**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан**

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

**в сравнении с 2019 годом»**

За 2020 год в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска (далее – Комитет) поступило 791 («жилищно-коммунальная сфера» + «социальная сфера» + «экономика» + «государство, общество, политика» + «Оборона, безопасность, законность») обращение от граждан, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост количества обращений граждан, который составил – 50 %.

В обращениях содержалось 863 вопроса по различным тематикам.

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

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2020 году в динамике с 2019 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2019 год** | | | | **2020 год** | | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | | **119** | **251** | | **370** | **118** | | **656** | **774** | **52 %** |
| Коллективные | | **9** | **15** | | **24** | **12** | | **5** | **17** | **-29 %** |
| **Из них:** | | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **16** | | **14** | **30** | **12** | **23** | | **35** | **14 %** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **107** | | **227** | **334** | **112** | **630** | | **742** | **55 %** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **39** | | **20** | **59** | **24** | **32** | | **56** | **-5 %** |
| 3.2. | *Письменно* | **68** | | **192** | **260** | **87** | **559** | | **646** | **60 %** |
| 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** | | **12** | **12** | **1** | **37** | | **38** | **68 %** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **2** | | **10** | **12** | **3** | **2** | | **5** | **58 %** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **3** | | **15** | **18** | **2** | **6** | | **8** | **-56%** |
| 6.1. | *Руководителем структ. подразделения* | **3** | | **15** | **18** | **2** | **6** | | **8** | **-56%** |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ. подразделения* | **0** | | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0,00** |

Общее количество обращений граждан, поступивших в 2020 году, увеличилось по сравнению с уровнем 2019 года, указанным в отчетной документации, на 50 %, 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 2020 году в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **0** | **9** | *100 %* |
| Ветераны труда | **4** | **9** | *56 %* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **21** | **16** | *-24 %* |
| Пенсионеры | **11** | **23** | *52 %* |
| Многодетна семья | **59** | **249** | *77 %* |
| Одинокая мать | **2** | **2** | *0,00* |
| Сироты, воспитанники детских домов | **3** | **0** | *-100 %* |
| Прочие категории | **294** | **475** | *38 %* |

При осуществлении сравнительного анализа обращений граждан по признаку заявителя в 2020 году с аналогичным периодом прошлого года следует отметить, что существенно, на 52 % увеличилось количество обращений, поступивших от пенсионеров, на 77 % 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 2020 году в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресанту** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Администрация города Мурманска | **133** | **135** | **1,5 %** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **28** | **26** | *-7 %* |
| Администрация Президента РФ | **5** | **5** | *0,00* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **13** | **4** | *-70 %* |
| Прокуратура | **27** | **23** | *-15 %* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **6** | **13** | *53 %* |
| Государственная Дума Российской Федерации | **1** | **2** | *50 %* |
| МИД России | **0** | **1** | *100 %* |
| Минздрав Мурманской области | **1** | **1** | *0,00* |
| Министерство имущественных отношений Мурманской области | **0** | **3** | *100 %* |
| Минкультуры Мурманской области | **0** | **1** | *100 %* |
| Минтрудсоцразвития Мурманской области1 | **8** | **3** | *-63 %* |
| Минстрой МО | **2** | **3** | *33 %* |
| ММБУ «ЕДДС» | **2** | **0** | *-100 %* |
| МРПиП Мурманской области | **1** | **0** | *-100 %* |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **4** | **3** | *-25 %* |
| Мурманский городской студенческий совет | **1** | **0** | *-100 %* |
| ООО “Сервис Заполярья” | **1** | **0** | *-100 %* |
| ООО “УК Заполярье Сервис” | **1** | **0** | *-100 %* |
| УМВД России по городу Мурманску | **1** | **0** | *-100 %* |
| СУ СК России по Мурманской области | **1** | **0** | *-100 %* |
| Уполномоченный по правам ребенка в МО | **2** | **0** | *-100 %* |
| Уполномоченный по правам человека в МО | **1** | **1** | *0,00* |
| Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | **2** | **0** | *-100 %* |
| УПФР в г. Мурманске | **3** | **1** | *67 %* |
| Непосредственно в комитет | **204** | **613** | *67 %* |
| Прочие адресанты | **17** | **23** | *26 %* |

При осуществлении сравнения количественного показателя обращений граждан за 2020 год с аналогичным периодом прошлого года по источнику поступления (адресанту) следует отметить, что весьма существенно, на 67 %, увеличилось количество обращений, поступивших непосредственно в комитет.

**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 44 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 14 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5 %, из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жилищ-коммунальная сфера** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **38** | **44** | **14 %** |
| Дачное хозяйство | 0 | 2 | 100 % |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 | 0 | -100 % |
| Муниципальный жилищный фонд | 0 | 2 | 100 % |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 3 | 6 | 50 % |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 2 | 1 | -50 % |
| Отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату | 0 | 1 | 100 % |
| Перебои в водоснабжении | 2 | 0 | -100 % |
| Перебои в электроснабжении | 1 | 0 | -100 % |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 1 | 0 | -100 % |
| Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0 | -100 % |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 8 | 13 | 38 % |
| 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 | 4 | 0 | -100 %0 |
| Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) | 1 | 1 | 0,00 |
| Нежилые помещения | 2 | 1 | -50 % |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 0 | 1 | 100 % |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 2 | 2 | 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 | 5 | 8 | 38 % |
| Нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище | 0 | 1 | 100 % |
| Предоставление субсидий на жилье | 2 | 2 | 0,00 |
| Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства | 1 | 0 | -100 % |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 1 | 0 | -100 % |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с соответствующим периодом 2019 года число обращений, касающихся вопросов «Жилищно-коммунальная сфера», увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 745 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 58 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 86 %, из них:**

2.1. По вопросам **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** в 2020 году поступило 712 обращений, что составляет 82,5 % от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество поступивших обращений претерпело значительные колебания в сторону увеличения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **283** | **712** | **60 %** |
| Звание "ветеран труда", "участник трудового фронта". льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта | **3** | **3** | **100 %** |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | **8** | **3** | **-63 %** |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | **67** | **276** | **76 %** |
| Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий | **22** | **1** | **-95 %** |
| Признание участником ВОв. Льготы и меры социальной поддержки ветеранов ВОв | **2** | **5** | **60 %** |
| Социальная адаптация лиц, освободившихся из мест лишения свободы | **1** | **0** | **-100 %** |
| Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов | **2** | **0** | **-100** |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | **6** | **0** | **-100 %** |
| Назначение пенсии | **1** | **3** | **67 %** |
| Перерасчет размеров пенсий | **3** | **3** | **0,00** |
| Своевременность и качество пенсионного обеспечения | **15** | **15** | **0,00** |
| Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | **3** | **3** | **0,00** |
| Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье | **3** | **0** | **-100 %** |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | **55** | **292** | **81 %** |
| Установление опеки над недееспособными | **56** | **41** | **-27 %** |
| Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. деятельность названных учреждений | **3** | **3** | **0,00** |
| 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 | **24** | **47** | **48 %** |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | **4** | **11** | **64 %** |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | **4** | **3** | **-25 %** |
| Государственные гарантии и компенсации для лиц, работающих и проживающих в районах крайнего севера и приравненных к ним местностях, южных районах восточной Сибири и Дальнего востока и других местностях с особыми климатическими условиями | **0** | **1** | **100 %** |
| Ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение | **1** | **1** | **0,00** |
| Размер выплат по уходу за инвалидами | **0** | **1** | **100 %** |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с 2019 годом число обращений, касающихся социальной поддержки, увеличилось на 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 2020 году значительно, на 81 %, 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 76 % 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 2020 году продолжается снижение количества обращений граждан по вопросам льгот в законодательстве о социальном обеспечении;

Значительно снизилось количество обращений граждан, касающихся пенсионного обеспечения муниципальных служащих, и лиц, удостоенных звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска», что, вероятно, связано с совершенствованием действующего законодательства.

2.2. По вопросам **«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в 2020 году зарегистрировано **11 обращений**, что составляет **1,3 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается незначительное увеличение количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **9** | **11** | **18 %** |
| Доступность физической культуры и спорта | 1 | 0 | -100 % |
| Врачебно-консультационная комиссия. о медицинском обслуживании, диагностике | 1 | 0 | -100 % |
| Лекарственное обеспечение | 1 | 0 | -100 % |
| Борьба с табакокурением, алкоголизмом и наркоманией | 0 | 1 | 100 % |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 4 | 6 |  |
| Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения | 1 | 1 | 0,00 |
| Платная медицинская помощь | 1 | 0 | -100 % |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 0 | 1 | 100 % |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 0 | 2 | 100 % |

По данным мониторинга 2020 год в сравнении 2019 годом число обращений, касающихся вопросов «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», увеличилось на 18 %, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.3. По вопросам **«Образование. Наука. Культура»** в 2020 году зарегистрировано **3 обращения**, что составляет **0,3 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ показатель наблюдается уменьшение количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Образование. Наука. Культура** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **9** | **3** | **-67 %** |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей | 1 | 0 | -100 % |
| Популяризация и пропаганда культуры и искусства | 2 | 0 | -100 % |
| Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | 1 | 0 | -100 % |
| Контроль качества и надзор в сфере образования | 1 | 0 | -100 % |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 1 | 0 | -100 % |
| Проведение общественных мероприятий | 3 | 2 | -33 % |
| Стипендии, материальная помощь и другие денежные выплаты обучающимся | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с 2019 годом число обращений, касающихся вопросов «Образование. Наука. Культура», уменьшилось.

2.4. По вопросам «**Семья»** в 2020 году поступило 9 обращений, что составляет 1 % от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Семья** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **10** | **9** | **-10 %** |
| Семейное законодательство и иные нормы, содержащие нормы семейного права | 1 | 0 | -100 % |
| Выплата пособий и компенсаций на ребенка | 1 | 1 | 0,00 |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 3 | 6 | 50 % |
| Права и обязанности родителей и детей | 3 | 1 | -67 % |
| Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 2 | 2 | 0,00 |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с 2019 годом число обращений, касающихся вопросов «Семья», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

2.5. По вопросам «**Труд и занятость населения»** в 2020 году поступило 10 обращений, что составляет 1,1 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **3** | **10** | **70 %** |
| Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. резерв управленческих кадров | 1 | 1 | 0,00 |
| Нормативное правовое регулирование в сфере труда | 1 | 1 | 0,00 |
| Трудовые конфликты. разрешение трудовых споров | 1 | 0 | -100 % |
| Социальные выплаты безработным гражданам | 0 | 2 | 100 % |
| Трудоустройство. безработица. органы службы занятости. государственные услуги в области содействия занятости населения | 0 | 6 | 100 % |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с 2019 годом 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 21 вопрос, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 24 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,4 %, из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **16** | **21** | **24 %** |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 2 | 0 | -100 % |
| Запросы архивных данных | 0 | 1 | 100 % |
| Реклама (за исключением рекламы в сми) | 1 | 0 | -100 % |
| 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" | 2 | 2 | 0,00 |
| Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных | 0 | 1 | 100 % |
| Качество оказания услуг связи | 1 | 0 | -100 % |
| Ценообразование | 1 | 0 | -100 % |
| Комплексное благоустройство | 3 | 3 | 0,00 |
| Содержание кладбищ и мест захоронений | 0 | 2 | 100 % |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 1 | 1 | 0,00 |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 0 | 2 | 100 % |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 0 | 1 | 100 % |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 2 | 2 | 0,00 |
| Уличное освещение | 0 | 2 | 100 % |
| Содержание домашних животных | 1 | 0 | -100 % |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | 0 | 1 | 100 % |
| Содержание транспортной инфраструктуры | 0 | 2 | 100 % |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 1 | 1 | 0,00 |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с 2019 годом 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 45 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет 31 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,2 %,**

**из них:**

4.1. По вопросам «**Гражданское право**» 2020 году поступило 3 обращения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Гражданское право** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **2** | **3** | **33 %** |
| Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. деятельность арбитражных управляющих | 2 | 0 | -100 % |
| Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права) | 0 | 1 | 100 % |
| Общие положения об обязательствах (за исключением международного частного права) | 0 | 1 | 100 % |
| Объекты гражданских прав | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с 2019 годом число обращений, касающихся вопросов «Гражданское право», в целом увеличилось, однако отклонение величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

4.2.По вопросам «**Конституционный строй»** поступило 27 обращений, что составляет 1,1 % от общего количества обращений. По сравнению с 4 кварталом 2019 года наблюдается уменьшение количества обращений, которое составило 40 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Конституционный строй** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **43** | **27** | **-40 %** |
| 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 | 2 | 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 | 6 | 6 | 0,00 |
| Молодежная политика | 28 | 16 | -43 % |
| Организация и финансовая поддержка волонтерского движения | 0 | 2 | 100 % |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи | 6 | 1 | -83 % |
| Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. присвоение имен | 0 | 1 | 100 % |

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

4.3.По вопросам **«Основы государственного управления»** в 2020 году поступило 14 обращений, что составляет 1,6 % от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом наблюдается снижение количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основы государственного управления** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **20** | **14** |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран | 3 | 0 | -100 % |
| Благодарности, приглашения, поздравления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации | 0 | 1 | 100 % |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 3 | 2 | -33 % |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 0 | 1 | 100 % |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 4 | 9 | 55 % |
| Персональные поздравления участников ВОв, инвалидов Вов | 2 | 0 | -100 % |
| Результаты рассмотрения обращения | 5 | 0 | -100 % |
| Арендные отношения | 1 | 0 | -100 % |
| Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной спиртосодержащей продукции | 2 | 0 | -100 % |
| Деятельность органов исполнительной власти субъекта российской федерации. принимаемые решения | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга 2020 год в сравнении с 2019 годом число обращений, касающихся вопросов «Основы государственного управления», ументшилось.

**V. В разделе «Оборона, безопасность, законность» в 2020 году поступило 8 обращений, наблюдается спад, который составляет 27 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,9 %,**

**из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **10** | **8** | **-27 %** |
| Конфликты на бытовой почве | 1 | 2 | 50 % |
| Правонарушения среди несовершеннолетних. беспризорность | 1 | 0 | -100 % |
| Преступления против личности | 2 | 1 | -50 % |
| Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 1 | 0 | -100 % |
| Противодействие незаконному обороту наркотиков, этилового спирта и алкогольной спиртосодержащей продукции | 0 | 1 | 100 % |
| Регистрация по месту жительства и пребывания | 0 | 1 | 100 % |
| Ответственность за нарушение в сфере собственности | 1 | 0 | -100 % |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 2 | 0 | -100 % |
| Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате | 0 | 1 | 100 % |
| Дни воинской славы и памятные даты России. патриотическое воспитание | 3 | 0 | -100 % |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 0 | 1 | 100 % |
| Исполнение судебных решений | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 2020 год в сравнении с 2019 годом 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** | **2019 год** | | | **2020 год** | | | **Разница** | **Динамика** |
| **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** |
| Решено положительно | 28 | 139 | 167 | 41 | 473 | 514 | 347 | 68 % |
| Даны разъяснения | 99 | 127 | 226 | 86 | 169 | 255 | 29 | 11 % |
| Принято к сведению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Отказано в рассмотрении | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Поставлено на контроль | 128 | 2 | 130 | 122 | 1 | 123 | -7 | -5 |
| Возврат заявления без рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Заявление отозвано | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Приостановлено | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Отказ (для МУ и ГУ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Услуга предоставлена | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Возврат заявления без рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | | | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 127 | 266 | 393 | 127 | 642 | 769 | 376 | 49 % |
| Количество поступившых жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признаных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Направлено по принадлежности | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 4 | 80 % |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Благодарности | 0 | 4 | 4 | 1 | 0 | 1 | -3 | -75 % |