**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 2021 года**

**в сравнении с 1 кварталом 2020 года»**

За 1 квартал 2021 года в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска (далее – Комитет) поступило 205 («Жилищно-коммунальная сфера» + «Социальная сфера» + «Экономика» + «Государство. Общество. Политика» + «Оборона. Безопасность. Законность») обращений от граждан, по сравнению с 1 кварталом 2020года наблюдается увеличение количества обращений граждан, который составил – 51 %.

В обращениях содержалось 223 вопроса 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 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 1 квартале 2021 года в динамике с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **1 квартал 2020 года** | **1 квартал 2021 года** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | **32** | **61** | **93** | **47** | **152** | **199** | **53 %** |
| Коллективные  | **6** | **1** | **7** | **6** | **0** | **6** | **14 %** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **5** | **2** | **7** | **10** | **2** | **12** | **42 %** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **29** | **56** | **85** | **43** | **149** | **192** | **56 %** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **13** | **5** | **18** | **12** | **1** | **13** | **28 %** |
| 3.2. | *Письменно* | **16** | **50** | **66** | **31** | **148** | **179** | **63 %** |
| 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** |
| 4. | Письма, уведомления | **0** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **-100 %** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **1** | **2** | **3** | **0** | **0** | **0** | **100 %** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **2** | **2** | **4** | **0** | **1** | **1** | **75 %** |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* | **2** | **2** | **4** | **0** | **1** | **1** | **75 %** |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ..подразделения* | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |

Общее количество обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2021 года, увеличилось по сравнению с уровнем 1 квартала 2020 года, указанным в отчетной документации, на 51 %, что, вероятно, связано введением ограничительных мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения в связи с угрозой распространения на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и прекращением приема населения руководством и специалистами комитета. Кроме того, в соответствии с постановлением администрации города Мурманска от 26.02.2020 № 538 «О реализации отдельных государственных полномочий по предоставлению многодетным семьям единовременной денежной выплаты взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно» на комитет возложены функции по предоставлению многодетным семьям единовременной денежной выплаты взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно.

По прежнему превалируют письменные обращения, а также обращения, поступившие посредством электронной почты.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1 квартал 2020 года** | **1 квартал 2021 года** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **1** | **0** | *-100 %* |
| Ветераны труда | **2** | **0** | *-100 %* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **1** | **1** | *0,00* |
| Пенсионеры  | **3** | **4** | *25 %* |
| Многодетна семья | **21** | **97** | *78 %* |
| Прочие категории | **72** | **103** | *30 %* |

При осуществлении сравнительного анализа обращений граждан по признаку заявителя в 1 квартале 2021 года с аналогичным периодом прошлого года, на 25 % увеличилось количество обращений, поступивших от пенсионеров, на 78 % увеличилось количество обращений, поступивших от многодетных семей. Кроме того, значительно увеличилось количество обращений, поступивших от заявителей, не имеющих льготной категории, что, вероятно, связано с колебанием заявительной активности граждан, связанной с введением ограничительных мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения в связи с угрозой распространения на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и прекращением приема населения руководством и специалистами комитета.

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **1 квартал 2020 года** | **1 квартал 2021 года** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **14** | **9** | *-36 %* |
| Администрация Президента РФ | **2** | **3** | *33 %* |
| Приёмная Президента РФ в МО | **1** | **1** | *0,00* |
| Государственная Дума РФ | **1** | **1** | *0,00* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **1** | **0** | *-100 %* |
| Прокуратура | **2** | **3** | *33 %* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **2** | **3** | *33 %* |
| Уполномоченный по правам человека | **1** | **0** | *-100 %* |
| Администрация города Мурманска  | **40** | **53** | *25 %* |
| Минтрудсоцразвития МО  | **1** | **1** | *0,00* |
| Минкультуры МО  | **1** | **0** | *-100 %* |
| Министерство имущественных отношений МО  | **1** | **0** | *-100 %* |
| Минстрой МО | **0** | **1** | *100 %* |
| Минэнерго и ЖКХ Мурманской области | **0** | **1** | *100 %* |
| УПФР  | **0** | **1** | *100 %* |
| УФСИН  | **1** | **1** | *0,00* |
| Администрация ЗАТО г. Североморск | **0** | **1** | *100 %* |
| АО "МОЭСК" | **0** | **1** | *100 %* |
| АО "Электротранспорт" | **0** | **1** | *100 %* |
| ГОБУЗ "МГП № 1" | **0** | **1** | *100 %* |
| Непосредственно в комитет  | **50** | **143** | *65 %* |
| Прочие адресанты | **5** | **4** | *-20 %* |

При осуществлении сравнения количественного показателя обращений граждан за 1 квартал 2021 года с аналогичным периодом прошлого года по источнику поступления (адресанту) следует отметить, что весьма существенно, на 36 % процентов, уменьшилось количество обращений, поступивших из Правительства Мурманской области, и на 25 % увеличилось количество обращений, поступивших из администрации города Мурманска. Вместе с тем на 65 % увеличилось количество обращений, поступивших непосредственно в комитет, а также на 33 % увеличилось количество обращений, поступившихся из органов прокуратур. 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 14 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 18 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 6,2 %, из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жилище** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | 17 | 14 | -17,6 |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 0 | 1 | 100 % |
| Отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату | 1 | 0 | -100 % |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 7 | 3 | -57 % |
| Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) | 1 | 1 | 0,00 |
| Нежилые помещения | 1 | 1 | 0,00 |
| Выселение из жилища | 0 | 1 | 100 % |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 0 | 2 | 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 | 6 | 5 | -17 % |
| Предоставление субсидий на жилье | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом 2020 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 180 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 59 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 81 %, из них:**

**2.1.** По вопросам **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** в 1 квартале 2021 года поступило 176 обращений, по сравнению с 1 кварталом 2020 года наблюдается рост количества обращений **– 60 %.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **70** | **176** | **60 %** |
| Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта". льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта | 0 | 1 | 100 % |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 0 | 4 | 100 % |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 22 | 101 | 78 % |
| Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий | 1 | 0 | -100 % |
| Признание участником вов. льготы и меры социальной поддержки ветеранов вов | 1 | 0 | -100 % |
| Социальная адаптация лиц, освободившихся из мест лишения свободы | 0 | 1 | 100 % |
| Своевременность и качество пенсионного обеспечения | 6 | 0 | -100 % |
| Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | 0 | 1 | 100 % |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 17 | 40 | 58 % |
| Установление опеки над недееспособными | 8 | 11 | 27 % |
| Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов | 0 | 1 | 100 % |
| Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. деятельность названных учреждений | 1 | 3 | 67 % |
| 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 | 14 | 10 | -29 % |
| Деятельность органов системы социального обеспечения и социального страхования и их должностных лиц | 0 | 1 | 100 % |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 0 | 2 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом 202 года число обращений, касающихся социальной поддержки, увеличилось 60 %), что объясняется рядом объективных причин:

- в связи с введением ограничительных мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения в связи с угрозой распространения на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (COVID-19) прекращен личный прием населения руководством и специалистами комитета;

 - в соответствии с постановлением администрации города Мурманска от 26.02.2020 № 538 «О реализации отдельных государственных полномочий по предоставлению многодетным семьям единовременной денежной выплаты взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно» на комитет возложены функции по предоставлению многодетным семьям единовременной денежной выплаты взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно.

В 1 квартале 2021 года значительно, на 51 %, увеличилось количество обращений, касающихся нахождения в той или иной трудной жизненной ситуации и оказания материальной финансовой помощи, что, вероятно, объясняется прекращением ведения личного приема как руководством комитета, так и отдельными специалистами, а также сезонным фактором и социально-политической обстановкой в целом

Кроме того, наблюдается рост на 78 % количества поступивших обращений многодетных семей по вопросу предоставления земельных участков в целях индивидуального жилищного строительства, и единовременной денежной выплаты взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно, что объясняется субъективными факторами, работой средств массовой информации, эффективностью (или неэффективностью) работы по формированию и предоставлению земельных участков заявителям.

В 2021 году продолжается снижение количества обращений граждан по вопросам льгот в законодательстве о социальном обеспечении;

Значительно снизилось количество обращений граждан, касающихся пенсионного обеспечения муниципальных служащих, что, вероятно, связано с совершенствованием действующего законодательства.

2.2. По вопросам «**Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в 1 кварте 2021 года поступило 3 обращения, что составляет **1,3 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ количество обращений увеличилось.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 0 | 3 | 100 % |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 0 | 1 | 100 % |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 0 | 1 | 100 % |
| Доступность физической культуры и спорта | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом 2020 года число обращений, касающихся вопросов «**Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм**», в целом увличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.3. По вопросам **«Семья»** в 1 квартале 2021 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Семья** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 1 | 0 | -100 % |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом 2020 года число обращений, касающихся вопросов «Семья», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественны и связаны с иной спецификой деятельности комитета.

2.4. По вопросам **«Образование. Наука. Культура»** в 1 квартале 2021 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Образование. Наука. Культура** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 2 | 0 | -100 % |
| Проведение общественных мероприятий | 2 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом 2020 года число обращений, касающихся вопросов «**Образование. Наука. Культура**», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.5. По вопросам **«Труд и занятость населения»** в 1 квартале 2021 года поступило 1 обращение.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Труд и занятость населения** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 0 | 1 | 100 % |
| Трудоустройство. безработица. органы службы занятости. государственные услуги в области содействия занятости населения | 0 | 1 | 100 % |

**III. Раздел «Экономика» включает в себя 4 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет 50 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,8 %, из них:**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 8 | 4 | -50 % |
| Комплексное благоустройство | 2 | 1 | -50 % |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 2 | 0 | -100 % |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 1 | 1 | 0,00 |
| Уличное освещение | 2 | 0 | -100 % |
| Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства | 0 | 1 | 100 % |
| Содержание транспортной инфраструктуры | 1 | 0 | -100 % |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом 2020 года число обращений, касающихся вышеназванных вопросов, в целом уменьшилось, однако отклонение величин показателей несущественно и не связано с полномочиями, реализуемыми комитетом.

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 24 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 33 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 10,8 %, из них:**

4.1. По вопросам «**Конституционный строй»** поступило 19 обращений, что составляет 8,5 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений возросло на 26 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Конституционный строй** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 14 | 19 | 26 % |
| Государственные награды. награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды. награды органов местного самоуправления | 0 | 1 | 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 | 5 | 2 | -60 % |
| Молодежная политика | 7 | 15 | 53 % |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. Юбилеи | 1 | 0 | 100 % |
| Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. присвоение имен | 1 | 0 | 100 % |
| Внесение изменений в федеральные конституционные законы, федеральные законы | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом 2020 года число обращений, касающихся вопросов «**Конституционный строй**», выросло за счет показателя «Молодежная политика», который увеличился на 53 %.

4.2. По вопросам «**Основы государственного управления»** поступило 5 обращений, что составляет 2,2 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2020 года наблюдается рост обращений, который составил – 60 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основы государственного управления** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 2 | 5 | 60 % |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 1 | 0 | 100 % |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 | 1 | 0,00 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 0 | 2 | 100 % |
| Арендные отношения | 0 | 1 | 100 % |
| Государственные и муниципальные услуги (многофункциональные центры) | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 1 квартал 2021 года в сравнении с соответствующим периодом прошлого года количество обращений увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос, по сравнению с АППГ количество обращений осталось на прежнем уровне. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,8%, из них:**

5.1.По вопросам «**Оборона, безопасность, законность»** поступило 2 обращения, что составляет 0,4 % от общего количества обращений. По сравнению с 1 кварталом 2020 количество обращений не изменилось.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 1 | 1 | 0,00 |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 1 | 0,00 |

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **1 кв. 2020 года** | **1 кв. 2021 года** | **Разница**  | **Динамика**  |
| **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** |
| Решено положительно | 25 | 40 | 65 | 17 | 101 | 18 | 53 | 45 % |
| Даны разъяснения | 13 | 22 | 35 | 19 | 30 | 49 | 14 | 29 % |
| 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 | 38 | 0 | 38 | 44 | 1 | 45 | 7 | 16 % |
| 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 |
| 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 | 38 | 62 | 100 | 36 | 131 | 167 | 67 | 60 % |
| 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, признанных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Направлено по принадлежности | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | -3 | -100 % |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |