**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан**

**в комитете по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска за 1 квартал 2019 года**

**в сравнении с 1 кварталом 2018 года»**

За 1 квартал 2018 года в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска (далее – Комитет) поступило 109 («жилищно-коммунальная сфера» + «социальная сфера» + «экономика» + «государство.общество. политика» + «Оборона. Безопасность. Законность») обращений от граждан, по сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается спад обращений граждан, который составил – - 55,6 %.

В обращениях содержалось 113 вопросов по различным тематикам.

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

**за 1 квартал 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 1 квартале 2019 года в динамике с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **1 квартал 2018 года** | | | | **1 квартал 2019 года** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | **104** | **106** | | 210 | **22** | | 75 | **97** | **- 53,8 %** |
| Коллективные | | **10** | **4** | | 14 | **4** | | 8 | **12** | **-14,2 %** |
| **Из них:** | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **12** | | **3** | 15 | **3** | 2 | | **5** | **-66,7 %** |
| 2 | Представления прокуратуры | **1** | | **0** | 1 | **0** | 0 | | **0** | **-100 %** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **99** | | **107** | 206 | **22** | 77 | | **99** | **-52 %** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | ***22*** | | ***17*** | *39* | ***8*** | 8 | | **16** | **-59 %** |
| 3.2. | *Письменно* | ***76*** | | ***87*** | *163* | ***14*** | 63 | | **77** | **-53 %** |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | ***1*** | | ***0*** | *1* | ***0*** | 0 | | **0** | **-100 %** |
| 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** |
| 4. | Письма, уведомления | **0** | | **3** | 3 | **0** | 6 | | **6** | **50 %** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **1** | | **0** | 1 | **1** | 1 | | **2** | **50 %** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **3** | | **19** | 22 | **0** | 3 | | **3** | **-86 %** |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* | ***0*** | | ***19*** | *19* | ***0*** | *3* | | **3** | **-84 %** |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ..подразделения* | ***0*** | | ***0*** | *0* | ***0*** | *0* | | **0** | **0,00** |

Общее количество обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2019 года, сократилось по сравнению с уровнем 1 квартала 2018 года, указанным в отчетной документации, более чем на 53 %, 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 Необходимо отметить, что увеличилось количество коллективных обращений по отношению к индивидуальным (12 %), в то время как в 1 квартале 2018 года процентное соотношение указанных показателей составляет 6,6 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **4** | **0** | *-100 %* |
| Ветераны труда | **2** | **1** | *-50 %* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **10** | **1** | *-90 %* |
| Пенсионеры | **18** | **2** | *-89 %* |
| Многодетна семья | **43** | **12** | *-72 %* |
| Одинокая мать | **3** | **0** | *-100 %* |
| Сироты | **0** | **1** | *100 %* |
| Прочие категории | **144** | **92** | *-36 %* |

При осуществлении сравнительного анализа обращений граждан по признаку заявителя в 1 квартале 2019 года с аналогичным периодом прошлого года, при существующей тенденции снижения общего количества обращений граждан, следует отметить, что существенно, на 72 %, снизилось количество обращений, поступивших от многодетных семей, а также на 90 % снизилось количество обращений, поступивших от инвалидов по общему заболеванию и на 89 % - от пенсионеров. При этом количество обращений, поступивших от заявителей, не имеющих льготной категории, снизилось лишь на 36 %.

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **20** | **3** | *-85 %* |
| Администрация Президента РФ | **11** | **1** | *-91 %* |
| Приёмная Президента РФ в МО | **3** | **0** | *-100 %* |
| Государственная Дума РФ | **1** | **0** | *-100 %* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **4** | **0** | *-100 %* |
| Прокуратура | **10** | **10** | *0,00* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **2** | **0** | *-100 %* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **1** | **0** | *-100 %* |
| Уполномоченный по правам ребенка | **0** | **1** | *100 %* |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО | **2** | **0** | *100 %* |
| Администрация города Мурманска | **114** | **26** | *-77 %* |
| Непосредственно в комитет | **46** | **62** | *25 %* |
| Прочие адресанты | **10** | **6** | *-40 %* |

При осуществлении сравнения количественного показателя обращений граждан за 1 квартал 2019 года с аналогичным периодом прошлого года по источнику поступления (адресанту) следует отметить, что весьма существенно, более чем на 77 % процентов, снизилось количество обращений, поступивших из администрации города Мурманска, и на 25 % увеличилось количество обращений, поступивших непосредственно в комитет. На прежнем уровне осталось количество обращений, поступивших из органов прокуратуры. Значение остальных показателей несущественно и не влияет на общие тенденции.

**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 1 вопрос. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет -97 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,9 %, из них:**

1.1.По вопросам «**Жилище»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жилище** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 4 | 0 | -100 % |
| Муниципальный жилищный фонд | 1 | 0 | -100 % |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 1 | 0 | -100 % |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (не применяется) | 1 | 0 | -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 | 1 | 0 | -100 % |
| Муниципальный жилищный фонд | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года 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.

1.2. Вопросы **«Коммунальное хозяйство»** составляют 1 обращение, что составляет 0,9 % процентов от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет – 93 %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал 201 года** | **1 квартал 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **15** | **1** | -93 % |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 | 0 | -100 % |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 0 | 1 | 100 % |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 2 | 0 | -100 % |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 10 | 0 | -100 % |
| Другие вопросы: | 2 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Коммунальное хозяйство», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета, а также, вероятно, с общей тенденцией снижения количества обращений.

1.3. По вопросу «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** в отчётный период обращений не поступало. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил 100 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **18** | **0** | **-100 %** |
| Выселение из жилища | 1 | 0 | -100 % |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 2 | 0 | -100 % |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 0 | -100 % |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | 2 | 0 | -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 | 11 | 0 | -100 % |
| Другие вопросы: | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета, а также, вероятно, с общей тенденцией к снижению количества обращений.

**II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 91 вопрос, по сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 55 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 83 %, из них:**

**2.1. Вопросы социальной поддержки составляют 76 % от общего количества обращений граждан.** В 1 квартале 2019 года поступило 86 обращений, по сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается **спад** количества  **обращений – 56%.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная поддержка** | **1 кв. 2018 года** | **2 кв. 2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **195** | **86** | **-56 %** |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 5 | 1 | -80 % |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 38 | 13 | -66 % |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 20 | 4 | -80 % |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 15 | 0 | -100 % |
| Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье | 25 | 3 | -88 % |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 19 | 12 | -37 % |
| 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 | 21 | 2 | -90 % |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 3 | 5 | 40 % |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 5 | 1 | -80 % |
| Установление опеки над недееспособным | 20 | 18 | -10 % |
| Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий | 17 | 18 | 5 % |
| Другие вопросы: | 7 | 9 | 22 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся социальной поддержки, снизилось (- 54 %), что объясняется рядом объективных причин:

- в 2019 году продолжается снижение количества обращений граждан по вопросу выдачи городской карты поддержки нового образца (основная часть граждан, имеющих право на данную меру социальной поддержки, обеспечена картой в 2016 - 2018 годах);

- наблюдается снижение на 65 % количества поступающих обращений многодетных семей по вопросу предоставления земельных участков в целях индивидуального жилищного строительства, что связано с ограничением целевой аудитории мероприятия с точки зрения требований к категории заявителей, а также, вероятно, в связи с низким качественными характеристиками предлагаемых земельных участков, отсутствием инфраструктуры и долгими временными сроками их предоставления.

- на 37 % снизилось количество обращений граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, по сравнению с тем же периодом 2018 года. Вероятными причинами изменения показателя можно назвать несущественное снижение сумм оказываемой материальной помощи (исходя из объемов расходования выделенного финансирования, а также по причине скорого завершения финансового года);

На 10 % снизилось количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными гражданами в 1 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018, 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 (на 88 %) 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.

2.2. По вопросам «О**бразование»** в 1 кварте 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года обращений не поступало. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил 100 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Образование** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| Другие вопросы: | 2 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Образование», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.3. По вопросам **«Физическая культура и спорт»** в 1 квартале 2019 года зарегистрировано **1 обращение**, что составляет **0,9 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ рост в процентном соотношении составляет 100 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Физическая культура и спорт** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 0 | 1 | 100 % |
| Доступность физической культуры и спорта | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Физическая культура и спорт», несущественно увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.4. По вопросам **«Здравоохранение»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил 100 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Здравоохранениие** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 2 | 0 | -100 % |
| Организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях | 1 | 0 | -100 % |
| Психоневрологические диспансеры (ПНД). Помещение и лечение в ПНД. Снятие с учета в пнд | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Здравоохранение», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.5. По вопросам **«Культура»** в 1 квартале 2019 года поступило **1 обращение**, что составляет 0,9 **%** от общего количества обращений, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано 4 **обращения**. Наблюдается **спад** обращений, который составил 75 **%**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Культура** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 4 | 1 | -75 % |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 2 | 0 | -100 % |
| Укрепление культурных связей и взаимодействия с зарубежными странами и организациями | 2 | 0 | -100 % |
| Установление льгот и порядка посещения организаций культуры для отдельных категорий граждан | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Культура», в целом уменьшилось, что, вероятно, связано с общей тенденцией к снижению количества обращений.

2.6. По вопросам «**Трудоустройства и занятости населения»** поступило 1 обращение, что составляет 0,9 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается спад обращений, который составил – 66 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 4 | 1 | -75 % |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 2 | 0 | -100 % |
| Укрепление культурных связей и взаимодействия с зарубежными странами и организациями | 2 | 0 | -100 % |
| Установление льгот и порядка посещения организаций культуры для отдельных категорий граждан | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Трудоустройство и занятость населения», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.7. Кроме того, в раздел **«Социальная сфера»** (по вопросам «Признание участником ВОв. Льготы и меры социальной поддержки ветеранов ВОв», «Перерасчет размеров пенсий», «Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. деятельность названных учреждений», «Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей») поступило 2 обращения, по сравнению с АППГ наблюдается спад (80 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 10 | 2 | -80 % |
| Признание участником ВОв. Льготы и меры социальной поддержки ветеранов ВОв | 4 | 0 | -100 % |
| Перерасчет размеров пенсий | 4 | 0 | -100 % |
| Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. деятельность названных учреждений | 2 | 1 | -50 % |
| Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вышеназванных вопросов, в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и не связано с полномочиями, реализуемыми комитетом.

**III. Раздел «Экономика» включает в себя 2 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 100 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,8 %, из них:**

3.1. По вопросам **градостроительства и архитектуры** в 1 квартале 2019 года поступило **1 обращение**, что составило 0,9 **%** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост (100 %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Градостроительство и архитектура** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 0 | 1 | 100 % |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вышеназванных вопросов, в целом увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и не связано с полномочиями, реализуемыми комитетом.

3.7. Кроме того, в раздел **«Экономика»** (по вопросу «Связь») поступило 1 обращение, по сравнению с АППГ наблюдается рост (100 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Связь** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 0 | 1 | 100 % |
| Качество оказания услуг связи | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вышеназванных вопросов, в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и не связано с полномочиями, реализуемыми комитетом.

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 17 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет 26 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 84 %, из них:**

4.1.По вопросам «**Обращения, заявления и жалобы граждан»** поступило 3 обращения, что составляет 2,7 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается спад обращений, который составил – 25 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 4 | 3 | -25 % |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 1 | 2 | 50 % |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 3 | 0 | -100 % |
| Результаты рассмотрения обращения | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Обращения, заявления и жалобы граждан», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

4.2. По вопросам «**Общественные и религиозные объединения»** поступило 13 обращений, что составляет 12 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается рост обращений, который составил – 15 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Общественные и религиозные объединения** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 11 | 13 | 15 % |
| Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не | 5 | 3 | -40 % |
| Молодежная политика | 3 | 10 | 70 % |
| Организация и финансовая поддержка волонтерского движения | 1 | 0 | -100 % |
| Развитие общественных отношений | 2 | 0 | -100 % |

На 70 % выросло количество обращений, связанных с поддержкой общественных объединений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании, что объясняется растущей социальной активность молодежи и реализацией проектов, направленных на позитивную деятельность молодежных групп.

4.3. По вопросам «**Основы государственного управления»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основы государственного управления** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 0 | -100 % |
| Персональные поздравления участников ВОв, инвалидов ВОв | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Основы государственного управления», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

4.4. По вопросам «**Праздники. Памятные даты. Юбилеи»** поступило 1 обращение, что составляет 0,9 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается идентичное количество обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 1 | 0 |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи | 1 | 1 | 0 |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Праздники. Памятные даты. Юбилеи», осталось на прежнем уровне, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

4.5. По вопросам «**Референдум. Выборы. Избирательная система»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Референдум. Выборы. Избирательная система** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 0 | -100 % |
| Выборы Президента Российской Федерации | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Референдум. Выборы. Избирательная система», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 2 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет 80 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,8%, из них:**

5.1.По вопросам «**Безопасность общества»** поступило 2 обращения, что составляет 1,8 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2018 года наблюдается рост (100 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Безопасность общества** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 0 | 2 | 100 % |
| Ответственность за нарушение в сфере собственности | 0 | 1 | 100 % |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Безопасность общества», в целом увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

5.2.По вопросам «**Военная служба»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Военная служба** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 5 | 0 | -100 % |
| Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание | 5 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Военная служба», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

5.3. По вопросам «**Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 0 | -100 % |
| Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

5.4. По вопросам «**Органы юстиции»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Органы юстиции** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 1 | 0 | -100 % |
| Деятельность судебных приставов | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Органы юстиции», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

5.5. По вопросам «**Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей»** в 1 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей** | **1 кв. 2018 года** | **1 кв. 2019 года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | 3 | 0 | -100 % |
| О погребении. Выплата компенсаций за установку надгробия | 1 | 0 | -100 % |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 0 | -100 % |
| Предоставление жилья по договору социального найма (дсн) | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **1 квартал 2018 года** | | | **1 квартал 2019 года** | | | **Разница** | **Динамика** |
| **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** |
| Решено положительно | 26 | 73 | 99 | 5 | 38 | 43 | -56 | -56 % |
| Даны разъяснения | 88 | 37 | 125 | 16 | 42 | 58 | -67 | -53,6 % |
| 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 | 114 | 1 | 115 | 26 | 0 | 26 | -89 | -77 % |
| 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 | 114 | 110 | 224 | 21 | 80 | 101 | -123 | -55 % |
| 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 | 7 | 0 | 0 | 2 | -5 | -71 % |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |