**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан**

**в комитете по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска за 3 квартал 2020 года**

**в сравнении с 3 кварталом 2019 года»**

За 3 квартал 2020 года в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска (далее – Комитет) поступило 323 («жилищно-коммунальная сфера» + «социальная сфера» + «экономика» + «государство, общество, политика» + «Оборона, безопасность, законность») обращений от граждан, по сравнению с 3 кварталом 2019 года наблюдается рост количества обращений граждан, который составил – 100 %.

В обращениях содержалось 342 вопроса по различным тематикам.

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

**за 3 квартал 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 3 квартале 2020 года в динамике с 3 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **3 квартал 2019 года** | **3 квартал 2020 года** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | **47** | **49** | **96** | **25** | **295** | **320** | **70 %** |
| Коллективные  | **2** | **2** | **4** | **3** | **0** | **3** | **-25 %** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **4** | **1** | **5** | **1** | **8** | **9** | **44,4 %** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **43** | **45** | **88** | **27** | **283** | **310** | **72 %** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **9** | **3** | **12** | **0** | **7** | **7** | **-42 %** |
| 3.2. | *Письменно* | **34** | **38** | **72** | **26** | **251** | **277** | **74 %** |
| 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** | **2** | **2** | **100 %** |
| 4. | Письма, уведомления | **0** | **2** | **2** | **1** | **23** | **24** | **92 %** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **1** | **2** | **3** | **0** | **0** | **0** | **-100 %** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **1** | **3** | **4** | **0** | **4** | **4** | **0,00** |
| 6.1. | *Руководителем структ. подразделения* | **1** | **3** | **4** | **0** | **4** | **4** | **0,00** |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ. подразделения* | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | ***0*** | **0** | **0,00** |

Общее количество обращений граждан, поступивших в 3 квартале 2020 года, увеличилось по сравнению с уровнем 3 квартала 2019 года, указанным в отчетной документации, на 69 %, что 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. По прежнему превалируют письменные обращения, а также обращения, поступившие посредством электронной почты.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **3 квартал 2019 года** | **3 квартал 2020 года** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **0** | **1** | *100 %* |
| Ветераны труда | **1** | **1** | *0,00* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **13** | **7** | *-46 %* |
| Пенсионеры  | **4** | **11** | *63 %* |
| Многодетна семья | **19** | **60** | *68 %* |
| Одинокая мать | **1** | **0** | *-100 %* |
| Прочие категории | **62** | **243** | *75 %* |

При осуществлении сравнительного анализа обращений граждан по признаку заявителя в 3 квартале 2020 года с аналогичным периодом прошлого года следует отметить, что существенно, на 63 % увеличилось количество обращений, поступивших от пенсионеров, на 68 % 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 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресанту** | **3 квартал 2019 года** | **3 квартал 2020 года** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **19** | **2** | *-89 %* |
| Администрация Президента РФ | **3** | **2** | *-33 %* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **2** | **0** | *-100 %* |
| Прокуратура | **6** | **7** | *14 %* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **2** | **0** | *-100 %* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **1** | **1** | *0,00* |
| Непосредственно в комитет  | **39** | **282** | *86 %* |
| Прочие адресанты | **28** | **30** | *-7 %* |

При осуществлении сравнения количественного показателя обращений граждан за 3 квартал 2020 года с аналогичным периодом прошлого года по источнику поступления (адресанту) следует отметить, что весьма существенно, на 86 %, увеличилось количество обращений, поступивших непосредственно в комитет, а также значительно уменьшилось количество обращений, поступивших из правительства Мурманской области.

**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 15 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 26,6 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 12,5 %, из них:**

1.1. Вопросы **«Жилище»** составляют 15 обращений, что составляет 4,3 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ показатель остался на прежнем уровне.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жилище** | **3 квартал 2019 года** | **3 квартал 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **15** | **15** | **0,00** |
| Муниципальный жилищный фонд | 0 | 2 | 100 % |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 1 | 0 | -100 % |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 | 0 | -100 % |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 5 | 5 | 0,00 |
| Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг | 0 | 1 | 100 % |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 0 | 1 | 100 % |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 3 | 0 | -100 % |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 1 | 1 | 0,00 |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | 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 | 3 | 3 | 0,00 |
| Предоставление субсидий на жилье | 0 | 1 | 100 % |
| Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства | 1 | 0 | 100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Жилище», осталось на прежнем уровне.

**II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 314 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 76 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 92 %, из них:**

2.1. По вопросам **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** в 3 квартале 2019 году поступило 66 обращений, что составляет 55 % от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество поступивших обращений претерпело незначительные колебания в сторону уменьшения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **66** | **305** | **78 %** |
| Ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение | 0 | 1 | 100 % |
| Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта". льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта | 1 | 1 | 0,00 |
| 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.) | 22 | 65 | 66 % |
| Назначение пенсии | 0 | 1 | 100 % |
| Перерасчет размеров пенсий | 0 | 1 | 100 % |
| Своевременность и качество пенсионного обеспечения | 1 | 1 | 0,00 |
| Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | 0 | 1 | 100 % |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 15 | 205 | 92 % |
| Установление опеки над недееспособными | 10 | 14 | 29 % |
| Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. деятельность названных учреждений | 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 | 9 | 7 | -22 % |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 0 | 4 | 100 % |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 1 | 3 | 67 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся социальной поддержки, увеличилось на 78 %, 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 3 квартале 2020 года значительно, на 92 %, 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

На 29 %увеличилось количество поступающих 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.

Кроме того, наблюдается рост на 66 % 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 2019 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 3 квартале 2020 года зарегистрировано **3 обращения**, что составляет **0,8 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ показатель остался на прежнем уровне.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **3** | **3** | **0,00** |
| Борьба с табакокурением, алкоголизмом и наркоманией | 0 | 1 | 100 % |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 3 | 2 | -33 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», осталось на прежнем уровне.

2.3. По вопросам **«Образование. Наука. Культура»** в 3 квартале 2020 года поступило 1 обращение, что составляет 0,2 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Образование. Наука. Культура** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **4** | **1** | **-75 %** |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 1 | 0 | -100 % |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 1 | 0 | -100 % |
| Проведение общественных мероприятий | 2 | 0 | -100 % |
| Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Образование. Наука. Культура», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.4. По вопросам «**Семья»** в 3 квартале 2020 года поступило 4 обращения, что составляет 1,2 % от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Семья**  | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **3** | **4** | **25 %** |
| Выплата пособий и компенсаций на ребенка | 0 | 1 | 100 % |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 2 | 3 | 33 % |
| Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Семья», в целом увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.5. По вопросам «**Труд и занятость населения»** в 3 квартале 2020 года поступило 1 обращение, что составляет 0,2 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **0** | **1** | **100 %** |
| Трудоустройство. безработица. органы службы занятости. государственные услуги в области содействия занятости населения | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Труд и занятость населения», в целом увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**III. Раздел «Экономика» включает в себя 7 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 14 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2 %, из них:**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика**  | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **6** | **7** | **14 %** |
| Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 1 | 0 | -100 % |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 1 | 1 | 0,00 |
| Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных | 0 | 1 | 100 % |
| Комплексное благоустройство | 1 | 0 | -100 % |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 1 | 0 | -100 % |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 0 | 1 | 100 % |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 1 | 1 | 0,00 |
| Содержание домашних животных | 1 | 0 | -100 % |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | 0 | 1 | 100 % |
| Содержание транспортной инфраструктуры | 0 | 1 | 100 % |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вышеназванных вопросов, в целом увеличилось, однако отклонение величин показателей несущественно и не связано с полномочиями, реализуемыми комитетом.

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 6 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет 72 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,7 %,**

**из них:**

4.1. По вопросам «**Гражданское право**» в 3 квартале 2020 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Гражданское право** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **2** | **0** | **-100 %** |
| Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. деятельность арбитражных управляющих | 2 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Гражданское право», в целом ументшилось, однако отклонение величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

4.2.По вопросам «**Конституционный строй»** поступило 5 обращений, что составляет 1,4 % от общего количества обращений. По сравнению с 3 кварталом 2019 года наблюдается уменьшение количества обращений, которое составило 58 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Конституционный строй** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **12** | **5** | **-58** |
| Государственные награды. награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды. награды органов местного самоуправления | 1 | 0 | -100 % |
| Конституция Российской Федерации (основы конституционного строя) | 0 | 1 | 100 % |
| Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц | 1 | 0 | -100 % |
| Молодежная политика | 8 | 4 | -50 |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. Юбилеи | 2 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Конституционный срой», незначительно уменьшилось.

4.3.По вопросам **«Основы государственного управления»** в 3 квартале 2020 года поступило 1 обращение, что составляет 0,3 % от общего количества обращений. По сравнению с 3 кварталом 2019 года наблюдается уменьшение количества обращений, которое составило 88 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основы государственного управления** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **8** | **1** | **-88 %** |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 1 | 1 | 0,00 |
| Персональные поздравления участников ВОв, инвалидов Вов | 1 | 0 | -100 % |
| Результаты рассмотрения обращения | 4 | 0 | -100 % |
| Арендные отношения | 1 | 0 | -100 % |
| Контроль за соблюдением законодательства российской федерации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной спиртосодержащей продукции | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Основы государственного управления», уменьшилось.

**V. В разделе «Оборона, безопасность, законность» наблюдается уменьшение количества обращений, в 3 квартале 2020 года по вышеназванным вопросам обращений не поступало.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | **3 кв. 2019 года** | **3 кв. 2020 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **1** | **0** | **-100 %** |
| Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 3 квартал 2020 года в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Оборона, безопасность, законность», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **3 квартал 2019 года** | **3 квартал 2020 года** | **Разница**  | **Динамика**  |
| **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** |
| Решено положительно | 15 | 25 | 40 | 10 | 141 | 151 | 111 | 74 % |
| Даны разъяснения | 33 | 26 | 59 | 13 | 50 | 63 | 4 | 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 | 49 | 50 | 100 | 28 | 295 | 323 | 223 | 69 % |
| 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 | 49 | 50 | 100 | 28 | 295 | 323 | 223 | 69 % |
| 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 | 9 | 9 | 0 | 15 | 15 | 6 | 40 % |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Благодарности | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,00 |