**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2021 год в администрацию городского поселения – город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области**

 Работа с обращениями граждан, совершенствование ее форм и методов являются одним из приоритетных направлений в деятельности администрации городского поселения – город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области. В результате этой работы поддерживается непосредственная связь с жителями города, оказывается своевременная помощь и поддержка жителям города.

Работа с обращениями граждан в администрации городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района ведется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Администрация городского поселения - город Павловск в работе с обращениями граждан так же руководствуется:

 - Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

 - Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

 - Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

- Законом Воронежской области от 19.10.2009 года № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской федерации на обращение в орган государственной власти Воронежской области»;

- Законом Воронежской области от 26.04.2013 года № 53-ОЗ «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Воронежской области»;

- методическими рекомендациями по учету, систематизации, обобщению и анализу обращений российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в федеральных и региональных органам исполнительной власти (семинар-совещание по организации работы с обращениями граждан в муниципальных образованиях Воронежской области в г. Бутурлиновка 29.03.2013 г.);

- методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в приемных Президента Российской федерации, в федеральных органах государственной власти в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, в иных государственных органах и в органах местного самоуправления, утвержденными пунктом 2 решения рабочей группы при Администрации президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 2 от 22.03.2013 г.).

Администрация городского поселения – город Павловск систематически анализирует и обобщает обращения граждан с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а так же с целью изучения общественного мнения и совершенствования работы.

Так, в 2021 годув адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 165 обращений граждан (в сравнении с 2020 годом – 141 обращение, т.е. на 24 обращения меньше).

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 16 обращений или 9,69 % от общего числа поступивших обращений, в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района – 12 обращений (или 7,27% от общего числа обращений);

- законодательное собрание Ростовской области 2018-2023гг. – 1 обращение (или 0,60 % от общего числа обращений);

- инспекция государственного строительного надзора Воронежской области – 2 обращения (или 1,21% от общего числа обращений);

- прокуратура Воронежской области – 1 обращение (или 0,60% от общего числа обращений).

Администрация городского поселения- город Павловск перенаправила по компетенции 11 обращений или 6,66% от общего числа поступивших обращений:

-Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Воронежской области-3 обращения или 1,8% от общего количества обращений за 2021 год;

-Администрация Павловского муниципального района - 3 обращения или 1,8%;

-Инспекция государственного строительного надзора ВО – 1 обращение или 0,60%;

-Управление по ветеринарному и фитосанитарному надзору ВО – 1 обращение или 0,60%;

-УСЗН по Павловскому району – 1 обращение или 0,60%;

- Красное сельское поселение - 1 обращение , или 0,60%;

- Департамент дорожной деятельности В/О – 1 обращение, или 0,60%.

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 4 квартала 2020 года) 156 обращений: 156 – письменных и 0 – устных, что больше на 35 обращений или 22,43 % по сравнению с 2020 годом (121 обращений - рассмотрено). Из них коллективных 37 или 22,42 % от общего числа обращений, что на 8 или 24% обращений меньше, чем за 2020 год (25 обращений).

 Все обращения имеют первичный характер.

Из рассмотренных – 49 (или 31,41 %) обращений с результатом рассмотрения всего (в том числе с результатом рассмотрения «поддержано» - 24 обращения, «меры приняты»- 25, «поддержано», в том числе «меры приняты»; 113 (или 72,43 %) обращение с результатом рассмотрения «разъяснено»; 11 обращений - переадресовано в другие органы власти и органы местного самоуправления.

 Находятся на рассмотрении 5 письменных обращений, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2022 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2021 году».

По тематической направленности, поступившие в 2021 году обращения, распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Наименование** | **Всего за 2021 год** |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **14** | **0** | **14** |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | **13** | **0** | **13** |
| 0001.0002.0027.0000 | Обращения, заявления и жалобы граждан | **13** | **0** | **13** |
| 0001.0002.0027.0132 | Представление дополнительных документов и материалов | **2** | **0** | **2** |
| 0001.0002.0027.0136 | Рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | **11** | **0** | **11** |
| 0001.0003.0000.0000 | Гражданское право | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0003.0037.0000 | Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права) | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0003.0037.0212 | Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **2** | **0** | **2** |
| 0002.0006.0000.0000 | **Труд и занятость населения**  | **0** | **0** | **0** |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0007.0074.0000 | **Льготы в законодательстве и социальном обеспечении и социальном страховании** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0007.0074.0312 | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта РФ (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0014.0000.0000 | Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0014.0143.0000 | Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества) | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0014.0143.0430 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **87** | **6** | **93** |
| **0003.0009.0000.0000** | **Хозяйственная деятельность** | **72** | **6** | **82** |
| 0003.0009.0096.0000 | **Строительство** | **4** | **0** | **4** |
| 0003.0009.0096.0684 | Строительство и реконструкция дорог | 4 | 0 | 4 |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **42** | **2** | **48** |
| 0003.0009.0097.0689 | Комплексное благоустройство | 35 | 1 | 36 |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0009.0097.0698 | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга(детских и спортивных площадок) | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог,в том числе тротуаров | 4 | 0 | 4 |
| 0003.0009.0097.0700 | Водоснабжение поселений | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **24** | **4** | **28** |
| 0003.0009.0099.0733 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0009.0099.0741 | О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0099.0742 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 17 | 4 | 21 |
| 0003.0009.0099.0744 | Дорожные знаки и дорожная разметка | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0102.0000 | Торговля | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0102.0769 | Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0104.0000 | **Бытовое обслуживание населения** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0104.0776 | Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** | **15** | **0** | **15** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **9** | **0** | **9** |
| 0003.0011.0123.0844 | Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление и изменение границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд. | 4 | 0 | 4 |
| 0003.0011.0123.0845 | Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | 5 | 0 | 5 |
| 0003.0011.0127.0000 | **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | **6** | **0** | **6** |
| 0003.0011.0127.0866 | Отлов животных | 5 | 0 | 5 |
| 0003.0011.0127.0870 | Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных | 1 | 0 | 1 |
| **0004.0000.0000.0000** | **Оборона, безопасность, законность** | **24** | **0** | **24** |
| **0004.0016.0000.0000** | **Безопасность и охрана правопорядка** | **24** | **0** | **24** |
| **0004.0016.0162.0000** | **Безопасность общества** | **2** | **0** | **2** |
| **0004.0016.0162.0999** | Охрана общественного порядка | **1** | **0** | **1** |
| **0004.0016.0162.1018** | Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок | **1** | **0** | **1** |
| **0004.0016.0163.0000** | Безопасность личности | **22** | **0** | **22** |
| **0004.0016.0163.1028** | Конфликты на бытовой почве | **22** | **0** | **22** |
| **0005.0000.0000.0000** | **Жилищно-коммунальная сфера** | **32** | **0** | **32** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **32** | **0** | **32** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **2** | **0** | **2** |
| 0005.0005.0055.1127 | Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **2** | **0** | **2** |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **30** | **0** | **30** |
| 0005.0005.0056.1148 | Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.1164 | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1168  | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.1169 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 13 | 0 | 13 |
| 0005.0005.0056.1170 | Капитальный ремонт общего имущества | 9 | 0 | 9 |
| 0005.0005.0056.1171 | Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1172 | Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 2 | 0 | 2 |
| **ИТОГО:** |  | **159** | **6** | **165** |

Анализ поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск обращений, в том числе электронных обращений на адрес официального сайта администрации (за 2021 год на адрес официального сайта администрации городского поселения – город Павловск поступило 35 электронных обращений, а в 2021 году – 16 обращений, т.е. на 19 или 11,51 % от общего числа обращений больше, чем за предыдущий год).

Анализ поступивших в администрации городского поселения - город Павловск обращений свидетельствует, что обращения разноплановые, вопросы, поднимаемые в обращениях, затрагивают различные сферы жизни граждан.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск в 2021 году в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

-экономика – 56% или 93 обращения, что на 13 обращений или 12,26% меньше, чем в 2020 году (106 обращений);

- жилищно-коммунальная сфера – 19% или 32 обращения, что на 19 обращений больше, чем в 2020 году (13 обращений);

- государство, общество, политика – 9% или 14 обращений, что на 12 обращений больше, чем в 2020 году (2 обращения);

- оборона, безопасность, законность – 15% или 24 обращения, что на 9 обращений или 60 % больше, чем в 2020 году (15 обращений);

- социальная сфера – 1 % или 2 обращения, что на 3 обращения или 60% меньше, чем в 2020 году (5 обращений).

 Как и в 2021 году, лидирующее место в обращениях граждан продолжают занимать вопросы, относящиеся к тематическому разделу **«Экономика»** - 93 обращения или 56% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск в 2021 году. В своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике «Хозяйственная деятельность» - 82 обращения или 88 % от числа обращений по тематическому разделу «Экономика», что на 5 обращений или 6,49 % больше, чем за 2020 год (77 обращений).

 Так же часто поднимаются проблемы по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» - 15 обращений или 16 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 14 обращений или 48 % меньше, чем за 2020 год (29 обращений).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела **«**Жилищно-коммунальная сфера**»** - 32 обращения или 19 % от общего числа обращений, что на 19 обращений больше, чем за 2020 год (13 обращений).

Поднимали проблемы по тематике «Жилище» - 32 обращения или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 19 обращений или 59% больше, чем за 2020 год (13 обращений).

Немаловажную роль в обращениях граждан занимает тематический раздел «Оборона, безопасность, законность» - 24 обращения или 15 % от общего числа обращений, что на 9 обращений или 37 % больше, чем в 2020 году (15 обращений).

Поднимают проблемы по тематике «Безопасность и охрана правопорядка» - 24 обращения или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 9 обращений или 60 % больше, чем за 2020 год (15 обращений).

Тематический раздел «Социальная сфера» - 2 обращения или 1 % от общего числа обращений, что на 3 обращения меньше чем в 2020 году (5 обращений).

Поднимают проблемы по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 1 обращение или 50% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 3 обращения или 75 % меньше, чем в 2020 году (4 обращения).

Также тематический раздел «Государство, общество, политика» - 14 обращений или 9% от общего числа обращений, что больше на 12 обращений, чем в 2020 году (2 обращения).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск, в 2021 году по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 7 или 4,25 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 4 или 2,42% от общего числа обращений;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан – 154 или 93,33%.

В целом проведенный анализ за 2021 год показывает, что количество обращений граждан снизилось, что является результатом всестороннего изучения специалистами администрации городского поселения поднятых в обращениях проблем и реализации мер по их разрешению.

 В своей работе администрация городского поселения – город Павловск обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям письменный ответ в установленные законодательством сроки.