**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 2019 год в сравнении с 2018 годом»

За 2019 год в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 143 обращения по 5 разделам («Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Оборона, безопасность, законность», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 2018 годом наблюдается спад обращений граждан на 66 единиц, который составляет – 31,6%.

**I. Динамика обращений граждан за 2019 год в сравнении**

**с 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 2019 год в динамике с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | 89 | 99 | 188 | 107 | 27 | 134 | - 54 |
| Коллективные  | 15 | 6 | 21 | 8 | 1 | 9 | - 12 |
|  |  |
| 1 | Запросы | 7 | 0 | 7 | 10 | 2 | 12 | 5 |
| 2 | Представления прокуратуры | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | - 1 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 85 | 40 | 125 | 101 | 23 | 124 | -1 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 47 | 34 | 81 | 46 | 21 | 67 | - 14 |
| 3.2. | *Письменно* | 37 | - 3 | 34 | 54 | 0 | 54 | 20 |
|  | *Письмо, уведомление* | 0 | 9 | 9 | 0 | 2 | 2 | -7 |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | 11 | 65 | 76 | 4 | 3 | 7 | -69 |
| 6. | Личный прием граждан, из него: |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ. подразделения* |  |  |  |  |  |  |  |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 2019 год в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  |  |  |  |
| Ветераны труда | **0** | **5** | *100* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **3** | **0** | *100* |
| Пенсионеры  | **0** | **2** | *100* |
| Многодетная семья | **1** | **0** | *100* |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **205** | **136** | *-33,7* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 2019 год в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО |  |  |  |
| 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 | **2** | **1** | *-50* |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор |  |  |  |
| Северо-Западное управление Ростехнадзора | **0** | **1** | *100* |
| Правительство МО | **19** | **34** | *44,1* |
| Органы прокуратуры | **10** | **9** | *-10* |
| Прокуратура МО | **0** | **2** | *100* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **15** | **9** | *-40* |
| Администрация города Мурманска | **106** | **118** | *10,1* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **5** | **0** | *-100* |
| Государственная жилищная инспекция МО | **1** | **0** | *-100* |
| Министерство культуры | **0** | **1** | *100* |
| Министерство образования | **1** | **0** | *-100* |
| Министерство по внутренней политике | **1** | **0** | *-100* |
| Минстрой МО | **0** | **2** | *100* |
| Уполномоченный по правам ребенка | **0** | **1** | *100* |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора | **0** | **4** | *100* |
| Непосредственно в комитет | **98** | **27** | *-72,4* |
| Другие адресаты | **4** | **3** | *-25* |
| Не указана | **36** | **37** | *2,7* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 21 вопрос. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 12 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 12,7%,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** |  |  |  |
| **Государство, общество, политика** | 33 | 21 | 87,5 |
| **Конституционный строй** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники | 8 | 1 | -87,5 |
| **Общественные и религиозные объединения** | **0** | **2** | **100** |
| Деятельность некоммерческих организаций | 0 | 2 | 100 |
| Права, свободы и обязанности человека и гражданина | 0 | 1 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи**  | **1** | **7** | **85,7** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 0 | 7 | 100 |
| **Международное сотрудничество** | **2** | **1** | **-50** |
| Продвижение русского языка | 1 | 1 | 0 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **3** | **3** | **0** |
| Благодарности, приглашения, поздравления | 1 | 3 | 66,7 |
| **Общественные и религиозные объединения** | **2** | **1** | **-50** |
| Деятельность некоммерческих организаций | 1 | 1 | 0 |
| **Органы исполнительной власти** | **0** | **1** | **100** |
| Деятельность общественного совета | 0 | 1 | 100 |
| **Основы государственного управления** | **2** | **2** | **0** |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 0 | 2 | 100 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** | **11** | **2** | **-81,8** |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи | 11 | 2 | -81,8 |

Основная тема данного раздела связана с предложениями жителей города о подготовке и проведении праздничных мероприятий:

- организации детского городка с использованием каруселей, батутов, электромобилей;

- уточнении времени и места показа военной техники;

- несогласии установки памятника Николаю Чудотворцу, расположенного на главной лестнице Заполярной столицы;

- несогласии по вопросу вскрытия «капсулы времени».

Отдельное направление обращений составляют благодарности за:

- создание детского городка «Сказка»;

- выпуск авторской книги «Мой Мурррманск. Истории кота Семена»;

- сотрудничество в подготовке V ежегодного международного культурного фестиваля «Птица-Баренц»;

- поддержку проекта Славянский ход 2018;

- реконструкцию сквера и памятника Кириллу и Мефодию.

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

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 2 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,6%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **8** | **6** | **-25** |
| **Жилище** | **0** | **5** | **100** |
| **Коммунальное хозяйство** | **0** | **1** | **100** |
| Несанкционированная свалка мусора | 0 | 1 | 100 |
| Содержание общего имущества | 0 | 2 | 100 |
| Условия проживания | 0 | 1 | 100 |
| **Нежилые помещения** | 0 | 1 | 100 |

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

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 1 обращение. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,5%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **10** | **9** | **-10** |
| Безопасность общества |  |  |  |
| Безопасность и охрана правопорядка | **1** | **1** | **0** |
| **Военная служба** | **3** | **4** | **25** |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание | 3 | 4 | 25 |
| **Оборона** | **0** | **1** | **100** |
| Памятники воинам | 0 | 1 | 100 |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих** | **6** | **3** | **-50** |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 6 | 3 | -50 |

Основные направления обращений связаны с патриотическим воспитанием молодежи и граждан города.

**IV. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 44 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 11 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 26,7%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **55** | **44** | **-20** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** | **0** | **1** | **100** |
| Формирование, продвижение и реализация туристского продукта | 0 | 1 | 100 |
| **Культура**  | **9** | **5** | -44,4 |
| 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 | 3 | 1 | -66,7 |
| Укрепление культурных связей и взаимодействие с зарубежными странами | 3 | 1 | -66,7 |
| **Образование**  | **20** | **10** | **-50** |
| Деятельность центров дополнительного образования | 4 | 1 | -75 |
| Деятельность школ искусств | 0 | 1 | 100 |
| Заработная плата педагогических работников | 0 | 5 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 13 | 2 | -84,6 |
| Размещение сезонных аттракционов | 0 | 1 | 100 |
| **Образование. Наука. Культура** | **0** | **18** | **100** |
| **Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей** | **0** | **1** | **100** |
| **Культура** | 0 | 6 | 100 |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 0 | 2 | 100 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 0 | 3 | 100 |
| Формирование и реализация политики в сфере культуры и искусства | 0 | 1 | 100 |
| **Образование** | **0** | **10** | **100** |
| Деятельность центров дополнительного образования | 0 | 3 | 100 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 0 | 1 | 100 |
| Материально-техническое и информационное обеспечение | 0 | 1 | 100 |
| Проведение общественных мероприятий | 0 | 5 | 100 |
| **Популяризация и пропаганда культуры и искусства** | **0** | **2** | **100** |
| **Поступление в образовательные организации** | **0** | **1** | **100** |
| Поступление в образовательные организации | 0 | 1 | 100 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **0** | **2** | **100** |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 0 | 2 | 100 |
| **Средства массовой информации** | **0** | **1** | 100 |
| Взаимодействие граждан и организаций со средствами массовой информации | 0 | 1 | 100 |
| **Трудовой стаж и трудовые книжки** | **4** | **2** | **-50** |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 4 | 2 | -50 |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **5** | **2** | **-60** |
| Труд и занятость населения | 5 | 2 | -60 |

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;

- исполнение песен на День города;

- проведение областного фестиваля «Поезд молодежной культуры», «Окно в праздник».

Также поступали обращения по оказанию содействия в проведении флеш-моба «Возраст – танцам не помеха», «Вместе весело бежать», фестиваля декоративно-прикладного искусства «Руками женщины», установке дополнительных городских веб-камер в парках и скверах для увеличения туристической привлекательности города, предоставление площадок для проведения благотворительных концертов к Дню Победы.

Рассмотрены обращения об оказании помощи в написании курсовой работы, о выдаче разрешения на вывоз 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 85 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 54 обращения. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 51,5%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **139** | **85** | **-38,8** |
| **Градостроительство и архитектура** | **126** | **16** | **-87,3** |
| Комплексное благоустройство | 102 | 8 | -92,2 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 7 | 3 | -57,1 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора  | 4 | 5 | 20 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** | **0** | **3** | **100** |
| Водное хозяйство и экология | 0 | 1 | 100 |
| Охрана и использование водных ресурсов | 0 | 2 | 100 |
| **Связь**  | **1** | **1** | **0** |
| Социальные сети и сетевые сообщества | 1 | 1 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | **0** | **65** | **100** |
| **Градостроительство и архитектура** | 0 | 62 | 100 |
| Комплексное благоустройство | 0 | 40 | 100 |
| Озеленение | 0 | 3 | 100 |
| Организация условий и мест для детского отдыха | 0 | 5 | 100 |
| Организация условий и мест для массового отдыха | 0 | 1 | 100 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | 0 | 9 | 100 |
| Уличное освещение | 0 | 4 | 100 |
| Транспорт  | 0 | 3 | 100 |
| Дорожные знаки и дорожная разметка0 | 0 | 3 | 100 |

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты | 2018 | % от общ.кол. | 2019 | % от общ.кол. | Динамика% |
| Решено положительно | 3 | 1,4 | 14 | 9,9 | 78,6 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 203 | 97,1 | 127 | 90,0 | -37,4 |
| Принято к сведению | 3 | 1,4 | 0 | 0 | -100 |
| Поставлено на контроль | 106 | 50,7 | 117 | 82,9 | 9,4 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 209 | 100 | 141 | 100 | -32,5 |
| Направлено по принадлежности | 7 | 3,3 | 9 | 6,3 | 22,2 |