**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 2021 год в сравнении с 2020 годом»

За 2021 год в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 117 обращений по 6 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 2020 годом наблюдается спад обращений граждан на 25 единиц, который составляет – 17,6%.

**I. Динамика обращений граждан за 2021 год в сравнении**

**с 2020 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 2021 год в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | 121 | 14 | 135 | 98 | 10 | 108 | -20 |
| Коллективные  | 7 |  | 7 | 9 |  | 9 | 22,2 |
|  |  |
| 1 | Запросы | 17 |  | 17 | 9 |  | 9 | -47 |
| 2 | Представления прокуратуры | 1 |  | 1 |  |  |  | -100 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 32 | 10 | 42 | 58 | 8 | 66 | 36,4 |
| 3.2. | *Письменно* | 74 | -1 | 73 | 34 | -1 | 33 | -54 |
|  | *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 |  | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 20 |
| 6. | Поручения | **4** | **0** | 4 | **3** | 0 | **3** | **-25** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 2021 год в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  |  |  |  |
| Ветераны труда | **3** | **1** | *-66* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **0** | **2** | *100* |
| Пенсионеры  | **0** | **1** | *100* |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **139** | **113** | *-18,7* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 2021 год в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО |  |  |  |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ | **0** | **2** | *100* |
| Приёмная Президента РФ в МО |  |  |  |
| Государственная Дума РФ |  |  |  |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **2** | **0** | *-100* |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор |  |  |  |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора |  |  |  |
| Правительство МО | **28** | **15** | *-46* |
| Органы прокуратуры | **10** | **1** | *-90* |
| Прокуратура МО |  |  |  |
| Глава муниципального образования город Мурманск | **1** | **0** | *-100* |
| Совет депутатов города Мурманска | **13** | **3** | *-76,9* |
| Администрация города Мурманска | **143** | **111** | *-22,4* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **1** | **0** | *-100* |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **3** | **0** | *-100* |
| Минград МО | **5** | **10** | *50* |
| Министерство образования |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике | **0** | **1** | *100* |
| Минстрой МО |  |  |  |
| Министерство юстиции | **0** | **1** | *100* |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО | **1** | **0** | *-100* |
| Управление Роспотребнадзора | **3** | **0** | *-100* |
| Непосредственно в комитет | **9** | **5** | *-44* |
| Мурманская областная общественная организация Союза писателей России |  |  |  |
| ООО «Севжилкомм» | **1** | **0** | *-100* |
| ООО «УК Ваш Дом» | **1** | **0** | *-100* |
| МАУК МГПС | **0** | **2** | *100* |
| Другие адресаты | **4** | **2** | *-50* |
| Не указана | **41** | **64** | *35,9* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 11 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается рост на 4 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 7,8%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **7** | **11** | **36,6** |
| Административные правонарушения | 0 | 5 | 100 |
| Бездомные собаки | 0 | 2 | 100 |
| Портал «Красивый Мурманск» | 2 | 1 | -50 |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» | 5 | 1 | -80 |
| Прочие вопросы | 0 | 2 | 100 |

 **Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 5 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 8 обращений.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,6%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **13** | **5** | **-61,5** |
| **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 |  |  |  |
| **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** | **6** | **5** | **-16,7** |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, пожелания сотрудникам |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 1 | 3 | 66,7 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления |  |  |  |
| Подарки, книги, фотографии, автографы |  |  |  |
| Результаты рассмотрения обращения | 1 | 1 | 0 |
| Арендные отношения | 0 | 1 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |

**Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 6 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет увеличение на 4 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,3%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **2** | **6** | **66,7** |
| **Жилище** |  |  |  |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 0 | 2 | 100 |
| Перебои в водоснабжении | 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 | 1000 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 0 | 1 | 100 |

**Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 2 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,7%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **20201****год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **3** | **1** | **-66,7** |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** |  |  |  |
| **Органы юстиции** |  |  |  |
| Деятельность судебных приставов | 0 | 1 | 100 |

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 22 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 7 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 15,6%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021** **год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **29** | **22** | **-24,1** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** |  |  |  |
| **Образование**  | **21** | **21** | **0** |
| Деятельность организаций культуры | **2** | **1** | **-50** |
| Конфликтная ситуация в учреждениях культуры | **1** | **1** | **0** |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **11** | **6** | **-45,4** |
| 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 |
| Материально-техническое обеспечение | 2 | 1 | -50 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 6 | 4 | -33,3 |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства |  |  |  |
| **Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение** | **0** | **1** | **100** |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | **7** | **11** | **36,4** |
| Деятельность центров дополнительного образования | 0 | 1 | 100 |
| Культурно-досуговая деятельность | 0 | 1 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 4 | 9 | 55,5 |
| **Средства массовой информации** | **0** | **1** | **100** |
| **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 |  |  |  |
| Управление социальным обеспечением и социальным страхованием |  |  |  |
| **Труд и занятость населения** | **0** | **1** | **100** |
| Организация и нормирование труда | 0 | 1 | 100 |

**Раздел «Экономика» включает в себя 96 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 12 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 68%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021****год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **108** | **96** | **-11,1** |
| 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** | **0** | **1** | **100** |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование животного мира |  |  |  |
| Отлов животных | 0 | 1 | 100 |
| **Связь**  |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **105** | **95** | **-9,5** |
| **Градостроительство и архитектура** | 98 | 93 | -9,7 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 0 | 1 | 100 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 0 | 1 | 100 |
| Комплексное благоустройство | 70 | 60 | -14,3 |
| Организация выгула собак | 1 | 2 | 50 |
| Озеленение | 1 | 1 | 0 |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 15 | 11 | -26,7 |
| Организация условий и мест для массового отдыха | 1 | 1 | 0 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок |  |  |  |
| Организация условий и мест для массового отдыха |  |  |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 1 | 14 | 28,5 |
| Уличное освещение | 4 | 2 | -50 |
| **Транспорт**  | 2 | 2 | 0 |
| Борьба с аварийностью | 1 | 1 | 0 |
| 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 | **2020 год**  | % от общ.кол. | **2021** **год**  | % от общ.кол. | Динамика% |
| Решено положительно | 8 | 5,6 | 6 | 5,1 | -25 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 131 | 92,9 | 107 | 91,4 | -18,3 |
| Принято к сведению | 3 | 2,1 | 3 | 2,5 |  |
| Поставлено на контроль | 131 | 92,9 | 104 | 88,9 | -20,6 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 142 | 100 | 115 | 100 | -19 |
| Направлено по принадлежности | 3 | 2,1 | 1 | 0,8 | -66,7 |
| Благодарности | 1 | 0,7 | 3 | 2,5 | 66,7 |