культура**  | **6** | **5** | -16,7 |
| Вывоз, ввоз, регистрация и хранение культурных ценностей | 0 | 1 | 100 |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 1 | 1 | 0 |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий | 0 | 1 | 100 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 2 | 1 | -50 |
| Укрепление культурных связей и взаимодействие с зарубежными странами | 3 | 1 | -66,7 |
| **Образование**  | **1** | **9** | 88,9 |
| Деятельность центров дополнительного образования | 0 | 1 | 100 |
| Деятельность школ искусств | 0 | 1 | 100 |
| Заработная плата педагогических работников | 0 | 4 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 1 | 2 | 50 |
| 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** | **2** | **2** | **0** |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 2 | 2 |  |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **3** | **2** | **-33,3** |
| Социальные выплаты безработным гражданам | 2 | 1 | -50 |
| 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», 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 24 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 70 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 34,8%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 полугодие 2018 года** | **1 полугодие 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **94** | **24** | **-74,5** |
| **Градостроительство и архитектура** | **89** | **16** | -82,0 |
| Комплексное благоустройство | 79 | 8 | -89,92 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 2 | 3 | 33,3 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 2 | 5 | 60 |
| **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**  | **1** | **1** | **0** |
| Социальные сети и сетевые сообщества | 1 | 1 | 0 |
| **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** | **1 полугодие 2018** | **% от общ.кол.** | **1 полугодие 2019** | **% от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | 1 | 1 | 6 | 10,1 | 83,3 |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | 127 | 100 | 54 | 91,5 | -57,5 |
| **Поставлено на контроль** | 52 | 44 | 50 | 84,7 | -3,84 |