**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан за 3 квартал 2019 года в сравнении со 3 кварталом 2018 года»

За 3 квартал 2019 года в комитет по культуре администрации города Мурманска поступило 39 обращений по 4 разделам («Государство. Общество. Политика», «Жилищно-коммунальная сфера», «Социальная сфера», «Экономика»). По сравнению с 3 кварталом 2018 года наблюдается спад обращений граждан, который составил – 9,3%.

В обращениях содержалось 50 вопросов различной тематики.

**I. Динамика обращений граждан за 3 квартал 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**за 3 квартал 2019 года в динамике с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **3 квартал 2018 года** | | | | **3 квартал 2019 года** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | **24** | **17** | | 41 | **31** | | 6 | **37** | **-4** |
| Коллективные | | **1** | **1** | | 2 | **1** | | 1 | **2** | **0** |
| **Из них:** | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | 1 | | 0 | 1 | 1 | 1 | | 2 | 1 |
| 2 | Представления прокуратуры |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 20 | | 17 | 37 | 31 | 5 | | 36 | -1 |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | 15 | | 17 | 32 | 12 | 4 | | 16 | -16 |
| 3.2. | *Письменно* | 4 | |  | 4 | 19 | 0 | | 19 | 15 |
|  | *Письмо, уведомление* | 0 | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 1 | 0 |
| 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 | | 1 | 5 | 0 | 1 | | 1 | -4 |
| 6. | Личный прием граждан, из него: |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* |  | |  |  |  |  | |  |  |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ. подразделения* |  | |  |  |  |  | |  |  |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**за 3 квартал 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ |  |  |  |
| Ветераны труда | **0** | **4** | *100* |
| Инвалиды по общему заболеванию |  |  |  |
| Пенсионеры | **0** | **1** | *100* |
| Многодетная семья |  |  |  |
| Одинокая мать |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | **43** | **34** | *-20,9* |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**за 3 квартал 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО |  |  |  |
| Генеральная прокуратура |  |  |  |
| Администрация Президента РФ |  |  |  |
| Приёмная Президента РФ в МО |  |  |  |
| Государственная Дума РФ |  |  |  |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО |  |  |  |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор |  |  |  |
| Правительство МО | **0** | **1** | *100* |
| Органы прокуратуры | **0** | **1** | *100* |
| Прокуратура МО | **0** | **1** | *100* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **0** | **1** | *100* |
| Администрация города Мурманска | **0** | **1** | *100* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **1** | **0** | *-100* |
| Государственная жилищная инспекция МО |  |  |  |
| Министерство по внутренней политике |  |  |  |
| Минстрой МО | **0** | **1** | *100* |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО |  |  |  |
| Управление Роспотребнадзора | **0** | **1** | *100* |
| Непосредственно в комитет | **0** | **1** | *100* |
| Другие адресаты | **1** | **0** | *-100* |
| Не указана | **0** | **1** | *100* |

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

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **3**  **квартал 2018 года** | **3 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** |  |  |  |
| **Государство, общество, политика** |  |  |  |
| **Конституционный строй** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники | 0 | 3 | 100 |
| Права и свободы человека и гражданина | 0 | 1 | 100 |
| **Международное сотрудничество** |  |  |  |
| Продвижение русского языка |  |  |  |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |  |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления |  |  |  |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** |  |  |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты, юбилеи |  |  |  |

Основная тема обращений данного раздела связана с участием заявителей в праздничных мероприятиях.

**II. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 3 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 1 обращение. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 6%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **3**  **квартал 2018 года** | **3**  **квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **2** | **3** | **33,3** |
| **Жилище** |  |  |  |
| Нежилые помещения | 0 | 1 | 100 |
| Несанкционированная свалка мусора | 0 | 1 | 100 |
| Содержание общего имущества | 0 | 1 | 100 |

**IV. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 9 вопросов.**

**По сравнению с АППГ наблюдается спад и составляет 11 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 18%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **3 квартал 2018 года** | **3**  **квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **20** | **9** | **-55** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.** |  |  |  |
| Формирование, продвижение и реализация туристского продукта | **0** | **1** | **100** |
| **Культура** |  |  |  |
| Вывоз, ввоз, регистрация и хранение культурных ценностей |  |  |  |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей |  |  |  |
| Культурное наследие народов РФ и сохранение историко-культурных территорий |  |  |  |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства |  |  |  |
| Укрепление культурных связей и взаимодействие с зарубежными странами |  |  |  |
| **Образование** |  |  |  |
| Заработная плата педагогических работников | 0 | 1 | 100 |
| **Образование. Наука. Культура** |  |  |  |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | **0** | **2** | 100 |
| Деятельность центров дополнительного образования | **0** | **2** | 100 |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | **0** | **3** | 100 |
| **Поступление в образовательные организации** |  |  |  |
| **Средства массовой информации** |  |  |  |
| **Трудовой стаж и трудовые книжки** |  |  |  |
| Трудовой стаж и трудовые книжки |  |  |  |

Обращения по данному разделу содержали предложения по поддержке творческих инициатив граждан: исполнение песен на День города, проведение областного фестиваля «Поезд молодежной культуры».

Также поступали обращения по оказанию содействия в проведении флеш-моба «Возраст – танцам не помеха», «Вместе весело бежать», фестиваля декоративно-прикладного искусства «Руками женщины».

**V. Раздел «Экономика» включает в себя 32 вопроса.**

**По сравнению с АППГ наблюдается рост и составляет 11 обращений. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 64%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **21** | **32** | **34,4** |
| **Градостроительство и архитектура** |  |  |  |
| Комплексное благоустройство |  |  |  |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** |  |  |  |
| Водное хозяйство и экология |  |  |  |
| Охрана и использование водных ресурсов |  |  |  |
| **Связь** |  |  |  |
| Социальные сети и сетевые сообщества |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** |  |  |  |
| **Дорожные знаки и дорожная разметка** | **0** | **3** | **100** |
| Комплексное благоустройство | **0** | **16** | **100** |
| **Озеленение** | **0** | **3** | **100** |
| Организация условий и мест для детского отдыха | **0** | **4** | **100** |
| Организация условий и мест для массового отдыха | **0** | **1** | **100** |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора | **0** | **4** | **100** |
| Уличное освещение | **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** | **3 квартал 2018** | **% от общ.кол.** | **3 квартал 2019** | **% от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **2** | 4,6 | **6** | 1,5 | 66,7 |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **40** | 89,6 | **25** | 16,5 | -37,5 |
| **Поставлено на контроль** | **25** | 5,8 | **32** | 82 | 21,9 |