

## СПРАВКА

## о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 2020 год в сравнении с 2019 годом

В комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска работа с обращениями граждан велась в соответствии с законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ, инструкцией по организации работы с обращениями граждан утверждённой распоряжением администрацией города Мурманска от 30.09.2014 №67-р.

В комитете был проведен ежегодный анализ обращений граждан, поступивших непосредственно от заявителей и через администрацию города Мурманска в 2020 году (поступило 2813 обращений). В сравнении с этим же периодом 2019 года (поступило обращений 2803), произошло увеличение количества обращений граждан на 10 (+0,36%).

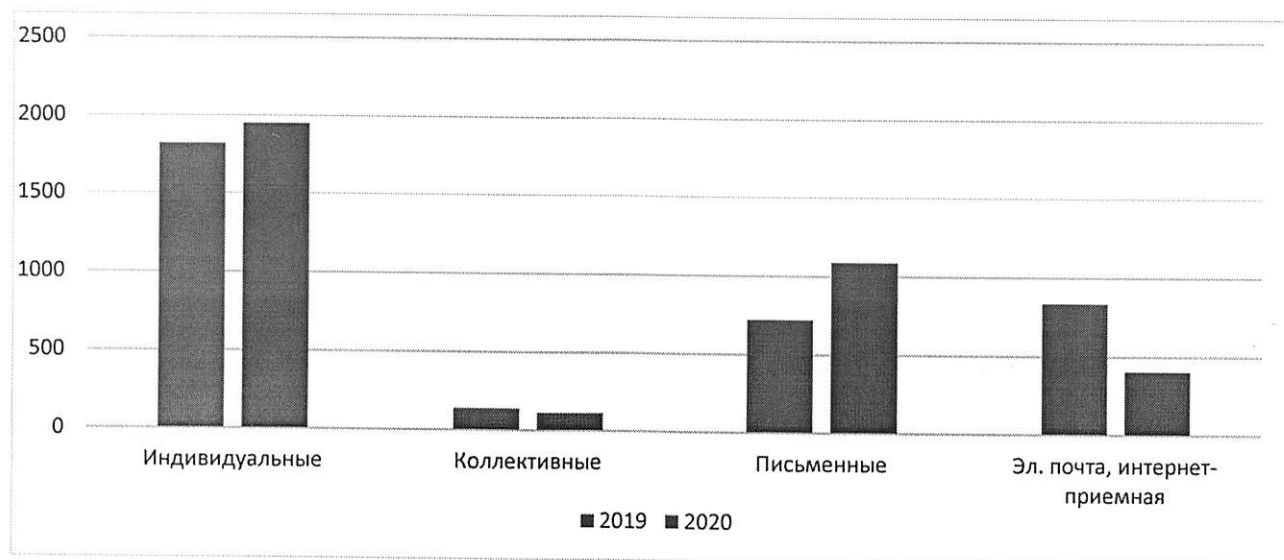
В обращениях содержалось 2766 вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 2020 год в динамике с 2019 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения в 2020 году в динамике с 2019 годом**

| Вид обращения             |  | 2019 год |           |       | 2020 год |           |       | Динамика % |
|---------------------------|--|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|------------|
|                           |  | Из ООГ   | В комитет | Итого | Из ООГ   | В комитет | Итого |            |
| Всего поступило обращений |  |          |           |       |          |           |       |            |
| Индивидуальные            |  | 1364     | 455       | 1819  | 1494     | 455       | 1949  | + 7,15     |
| Коллективные              |  | 88       | 51        | 139   | 89       | 25        | 114   | - 17,99    |
| Повторные обращения       |  | 1        | 5         | 6     | 0        | 2         | 2     | - 66,67    |
| 1                         | Запросы  | 131      | 13        | 144   | 186      | 12        | 198   | + 37,5     |
| 2                         | Представления прокуратуры                                      | 1        | 0         | 1     | 1        | 0         | 1     | 0,00       |
| 3                         | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 1289     | 379       | 1768  | 1366     | 468       | 1834  | + 3,73     |
| 3.1.                      | Эл. Почты, интернет-приемной                                   | 730      | 106       | 836   | 355      | 51        | 406   | - 51,44    |
| 3.2.                      | Письменно  | 531      | 190       | 721   | 994      | 93        | 1087  | + 50,76    |
| 3.3.                      | Тел. Звонка, тел. Доверия                                      | 0        | 4         | 4     | 0        | 1         | 1     | - 75       |
| 3.4.                      | Письма, уведомления  | 2        | 171       | 173   | 0        | 323       | 323   | + 86,71    |
| 3.5.                      | ГИС ЖКХ  | 20       | 0         | 20    | 16       | 0         | 16    | - 20       |
| 5.                        | Предложения, резюме, благодарности,                            | 6        | 8         | 14    | 1        | 0         | 1     | - 92,86    |

|             |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| приглашения |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|



Коллективных обращений в 2020 году поступило 114, что на двенадцать меньше, чем в 2019 году. Индивидуальных обращений, напротив, поступило на 130 больше в 2019 году (1949). В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства дворовых территорий, выполнения ремонта, устройства наружного освещения, отлова бродячих животных и вопросов повреждения зеленых насаждений во время проведения работ по благоустройству территорий.

#### Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2020 году в сравнении с 2019 годом

| По признаку заявителя          | 2019 год | 2020 год | Динамика % |
|--------------------------------|----------|----------|------------|
| Ветераны труда                 | 30       | 20       | - 33,33    |
| Инвалиды по общему заболеванию | 29       | 13       | - 55,17    |
| Пенсионеры                     | 37       | 24       | - 35,14    |
| Многодетные семьи              | 11       | 5        | - 54,55    |
| Прочие категории               | 1848     | 2000     | + 8,23     |

#### Динамика обращений граждан по адресату в 2020 году в сравнении с 2019 годом

| По адресату  | 2019 год | 2020 год | Динамика % |
|--|----------|----------|------------|
| Администрация города Мурманска   | 1529     | 1672     | + 9,35     |
| Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями | 15       | 25       | + 66,67    |

|   |     |     |          |
|---|-----|-----|----------|
| граждан и организаций   |     |     |          |
| Аппарат Правительства Мурманской области  | 0   | 1   | + 100    |
| Балтийско-Арктическое межрегиональное управление Росприроднадзора                   | 0   | 1   | + 100    |
| Глава муниципального образования город Мурманск                                     | 0   | 1   | + 100    |
| Государственная Дума РФ   | 1   | 4   | + 300    |
| Государственная жилищная инспекция Мурманской области                               | 39  | 69  | + 76,92  |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД)  | 43  | 31  | - 27,91  |
| Мурманская межрайонная природоохранная прокуратура                                  | 8   | 9   | + 12,5   |
| Мурманское региональное отделение Всероссийской политической партии "Единая Россия" | 1   | 2   | + 100    |
| Непосредственно в комитет   | 253 | 209 | - 17,39  |
| Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"                           | 8   | 9   | + 12,5   |
| Всероссийская политическая партия "Единая Россия"                                   | 2   | 3   | + 50     |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор                  | 19  | 4   | - 78,95  |
| Органы прокуратуры  | 65  | 76  | + 16,92  |
| Прокуратура Мурманской области  | 3   | 10  | + 233,33 |
| Правительство МО  | 375 | 413 | + 10,13  |
| Совет депутатов города Мурманска  | 77  | 79  | + 2,6    |
| УМВД по городу и области  | 32  | 23  | - 28,13  |
| Уполномоченный по правам ребенка в МО   | 3   | 1   | - 200    |
| Управление Роспотребнадзора по Мурманской области                                   | 16  | 8   | - 100    |
| Прочие адресанты  | 790 | 863 | + 9,24   |

## II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчетный период в комитет по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска

### Процентное соотношение вопросов по тематике обращений



1. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 214 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 34,59 %, из них:

1.1. Раздел «Коммунальное хозяйство» включает в себя 204 обращения, что составляет 7,38 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 155 %.

|  | 2019 год  | 2020 год   | Динамика %   |
|--|-----------|------------|--------------|
| <b>Коммунальное хозяйство</b>  | <b>80</b> | <b>204</b> | <b>+ 155</b> |
| Капитальный ремонт общего имущества  | 1         | 1          | 0,00         |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка  | 1         | 2          | + 100        |
| Муниципальный жилищный фонд  | 1         | 1          | 0,00         |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы   | 6         | 34         | + 466,67     |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта   | 1         | 1          | 0,00         |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы   | 0         | 1          | + 100        |
| Перебои в водоотведении и канализовании  | 1         | 0          | - 100        |
| Перебои в водоснабжении  | 1         | 0          | - 100        |
| Перебои в газоснабжении  | 0         | 1          | + 100        |
| Перебои в теплоснабжении   | 0         | 1          | + 100        |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества   | 2         | 4          | + 100        |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации   | 10        | 27         | + 170        |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 52        | 97         | + 86,54      |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью   | 3         | 4          | + 33,33      |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания   | 0         | 2          | + 200        |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб  | 1         | 25         | + 2400       |
| Частный жилищный фонд  | 0         | 2          | + 200        |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов   | 0         | 1          | + 100        |

2. Раздел «Экономика» включает в себя 2146 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 0,37 %, из них:

2.1. По вопросам «Бытовое обслуживание населения» в 2020 году поступило 35 обращений, наблюдается рост на 218,18%

2.2. По вопросам «Градостроительство и архитектура» в 2020 году поступило 1551 обращений, наблюдается рост 47,43%

2.3. По вопросам «Общие вопросы охраны окружающей среды» в 2020 году поступило 14 обращений, наблюдается рост 27,27%

2.4. По вопросам «Охрана и использования животного мира» в 2020 году поступило 189 обращений, наблюдается рост 220,34%

2.5. По вопросам «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» в 2020 году поступило 207 обращений, наблюдается рост 183,56%

|  | 2019 год | 2020 год | Динамика<br>% |
|--|----------|----------|---------------|
| Охрана и использование водных ресурсов   | 1        | 1        | 0,00          |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 2        | 3        | + 50          |
| Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы  | 1        | 3        | + 200         |
| Законодательство в области охраны окружающей среды   | 0        | 1        | + 100         |
| Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. экологический контроль, надзор  | 8        | 1        | - 87,5        |
| Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. полигоны бытовых отходов   | 1        | 2        | + 100         |
| Транспортировка, переработка и хранение опасных отходов  | 0        | 2        | + 200         |
| Требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности   | 1        | 1        | 0,00          |
| Экологическая безопасность   | 0        | 4        | + 400         |
| Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных   | 4        | 5        | + 25          |
| Отлов животных   | 19       | 127      | + 568,42      |
| Регулирование численности животных   | 34       | 49       | + 44,12       |
| Содержание животных  | 2        | 7        | + 250         |
| Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных  | 0        | 1        | + 100         |

2.6. По вопросам «Строительство» в 2020 году поступило 54 обращения, наблюдается рост 31,71% .

2.7. По вопросам «Транспорт» в 2020 году поступило 274 обращения, наблюдается спад 1,79%.

2.8. По вопросам «Хозяйственная деятельность» в 2020 году поступило 618 вопросов в обращениях граждан. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост 8,8%.

|   | 2019 год    | 2020 год    | Динамика<br>%   |
|---|-------------|-------------|-----------------|
| <b>Бытовое обслуживание населения</b>   | <b>11</b>   | <b>35</b>   | <b>+ 218,18</b> |
| <i>Содержание кладбищ и мест захоронений</i>  | <i>11</i>   | <i>34</i>   | <i>+ 209,09</i> |
| <i>Тарифы и льготы на бытовые услуги</i>  | <i>0</i>    | <i>1</i>    | <i>+ 100</i>    |
| <b>Градостроительство и архитектура</b>   | <b>1052</b> | <b>1551</b> | <b>+ 47,43</b>  |
| <i>Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров</i>   | <i>203</i>  | <i>287</i>  | <i>+ 41,38</i>  |
| <i>Водоснабжение поселений</i>  | <i>1</i>    | <i>0</i>    | <i>- 100</i>    |
| <i>Градостроительство. архитектура и проектирование</i>   | <i>5</i>    | <i>5</i>    | <i>0,00</i>     |
| <i>Канализование поселений</i>  | <i>2</i>    | <i>0</i>    | <i>- 200</i>    |
| <i>Комплексное благоустройство</i>  | <i>413</i>  | <i>495</i>  | <i>+ 19,85</i>  |
| <i>Озеленение</i>   | <i>73</i>   | <i>82</i>   | <i>+ 12,33</i>  |
| <i>Организация выгула собак</i>   | <i>8</i>    | <i>10</i>   | <i>+ 20</i>     |
| <i>Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)</i>  | <i>17</i>   | <i>64</i>   | <i>+ 276,47</i> |
| <i>Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок</i>   | <i>4</i>    | <i>22</i>   | <i>+ 450</i>    |
| <i>Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)</i>  | <i>2</i>    | <i>1</i>    | <i>- 100</i>    |
| <i>Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов</i>  | <i>167</i>  | <i>351</i>  | <i>+ 110,18</i> |
| <i>Уличное освещение</i>  | <i>155</i>  | <i>234</i>  | <i>+ 50,97</i>  |
| <i>Электрификация поселений</i>   | <i>2</i>    | <i>0</i>    | <i>- 200</i>    |
| <b>Общественное питание</b>   | <b>2</b>    | <b>0</b>    | <b>- 200</b>    |
| <i>Предприятия общественного питания</i>  | <i>2</i>    | <i>0</i>    | <i>- 200</i>    |
| <b>Промышленность</b>   | <b>0</b>    | <b>3</b>    | <b>+ 300</b>    |
| <i>Правила технической эксплуатации теплотанций, теплоустановок и теплосетей</i>  | <i>0</i>    | <i>1</i>    | <i>+ 100</i>    |
| <i>Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения</i>   | <i>0</i>    | <i>2</i>    | <i>+ 200</i>    |
| <b>Связь</b>  | <b>1</b>    | <b>2</b>    | <b>+ 100</b>    |
| <i>Информационные системы органов государственной власти российской федерации. официальные сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления</i> | <i>1</i>    | <i>1</i>    | <i>0,00</i>     |
| <i>Оказание услуг почтовой связи</i>  | <i>0</i>    | <i>1</i>    | <i>+ 100</i>    |
| <b>Сельское хозяйство</b>   | <b>8</b>    | <b>2</b>    | <b>- 75</b>     |
| <i>Ненадлежащее содержание домашних животных</i>  | <i>4</i>    | <i>1</i>    | <i>- 75</i>     |
| <i>Правила содержания домашних животных</i>   | <i>2</i>    | <i>1</i>    | <i>- 100</i>    |
| <i>Содержание домашних животных</i>   | <i>2</i>    | <i>0</i>    | <i>- 200</i>    |
| <b>Строительство</b>  | <b>41</b>   | <b>54</b>   | <b>+ 31,71</b>  |
| <i>Деятельность в сфере строительства. сооружение</i>   | <i>2</i>    | <i>7</i>    | <i>+ 250</i>    |

|  |            |            |                 |
|--|------------|------------|-----------------|
| <i>зданий, объектов капитального строительства</i>                                       |            |            |                 |
| <i>Согласование строительства</i>  | 5          | 2          | - 60            |
| <i>Строительство и реконструкция дорог</i>   | 34         | 45         | + 32,35         |
| <b>Торговля</b>  | <b>6</b>   | <b>13</b>  | <b>+ 116,67</b> |
| <i>Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли</i>             | 5          | 10         | + 100           |
| <i>Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности</i>     | 1          | 3          | + 200           |
| <b>Транспорт</b>   | <b>279</b> | <b>274</b> | <b>- 1,79</b>   |
| <i>Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения</i>                            | 85         | 93         | + 9,41          |
| <i>Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт</i>                        | 4          | 2          | - 50            |
| <i>Дорожные знаки и дорожная разметка</i>  | 82         | 69         | - 15,85         |
| <i>О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок</i>                        | 10         | 10         | 0,00            |
| <i>Программа по утилизации старых автомобилей</i>  | 0          | 1          | + 100           |
| <i>Работа спецавтохозяйства</i>  | 0          | 1          | + 100           |
| <i>Содержание транспортной инфраструктуры</i>  | 39         | 24         | - 38,49         |
| <i>Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная</i> | 4          | 1          | - 75            |
| <i>Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки</i>                       | 44         | 37         | - 15,91         |
| <i>Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок</i>                                 | 1          | 1          | 0,00            |
| <i>Эвакуация транспортных средств</i>  | 0          | 3          | + 300           |
| <i>Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог</i>                                    | 10         | 32         | + 220           |

Чаще всего граждане обращались по вопросам содержания автомобильных дорог и улично-дорожной сети города Мурманска, внесения в список дворовых территорий в рамках муниципальной программы «Формирование современной городской среды на территории муниципального образования город Мурманск», а также отлова безнадзорных животных, уличного освещения и безопасности дорожного движения.

В целях снижения количества обращений граждан выполнен ремонт изношенных слоев асфальтобетонного покрытия дорог площадью 36 385,54 м<sup>2</sup>.

В соответствии с объёмом бюджетных средств, предусмотренных на выполнение мероприятий по ямочному ремонту дворовых проездов в 2020 году, завершены работы на 28 175,82 кв. м дефектных участков, 326 дворовых. Все работы по капитальному ремонту дворовых территорий, запланированные к реализации в 2020 году, выполнены.

Специалистами комитета систематически проводятся контрольные проверки состояния улично-дорожной сети города Мурманска, в том числе по обращениям граждан и заявкам, поступающим в ММБУ «Единая дежурно-диспетчерская служба». При выявлении фактов ненадлежащего содержания подведомственных территорий эксплуатирующему учреждению выдаются предписания об их устранении и осуществляется контроль их исполнения.

Работы по зимнему содержанию автомобильных дорог и улично-



дорожной сети города Мурманска осуществляются эксплуатирующим учреждением в круглосуточном двухсменном режиме, включая выходные и праздничные дни. По договорам с различными предприятиями и организациями для оперативного выполнения работ по снегоочистке дорог учреждением привлечена сторонняя снегоуборочная техника, а также дополнительные трудовые ресурсы для уборки тротуаров.

Сроки выполнения операций зимней уборки принимаются в зависимости от погодных условий. Работы по уборке улично-дорожной сети города планируются на 2-5 смен последующих суток. График вывоза снега с улично-дорожной сети публикуется в СМИ и размещается на официальном сайте администрации города Мурманска.

По вопросам транспортного обслуживания населения регулярно проводится мониторинг транспортной обстановки с целью формирования наиболее оптимальной и удобной для пассажиров сети муниципальных маршрутов.

В случае поступления обращений от граждан об изменении маршрутной сети областного центра, данные обращения учитываются при формировании новых и изменении имеющихся муниципальных маршрутов.

Сотрудниками отдела совместно с ОГИБДД УМВД России по г. Мурманску проводятся проверочные мероприятия в отношении организаций-перевозчиков, оказывающих услуги по перевозке пассажиров и багажа на территории муниципального образования город Мурманск.

По вопросам обеспечения безопасности дорожного движения сообщаем, что за отчетный период произведена установка 244 новых дорожных знаков, заменено 510 дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проведены в соответствии с ПОДД.

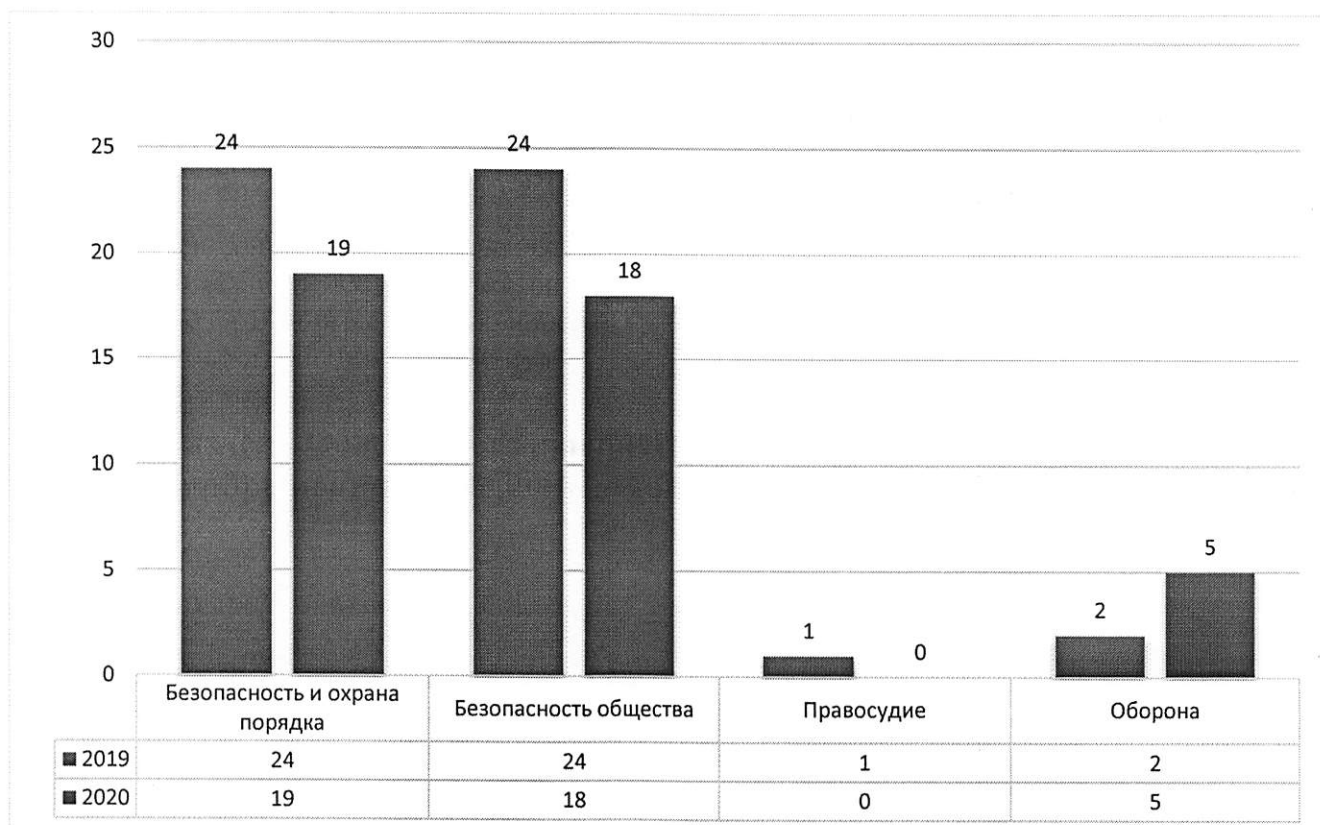
**III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 75 вопросов в обращениях граждан, по сравнению с 2019 годом наблюдается снижение на 14,77 %**



|   | 2019 год | 2020 год | Динамика % |
|---|----------|----------|------------|
| Привлечение к административной ответственности  | 4        | 0        | - 400      |
| Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)  | 1        | 0        | - 100      |
| Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им   | 0        | 1        | + 100      |
| Почетные звания   | 0        | 1        | + 100      |
| Поступление на муниципальную службу   | 1        | 0        | - 100      |
| Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не | 1        | 0        | - 100      |
| Работа законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов российской федерации. деятельность депутатов   | 1        | 0        | - 100      |
| Наименование и переименование населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физикогеографических объектов  | 1        | 0        | - 100      |
| Права и свободы человека и гражданина   | 1        | 0        | - 100      |
| Законодательная инициатива органов государственной власти по вопросам своего ведения  | 0        | 1        | + 100      |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилей   | 0        | 3        | + 300      |
| Референдумы российской федерации  | 0        | 1        | + 100      |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления   | 2        | 0        | - 200      |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения   | 1        | 0        | - 100      |
| Неполучение ответа на обращение   | 2        | 0        | - 200      |
| Принятое по обращению решение   | 1        | 0        | - 100      |
| Результаты рассмотрения обращения   | 10       | 0        | - 1000     |
| Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не | 1        | 0        | - 100      |
| Арендные отношения  | 1        | 0        | - 100      |
| Привлечение к административной ответственности  | 4        | 6        | + 50       |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления   | 9        | 2        | - 77,78    |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения   | 3        | 9        | + 200      |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления  | 4        | 7        | + 75       |
| Неполучение ответа на обращение   | 0        | 2        | + 200      |
| Принятое по обращению решение   | 1        | 0        | - 100      |
| Результаты рассмотрения обращения   | 37       | 39       | + 5,41     |
| Государственные и муниципальные контракты   | 0        | 1        | + 100      |

|  |   |   |       |
|--|---|---|-------|
| Социально-экономическое развитие муниципальных образований                             | 0 | 1 | + 100 |
| Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов | 1 | 1 | 0,00  |
| Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. присвоение имен            | 1 | 0 | - 100 |

**IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 25 вопросов в обращениях, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 47,92%**



**V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 41 вопрос, в 2019 году поступили обращения также по 41 вопросу.**

|   | 2019 год | 2020 год | Динамика %   |
|---|----------|----------|--------------|
| <b>Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)</b> | <b>5</b> | <b>9</b> | <b>+ 80</b>  |
| Борьба с табакокурением, алкоголизмом и наркоманией                   | 3        | 0        | - 300        |
| Лечение и оказание медицинской помощи                                 | 1        | 1        | 0,00         |
| Медицинское обслуживание сельских жителей                             | 1        | 0        | - 100        |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения                   | 0        | 8        | + 800        |
| <b>Физическая культура и спорт (за исключением международного)</b>    | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>- 200</b> |

|  |          |          |              |
|--|----------|----------|--------------|
| <b>сотрудничества)</b>   |          |          |              |
| Доступность физической культуры и спорта   | 2        | 0        | - 200        |
| <b>Образование. Наука. Культура</b>  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>- 200</b> |
| Культурное наследие народов российской федерации и сохранение историко-культурных территорий   | 2        | 0        | - 200        |
| <b>Социальное обеспечение и социальное страхование</b>   | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>- 400</b> |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 3        | 0        | - 300        |
| Проезд льготных категорий граждан  | 1        | 0        | - 100        |
| <b>Образование. Наука. Культура</b>  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>- 200</b> |
| Проведение общественных мероприятий  | 2        | 0        | - 200        |
| <b>Культура (за исключением международного сотрудничества)</b>   | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>- 100</b> |
| Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры  | 1        | 0        | - 100        |
| <b>Образование (за исключением международного сотрудничества)</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>- 20</b>  |
| Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением                                  | 0        | 1        | + 100        |
| Проведение общественных мероприятий  | 0        | 1        | + 100        |
| Условия проведения образовательного процесса   | 5        | 2        | - 60         |
| <b>Охрана семьи, материнства, отцовства и детства</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>+ 50</b>  |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи   | 2        | 3        | + 50         |
| <b>Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании</b>   | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>+ 100</b> |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 1        | 4        | + 300        |
| Проезд льготных категорий граждан  | 1        | 0        | - 100        |
| <b>Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)</b>  | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>+ 300</b> |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей,  | 0        | 3        | + 300        |

|   |           |          |              |
|---|-----------|----------|--------------|
| в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам |           |          |              |
| <b>Управление социальным обеспечением и социальным страхованием</b>   | <b>10</b> | <b>5</b> | <b>- 50</b>  |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья   | 7         | 2        | - 71,43      |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)   | 3         | 3        | 0,00         |
| <b>Труд (за исключением международного сотрудничества)</b>  | <b>1</b>  | <b>7</b> | <b>+ 600</b> |
| Выплата заработной платы  | 1         | 4        | + 300        |
| Трудовые конфликты. разрешение трудовых споров  | 0         | 1        | + 100        |
| Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)   | 0         | 2        | + 200        |
| <b>Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)</b>   | <b>3</b>  | <b>6</b> | <b>+ 100</b> |
| Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях   | 2         | 5        | + 150        |
| Трудовые отношения. заключение, изменение и прекращение трудового договора  | 1         | 1        | 0,00         |
| <b>Социальное обеспечение и социальное страхование</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>- 100</b> |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)   | 1         | 0        | - 100        |
| <b>Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>- 100</b> |
| Доступность физической культуры и спорта  | 1         | 0        | - 100        |

### Результаты рассмотрения обращений

| Результаты   | 2019 | 2020 | Динамика % |
|--|------|------|------------|
| <b>Решено положительно</b>                               | 372  | 447  | + 20,16    |
| <b>Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации</b> | 1563 | 1586 | + 1,47     |
| <b>Поставлено на контроль</b>                            | 1945 | 1967 | +1,13      |

Анализ организации работы с обращениями граждан в комитете показал, что работа как с письменным обращением, так и с электронным, начинается с регистрации обращения не позднее трех дней с того момента как оно поступило. В связи с пандемией COVID-19, личный прием граждан не велся, обращения поступали посредством отправки электронной почтой или в письменном виде, посредством отправки Почтой России. Работа с письменными обращениями граждан в отделе по общим вопросам ведётся в БД «Обращения граждан».

Большая часть обращений рассматривается с выездом на место специалистами комитета, после чего исполнителем готовится письменный ответ заявителю. В целом, за 2020 год были нарушены сроки 10 ответов, в то время как в 2019 – 35.

С целью повышения квалификации и профессионализма в решении вопросов, в соответствии с планом работы ежемесячно проводились учебно-методические совещания с работниками комитета начальниками отделов и председателем комитета.