**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 9 месяцев 2022 года в сравнении с 9 месяцами 2021 года»

За 9 месяцев 2022 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 111 обращений по 6 разделам («Вопросы АГМ», «Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 9 месяцами 2021 года наблюдается рост обращений граждан на 20 единиц, который составляет – 18%.

**I. Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 9 месяцев 2022 года в сравнении с 9 месяцами 2021 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | 72 | 10 | 82 | 87 | 20 | 107 | 25 |
| Коллективные  | 9 | 0 | 9 | 2 | 2 | 4 | -5 |
|  |  |
| 1 | Запросы | 6 | 0 | 6 | 4 | 0 | 4 | -2 |
| 2 | Представления прокуратуры |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Личный прием |  |  |  | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | Поручения | 1 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 | 2 |
| 5 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 74 | 8 | 82 | 81 | 21 | 102 | 20 |
| 5.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 46 | 6 | 52 | 46 | 21 | 67 | 15 |
| 5.2 | *Письменно* | 28 | 1 | 29 | 34 | 0 | 34 | 5 |
| 5.3 | *Письмо, уведомление* | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 5.4. | *Тел. звонка, тел. доверия* |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.5. | *Прессы, социальных сетей* |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.6. | *Во время прямого эфира* |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.7 | *ГИС ЖКХ* |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | -1 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 9 месяцев 2022 года в сравнении с 9 месяцами 2021 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  |  |  |  |
| Ветераны труда | **0** | **1** | *100* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **2** | **0** | *-100* |
| Пенсионеры  | **1** | **0** | *100* |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **88** | **109** | *19,3* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 9 месяцев 2022 года в сравнении с 9 месяцами 2021 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **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 | **0** | **2** | *100* |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор |  |  |  |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора |  |  |  |
| Правительство МО | **10** | **26** | *61,5* |
| 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 | **85** | **88** | *3,4* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **0** | **1** | *100* |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство культуры | **0** | **16** | *100* |
| Минград МО | **8** | **0** | *-100* |
| Министерство юстиции | **1** | **0** | *-100* |
| Министерство по внутренней политике |  |  |  |
| Минстрой МО |  |  |  |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора |  |  |  |
| Непосредственно в комитет | **5** | **5** | *0* |
| Мурманская областная общественная организация Союза писателей России |  |  |  |
| ООО «Севжилкомм» |  |  |  |
| ООО «УК Ваш Дом» |  |  |  |
| МАУК МГПС | **2** | **0** | *-100* |
| Комитет по физической культуре и спорту | **1** | **0** | *-100* |
| Другие адресаты | **2** | **0** | *-100* |
| Не указана | **49** | **37** | *-24,5* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 4 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад на 6 обращений.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,1%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2021** **года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **10** | **4** |  |
| Административные правонарушения | 5 | 2 | -60 |
| Бездомные собаки |  |  |  |
| Портал «Красивый Мурманск» |  |  |  |
| Проект «Формирование комфортной городской среды» |  |  |  |
| Прочие вопросы | 1 | 2 | 50 |

**Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 6 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад на 4 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 4,6 %,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **Динамика****%** |
| **Государство, общество, политика** | **2** | **6** | **66,7** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи | 0 | 2 | 100 |
| Привлечение к административной ответственности | 0 | 2 | 100 |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 0 | 1 | 100 |
| Арендные отношения | 1 | 1 | 0 |

**Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 2 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад на 4 обращения.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,5%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **6** | **2** | **-66,7** |
| **Жилище** |  |  |  |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы |  |  |  |
| Перебои в водоснабжении и канализации | 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 |  |  |  |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб |  |  |  |

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

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,8 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **1** | **1** | **0** |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** |  |  |  |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 0 | 1 | 100 |

**Раздел «Социальная сфера» включает в себя 34 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 14 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,3 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **20** | **34** | **41,2** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **0** | **1** | **100** |
| Ремонт медицинских учреждений | 0 | 1 | 100 |
| **Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **100** |
| Доступность физической культуры и спорта | 0 | 1 | 100 |
| **Образование. Наука. Культура** | **19** | **32** | **40,6** |
| Деятельность организаций культуры | 1 | 3 | 66,7 |
| Конфликтная ситуация в учреждениях культуры |  |  |  |
| **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **5** | **19** | **73,7** |
| Государственный контроль и надзор в сфере культуры | 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 |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 3 | 2 | -33,3 |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства |  |  |  |
| **Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры** |  |  |  |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры |  |  |  |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | **10** | **10** | **0** |
| Деятельность центров дополнительного образования | 1 | 1 | 0 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях |  |  |  |
| Проведение общественных мероприятий | 9 | 9 | 0 |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение |  |  |  |

**Раздел «Экономика» включает в себя 82 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост на 7 обращений.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 63,7 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев 2022 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **75** | **82** | **8,5** |
| Реклама | **0** | **1** | **100** |
| Охрана и использование водных ресурсов | **0** | **1** | **100** |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело |  |  |  |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки |  |  |  |
| Международные выставки, торги, аукционы, ярмарки |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **74** | **80** | **7,5** |
| **Градостроительство и архитектура** | 72 | 77 | 6,5 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров |  |  |  |
| Градостроительство, архитектура и проектирование | 1 | 4 | 75 |
| Комплексное благоустройство | 43 | 50 | 14 |
| Озеленение | 1 | 8 | 87,5 |
| Организация выгула собак | 2 | 2 | 0 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 10 | 7 | -30 |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам |  |  |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора  | 13 | 6 | -53,8 |
| **Строительство** | **0** | **1** | **100** |
| Строительство и реконструкция дорог | 0 | 1 | 100 |
| **Торговля** | **0** | **1** | **100** |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки | 0 | 1 | 100 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** |  |  |  |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование животного мира |  |  |  |
| **Связь**  |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Транспорт**  | **2** | **1** | **-50** |
| Борьба с аварийностью |  |  |  |
| Дорожные знаки | 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 | **9 месяцев 2021 года** | % от общ.кол. | **9 месяцев 2022 года** | % от общ.кол. | Динамика% |
| Решено положительно | 1 | 1,14 | 2 | 1,5 | 50 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 88 | 77,2 | 104 | 80,6 | 15,4 |
| Принято к сведению | 2 | 2,2 | 1 | 0,7 | -50 |
| Поставлено на контроль | 80 | 70,1 | 86 | 66,7 | 6,9 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 90 | 100 | 107 | 100 | 0 |
| Направлено по принадлежности | 1 | 1,14 | 1 | 0,7 | 0 |
| Благодарности | 0 |  | 1 | 0,7 | 100 |