**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан**

**в комитете по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска за 2019 год в сравнении с 2018 годом»**

За 2019 года в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска (далее – Комитет) поступило 394 («жилищно-коммунальная сфера» + «социальная сфера» + «экономика» + «государство, общество, политика» + «Оборона, безопасность, законность») обращений от граждан, по сравнению 2018 годом наблюдается спад количества обращений граждан, который составил – 36%.

В обращениях содержалось 449 вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в комитете по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска**

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

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2019 году 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 | | **247** | **291** | | **538** | **119** | | **251** | **370** | **-31 %** |
| Коллективные | | **0** | **7** | | **7** | **0** | | **9** | **9** | **22 %** |
| **Из них:** | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **32** | | **7** | **39** | **16** | **14** | | **30** | **-23 %** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **230** | | **290** | **520** | **107** | **227** | | **337** | **-35 %** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **61** | | **37** | **98** | **33** | **20** | | **59** | **-46 %** |
| 3.2. | *Письменно* | **167** | | **233** | **400** | **74** | **192** | | **266** | **-33 %** |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |
| 3.7. | *Служба 051* | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |
| 4. | Письма, уведомления | **1** | | **20** | **21** | **0** | **12** | | **12** | **-42 %** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **8** | | **1** | **9** | **2** | **10** | | **12** | **25 %** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **11** | | **40** | **51** | **3** | **15** | | **18** | **-64 %** |
| 6.1. | *Руководителем структ.подразделения* | ***1*** | | ***25*** | ***4*** | ***1*** | ***0*** | | **1** | **-75 %** |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ.подразделения* | ***10*** | | ***15*** | ***3*** | ***0*** | ***0*** | | **0** | **-100 %** |

Общее количество обращений граждан, поступивших в 2019 году, снизилось по сравнению с уровнем 2018 года, указанным в отчетной документации, на 36 %, что, вероятно, связано с общей тенденцией снижения количества обращений граждан в 2019 году. По-прежнему превалируют письменные обращения, а также обращения, поступившие посредством электронной почты.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **9** | **0** | *-100 %* |
| Ветераны труда | **4** | **4** | *0,00* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **27** | **21** | *-22 %* |
| Пенсионеры | **40** | **11** | *-72 %* |
| Многодетна семья | **99** | **59** | *-40 %* |
| Одинокая мать | **6** | **2** | *-66 %* |
| Сироты | **0** | **3** | *100 %* |
| Прочие категории | **397** | **294** | *-26 %* |

При осуществлении сравнительного анализа обращений граждан по признаку заявителя в 2019 году с аналогичным периодом прошлого года следует отметить, что существенно увеличилось количество обращений, поступивших от сирот, существенно (на 72 %) уменьшилось количество обращений, поступивших от пенсионеров, на 66 % уменьшилось количество обращений, поступивших от одиноких матерей, на 40 % уменьшилось количество обращений, поступивших от многодетных семей; несущественно (на 22 %) снизилось количество обращений, поступивших от инвалидов по общему заболеванию. При этом количество обращений, поступивших от заявителей, не имеющих льготной категории, снизилось на 26 %.

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **47** | **28** | *-40 %* |
| Администрация Президента РФ | **8** | **3** | *-62 %* |
| Приёмная Президента РФ в МО | **23** | **5** | *-78 %* |
| Государственная Дума РФ |  |  |  |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **8** | **10** | *20 %* |
| Прокуратура | **33** | **27** | *-18 %* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **12** | **6** | *-50 %* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **9** | **4** | *-55 %* |
| Военный комиссариат Мурманской области | **1** | **0** | *-100 %* |
| Государственная Дума РФ | **1** | **1** | *0,00* |
| Государственная жилищная инспекция Мурманской области | **3** | **0** | *-100 %* |
| Комитет по обеспечению безопасности населения МО | **1** | **0** | *-100 %* |
| Минздрав Мурманской области | **1** | **0** | *-100 %* |
| Министерство по внутренней политике и массовым коммуникациям МО | **1** | **0** | *-100 %* |
| Министерство социального развития МО | **8** | **7** | *-12 %* |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО | **3** | **0** | *-100 %* |
| Минстрой МО | **1** | **2** | *50 %* |
| ММБУ "ЕДДС" | **0** | **2** | *100 %* |
| МРОБОМСИ "Радуга" | **1** | **0** | *-100 %* |
| МРПиП Мурманской области | **0** | **1** | *100 %* |
| Мурманская молодежная областная общественная организация клуб молодых инвалидов‚ их законных представителей‚ инвалидов детства "Валентина-плюс" | **1** | **0** | *-100 %* |
| Мурманский городской студенческий совет | **0** | **1** | *-100 %* |
| Управляющие компании | **1** | **2** | *50 %* |
| УМВД по городу Мурманску | **4** | **1** | *-75 %* |
| Уполномоченный по правам ребенка в МО | **2** | **2** | *0,00* |
| Уполномоченный по правам человека в МО | **0** | **1** | *-100 %* |
| Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | **1** | **2** | *50 %* |
| УПФР | **0** | **3** | *100 %* |
| УФСИН России по Мурманской области | **2** | **0** | *-100 %* |
| Непосредственно в комитет | **265** | **204** | *-23 %* |
| Прочие адресанты | **12** | **17** | *29 %* |

При осуществлении сравнения количественного показателя обращений граждан за 2019 год с аналогичным периодом прошлого года по источнику поступления (адресанту) следует отметить, что весьма существенно, более чем на 23 %, уменьшилось количество обращений, поступивших непосредственно в комитет, а также наблюдается тенденция снижения количества обращений по большинству адресантов.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 38 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет -66 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 8,4 %,из них:**

1.1. Вопросы **«Жилище»** составляют 38 обращений, что составляет 8,4 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается снижение показателя

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жилище** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **113** | **38** | -66 % |
| Дачное хозяйство | 1 | 0 | -100 % |
| Муниципальный жилищный фонд | 3 | 0 | -100 % |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 | 1 | 0,00 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 1 | 3 | 100 % |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 3 | 2 | -33 % |
| Перебои в водоснабжении | 0 | 2 | 100 % |
| Перебои в электроснабжении | 0 | 1 | 100 % |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 0 | 1 | 100 % |
| Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 0 | 1 | 100 % |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 23 | 8 | -65 % |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 4 | 75 % |
| Нежилые помещения | 3 | 2 | -33 % |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 12 | 2 | -83 % |
| Перебои в теплоснабжении | 1 | 0 | -100 % |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 0 | 1 | 100 % |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 29 | 5 | -82 % |
| Предоставление субсидий на жилье | 0 | 2 | 100 % |
| Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) | 3 | 1 | -66 % |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (не применяется) | 1 | 0 | -100 % |
| Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства | 3 | 1 | -66 % |
| Капитальный ремонт общего имущества | 1 | 0 | -100 % |
| Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг | 2 | 0 | -100 % |
| Внеочередное обеспечение жилыми помещениями | 1 | 0 | -100 % |
| Выселение из жилища | 1 | 0 | -100 % |
| Некоммерческий жилищный фонд | 1 | 0 | -100 % |
| Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным | 1 | 0 | -100 % |
| Обеспечение жильем ветеранов | 1 | 0 | -100 % |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 1 | 0 | -100 % |
| Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | 9 | 0 | -100 % |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 1 | 0 | -100 % |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 0 | -100 % |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 4 | 0 | -100 % |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | 3 | 1 | -66 % |
| Купля-продажа квартир, домов | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Жилище», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 314 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет - 36 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 70 %,из них:**

2.1. По вопросам **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** в 2019 году поступило 281 обращение, что составляет 62,5 % от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество поступивших обращений претерпело значительные (-36 %) колебания в сторону уменьшения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **2018год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 449 | 281 | -36 % |
| Выплата пособия на погребение | 1 | 0 | -100 % |
| Деятельность органов системы социального обеспечения и социального страхования и их должностных лиц | 1 | 0 | -100 % |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 8 | 9 | -11 % |
| Ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение | 1 | 1 | 0,00 |
| Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | 0 | 3 | 100 % |
| Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта". льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта | 3 | 3 | 0,00 |
| Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье | 33 | 3 | -91 % |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 11 | 8 | -27 % |
| Назначение пенсии | 5 | 1 | -80 % |
| Назначение пенсии по государственному пенсионному обеспечению (за выслугу лет, социальной) | 3 | 0 | -100 % |
| Обеспечение мер социальной поддержки для лиц, награжденных знаком «почетный донор ссср», «почетный донор россии» | 1 | 0 | -100 % |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 15 | 5 | -66 % |
| Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. деятельность названных учреждений | 6 | 3 | -50 % |
| Перерасчет размеров пенсий | 10 | 1 | -90 % |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 99 | 66 | -33 % |
| Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий | 29 | 21 | -27 % |
| Признание участником вов. льготы и меры социальной поддержки ветеранов вов | 10 | 1 | -90 % |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 32 | 53 | 39 % |
| Реализация государственной программы «доступная среда» | 1 | 0 | -100 % |
| Своевременность и качество пенсионного обеспечения | 9 | 15 | 40 % |
| Социальная адаптация лиц, освободившихся из мест лишения свободы | 2 | 1 | -50 % |
| Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детских домов | 0 | 2 | 100 % |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 36 | 5 | -86 % |
| Социальное обеспечение и льготы инвалидов вов, участников вов, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников | 2 | 0 | -100 % |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 2 | 0 | -100 % |
| 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 | 51 | 24 | -52 % |
| Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 | 0 | -100 % |
| Установление опеки над недееспособными | 76 | 56 | -26 % |
| Установление группы инвалидности, в том числе связанной с пребыванием на фронте. вопросы медико-социальной экспертизы (мсэ) | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся социального обеспечения и социального страхования, значительно снизилось (-36 %), что объясняется рядом объективных причин:

- в 2019 году продолжается снижение количества обращений граждан по вопросам льгот в законодательстве о социальном обеспечении (-52 %);

- незначительно (на 33 %) уменьшилось количество обращений, связанных с предоставлением многодетным семьям в собственность земельных участков для индивидуального жилищного строительства, что, наиболее вероятно, связано с изменениями заявительной активности граждан.

- на 26 % снизилось количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными гражданами, что, вероятно, связано с периодическими колебаниями общей численности совершеннолетних граждан, в отношении которых установлена опека (попечительство), а также совершенствованием законодательства по вопросам опеки и попечительства в отношении совершеннолетних граждан.

- значительно уменьшилось количество обращений, связанных с социальной защитой пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров, что объясняется произошедшими в 2018 году в городе Мурманске чрезвычайными происшествиями и отсутствием таковых в отчетном периоде 2019 года

Незначительные колебания в сторону увеличения количества обращений граждан по сравнению с тем же периодом 2018 года претерпели такие вопросы, как «Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детских домов», «Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей». Вероятными причинами изменения показателя можно назвать неспецифические для комитета варианты оказания помощи.

Увеличилось количество обращений граждан, касающихся пенсионного обеспечения муниципальных служащих, что, вероятно, связано с изменением заявительной активности заинтересованных категорий граждан.

2.2. По вопросам **«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в 2019 году зарегистрировано **11 обращений**, что составляет **2,4 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается незначительный рост (27%).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 8 | 11 | 27 % |
| Доступность физической культуры и спорта | 0 | 1 |  |
| Врачебно-консультационная комиссия. о медицинском обслуживании, диагностике | 0 | 1 |  |
| Лекарственное обеспечение | 1 | 1 |  |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 0 | 4 |  |
| Медицинская экспертиза и медицинское освидетельствование | 1 | 0 |  |
| Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения | 0 | 1 |  |
| Организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях | 1 | 0 |  |
| Платная медицинская помощь | 1 | 1 |  |
| Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта | 0 | 1 |  |
| Проведение спортивных мероприятий | 2 | 1 |  |
| Психоневрологические диспансеры (пнд). помещение и лечение в пнд. снятие с учета в пнд | 1 | 0 |  |
| Работа медицинских учреждений и из сотрудников | 1 | 0 |  |

По данным мониторинга 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», в целом возросло, однако отклонения величин показателей несущественны и связаны с иной спецификой деятельности комитета.

2.3. По вопросам **«Образование. Наука. Культура»** в 2019 году поступило 10 обращений, что составляет 2,2 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Образование. Наука. Культура** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 17 | 10 | -41 % |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 2 | 0 | -100 % |
| Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | 2 | 1 | -50 % |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 0 | 1 | 100 % |
| Контроль качества и надзор в сфере образования | 1 | 1 | 0,00 |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 3 | 1 | -66 % |
| Меры социальной поддержки педагогических работников | 1 | 0 | -100 % |
| Проведение общественных мероприятий | 4 | 3 | -25 % |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 0 | 2 | 100 % |
| Система основного общего образования | 1 | 0 | -100 % |
| Укрепление культурных связей и взаимодействия с зарубежными странами и организациями | 3 | 0 | -100 % |
| Установление льгот и порядка посещения организаций культуры для отдельных категорий граждан | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Образование. Наука. Культура», уменьшилось.

2.4. По вопросам «**Трудоустройства и занятости населения»** в 2019 году поступило 5 обращений, что составляет 1,1 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 6 | 5 | -16 % |
| Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. резерв управленческих кадров | 0 | 1 | 100 % |
| Нормативное правовое регулирование в сфере труда | 0 | 1 | 100 % |
| Социальные выплаты безработным гражданам | 1 | 0 | -100 % |
| Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий | 3 | 0 | -100 % |
| Трудовые конфликты. разрешение трудовых споров | 0 | 1 | 100 % |
| Трудоустройство. безработица. органы службы занятости. государственные услуги в области содействия занятости населения | 2 | 2 | 0,00 |

По данным мониторинга за 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Трудоустройства и занятости населения», уменьшилось.

2.5. По вопросам «**Семья»** в 2019 году поступило 7 обращений, что составляет 1,5 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Семья** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 14 | 7 | -50 % |
| Выплата пособий и компенсаций на ребенка | 0 | 1 | 100 % |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 5 | 3 | -40 % |
| Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 5 | 2 | -60 % |
| Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 1 | 0 | -100 % |
| Система поиска и поддержки талантливых детей | 1 | 0 | -100 % |
| Семейное законодательство и иные нормы, содержащие нормы семейного права | 2 | 1 | -50 % |

По данным мониторинга за 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Семья», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественны и связаны с иной спецификой деятельности комитета.

**III. Раздел «Экономика» включает в себя 16 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 18 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,5 %,из них:**

3.1. В раздел **«Экономика»** поступили следующие обращения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 13 | 16 | 18 % |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 1 | 0 | -100 % |
| Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 1 | 1 | 0,00 |
| Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт | 1 | 0 | -100 % |
| Комплексное благоустройство | 1 | 3 | 66 % |
| Качество оказания услуг связи | 0 | 1 | 100 % |
| Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий | 2 | 0 | -100 % |
| Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). возникновение прав на землю | 1 | 0 | -100 % |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 0 | 1 | 100 % |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 5 | 2 | 60 % |
| Содержание домашних животных | 0 | 1 | 100 % |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 0 | 2 | 100 % |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 0 | 1 | 100 % |
| Реклама (за исключением рекламы в сми) | 0 | 1 | 100 % |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 0 | 2 | 100 % |
| Управление в сфере торговли. правила торговли | 1 | 0 | -100 % |
| Ценообразование | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вышеназванных вопросов, в целом увеличилось, однако отклонение величин показателей несущественно и не связано с полномочиями, реализуемыми комитетом.

**IVРаздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 65 вопросов, по сравнению с АППГ количество обращений уменьшилось. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 14 %, из них:**

4.1. По вопросам «Административные правонарушения и административная ответственность» в 2019 году обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Административные правонарушения и административная ответственность** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 0 | -100 % |
| Привлечение к административной ответственности | 1 | 0 | -100 % |

4.2. По вопросам «**Гражданское право**» в 2019 году поступило 2 **обращения**, что составляет 0,4 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Гражданское право** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 2 | 50 % |
| Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. деятельность арбитражных управляющих | 0 | 2 | 100 % |
| Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права) | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Гражданское право», осталось на прежнем уровне.

4.3. По вопросам **«Конституционный строй»** в 2019 год поступило 22 обращения, по сравнению с АППГ количество обращений уменьшилось.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Конституционный строй** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 56 | 43 | -23 % |
| Выборы президента российской федерации | 3 | 0 | -100 |
| Государственные награды. награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды. награды органов местного самоуправления | 0 | 1 | 100 |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи | 8 | 6 | -25 % |
| Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц | 1 | 2 | 50 % |
| Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не | 13 | 6 | -53 % |
| Молодежная политика | 21 | 28 | 33 % |
| Общественные объединения | 1 | 0 | -100 |
| Организация и финансовая поддержка волонтерского движения | 1 | 0 | -100 |
| Права и свободы человека и гражданина | 2 | 0 | -100 |
| Развитие общественных отношений | 5 | 0 | -100 |
| Создание (регистрация) некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов российской федерации, фондов, авт | 1 | 0 | -100 |

По данным мониторинга за 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Местное самоуправление», уменьшилось. Вместе с тем значительно (33 %) увеличилось количество обращений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании.

4.4. По вопросам «**Международные отношения. Международное право»** в 2019 год обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Международные отношения. Международное право** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 0 | -100 % |
| Международное молодежное сотрудничество | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Международные отношения. Международное право», уменьшилось.

4.5. По вопросам **«Основы государственного управления»** поступило 20 обращений, что составляет 4,4 % от общего количества обращений. По сравнению с 2018 годом наблюдается рост обращений, который составил 20%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основы государственного управления** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 16 | 20 | 16 % |
| Арендные отношения | 1 | 1 | 0,00 |
| Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран | 0 | 1 | 100 % |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 4 | 5 | 20 % |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 3 | 0 | -100 % |
| Контроль за соблюдением законодательства российской федерации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной спиртосодержащей продукции | 0 | 2 | 100 % |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 3 | 4 | 25 % |
| Персональные поздравления участников вов, инвалидов вов | 2 | 2 | 0,00 |
| Результаты рассмотрения обращения | 3 | 5 | 40 % |

По данным мониторинга за 2019 год в сравнении с соответствующим периодом прошлого года увеличилось количество обращений, касающихся деятельности общественных организаций, что, вероятно, связано с успешной реализацией мероприятий в области молодежной политики.

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 11 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается уменьшение количества обращений, который составляет 38 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,4%,из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 18 | 11 | -38 % |
| Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате | 1 | 0 | 100 % |
| Деятельность судебных приставов | 3 | 0 | 100 % |
| Дни воинской славы и памятные даты россии. патриотическое воспитание | 7 | 3 | -57 % |
| Исполнение судебных решений | 1 | 0 | -100 % |
| Конфликты на бытовой почве | 1 | 1 | 0,00 |
| О погребении. выплата компенсаций за установку надгробия | 2 | 0 | -100 % |
| Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 0 | 1 | 100 % |
| Ответственность за нарушение в сфере собственности | 0 | 1 | 100 % |
| Правонарушения среди несовершеннолетних. беспризорность | 0 | 1 | 100 % |
| Преступления против личности | 0 | 2 | 100 % |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 0 | 2 | 100 % |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 0 | -100 % |
| Предоставление жилья по договору социального найма (дсн) | 1 | 0 | -100 % |
| Регистрация по месту жительства и пребывания | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Оборона, безопасность, законность», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**V. Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 5 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается увеличение количества обращений, которое составляет 20 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,1 %,из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 4 | 5 | 20 % |
| Административные правонарушения | 1 | 0 | 100 % |
| Акция "помоги спасти жизнь ребенка" | 1 | 0 | -100 % |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 1 | 1 | 100 % |
| Прочие вопросы | 2 | 4 | 50 % |

По данным мониторинга за 2019 год в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Вопросы АГМ», в целом увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2018 год** | | | **2019 год** | | | **Разница** | **Динамика** |
| **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** |
| Решено положительно | 51 | 184 | 235 | 28 | 137 | 165 | -70 | -29 % |
| Даны разъяснения | 227 | 120 | 347 | 97 | 126 | 223 | -124 | -35 % |
| Принято к сведению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Отказано в рассмотрении | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Поставлено на контроль | 278 | 5 | 283 | 128 | 2 | 130 | -153 | -54 % |
| Возврат заявления без рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Заявление отозвано | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Приостановлено | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Отказ (для МУ и ГУ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Услуга предоставлена | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Возврат заявления без рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | | | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 278 | 304 | 582 | 123 | 259 | 382 | -179 | -34 % |
| Количество поступившых жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признаных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Направлено по принадлежности | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 100 % |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 4 | 100 % |