**Анализ**

**рассмотренияпоступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 3 квартал 2019 года в администрации 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 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 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, за 3 квартал 2019 года в адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 44 обращения граждан (из них 9 коллективных обращений, что на 1 (или 10 %) коллективное обращение больше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и на 4 (или 30,7%) коллективных обращения меньше по сравнению со 2 кварталом 2019 года.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 1 (или 2,22%) обращение меньше, т.е. количество обращений уменьшилось (в 3 квартале 2018 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 45 обращений) и на 8 (или на 15,38%) обращенийменьшепо сравнению со 2 кварталом 2019 года). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 0 обращений, что на 4 обращения (100%) меньше, чем в 3 квартале 2018 года (в 3 квартале 2018 года – 4 обращения, или 8,89%, от общего количества обращений, во 2 квартале 2019 года 1 обращение, или 1,92%).

Администрация городского поселения- город Павловск перенаправила по компетенции 1 обращение в администрацию Павловского муниципального района Воронежской области.

Из поступивших в 3 квартале 2019 года обращений рассмотрено 43 письменных и устных обращения.

Из рассмотренных с результатом рассмотрения всего поддержано 17 (в том числе 9 - с результатом рассмотрения «поддержано», 8 – с результатом рассмотрения «меры приняты»), с результатом рассмотрения «разъяснено»-26 обращений.

Находится на рассмотрении 1 обращение.

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 3квартале 2019 года рассмотрено комиссионно – 8 обращений, что на 6больше, по сравнению с 3 кварталом 2018 года; с участием заявителя – 7и с выездом на место было рассмотрено 8обращений граждан, что на 5 больше по отношению к предыдущему периоду 2018 года.

По тематической направленности, поступившие в 3 квартале 2019 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **3 квартал 2019 г.** |
| --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
|  |  |  |  |  |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **0** | **1** | **1** |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** | 0 | 1 | 1 |
| 0001.0001.0021.0000 | **Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен** | 0 | 1 | 1 |
| 0001.0001.0021.0059 | Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **1** | **1** | **2** |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0007.0074.0000 | **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0007.0074.0312 | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0013.0000.0000 | **Образование. Наука. Культура** | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0013.0139.0000 | **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0013.0139.0336 | Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **14** | **15** | **29** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **14** | **12** | **26** |
| 003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **12** | **12** | **24** |
| 0003.0009.0097.0689 | Комплексное благоустройство | 4 | 11 | 15 |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0097.0694 | Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0097.0698 | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 5 | 0 | 5 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0009.0099.0732 | Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0744 | Дорожные знаки и дорожная разметка | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **0** | **3** | **3** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **3** | **3** |
| 0003.0011.0123.0844 | Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд | 0 | 3 | 3 |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **3** | **1** | **4** |
| 0004.0016.0000.0000 | **Безопасность и охрана правопорядка** | **3** | **1** | **4** |
| 0004.0016.0163.0000 | **Безопасность личности** | **3** | **1** | **4** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | 2 | 1 | 3 |
| 0004.0016.0163.1029 | Просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **0** | **8** | **8** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **0** | **8** | **8** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0055.1136 | Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **0** | **7** | **7** |
| 0005.0005.0056.1149 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.1161 | Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.1164 | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.1170 | Капитальный ремонт общего имущества | 0 | 4 | 4 |
| **ИТОГО:** |  | **18** | **26** | **44** |

Анализ поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск обращений, в том числе электронных обращений: на адрес официальногосайта администрации за 3 квартал 2019 года поступило – 4электронных обращения, 2 квартал 2019 года – 4 обращения, что осталось на прежнем уровне.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск в 3квартале 2019 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 65,91%или 29обращений от общего числа обращений; обращения увеличилось в сравнении с 3 кварталом 2018 года на 16% или 4 обращения, и уменьшилось на 4 обращения, или 12,12%, в сравнении со 2 кварталом 2019 года;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 18,18% или 8 обращений, в сравнении с 3 кварталом 2018 года количество обращений уменьшилосьна 3,03%или 3 обращения, количество обращенийуменьшилось на 42,86% или на 6 обращений по сравнению со 2кварталом 2019 года;

*- социальная сфера* – 2 обращения или 4,55%, в сравнении со 2 кварталом 2019 года количество обращений осталось на прежнем уровне.В 3квартале 2018 года обращений из этого тематического раздела не поступало;

*- оборона, безопасность, законность* – 9,09 %или 4 обращения, в сравнении с 3 кварталом 2018 года – 9 обращений, или 55,56%, Количествоуменьшилось. Во 2квартале 2019 года - 3 обращения.

- *государство, общество, политика*–– 2,27% или 1 обращение. Обращений не поступало в 3квартале 2018 года, и во 2 квартале 2019 года.

В 3квартале 2019 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 29 обращений или 65,91% от общего числа обращений, поступивших в 3 квартале 2019 года.

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Хозяйственная деятельность»***. В отчетном периоде поступило 26 обращений или 89,66%, от общего числа обращений раздела «Экономика», что больше на 1 обращение относительно поступивших в 3 квартале 2018 года.

В обращениях по данной тематике гражданеподнимали вопросы по тематике: *«Градостроительство и архитектура»* - 24 обращений или 82,76% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилосьпо сравнению с 3 кварталом 2018 года на 5 обращений.

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по вопросу: «Комплексное благоустройство» (15 обращений), «Уличное освещение» (1 обращение),«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (1 обращение), «Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)» (2 обращения), «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» (5 обращений).

Обращения в данном разделе касаются и тематики: «*Транспорт*» - 2 обращения. Вопрос: «Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт»(1 обращение),«Дорожные знаки и дорожная разметка» (1 обращение).

Обращения в данном разделе касаются и тематики: «***Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды***» - 3 обращения или 10,34% от общего числа обращений раздела «Экономика», что больше на 1 обращение по сравнению с 3 кварталом 2018 года (2 обращения).

В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по тематике: **«***Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)»* -3 обращения, количество которых увеличилось на 2обращения, в сравнении с 3 кварталом 2018 года (1 обращение). Вопрос: «Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд» - 3 обращения.

В 3квартале 2019 года по тематическому разделу «**Оборона, безопасность, законность**»поступило 4 обращения или 9,09% от общего количества обращений, поступивших в 3 квартале 2019 года.

Обращения в данном разделе касаются тематики:«*Безопасность и охрана правопорядка*», тематике: «Оборона» - 4 обращения,а именно: по теме «Безопасность личности», вопросы: «Конфликты на бытовой почве» - 3 обращения, что уменьшилось на 4 обращенияпо сравнению с аналогичным периодом прошлого года (7 обращений в 3 квартале 2018 года); «Просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни» (1 обращение).

Также, в 3 квартале 2019 года поступили обращения, относящееся к тематическому разделу **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 8 обращений или 18,18% от общего числа обращений, поступивших в 3 квартале 2019года, количество которых уменьшилось на 3 обращения, по сравнению с3 кварталом 2018 года (в 3 квартале 2018 года поступило 11 обращений).

Обращение в данном разделе касается тематики *«****Жилище****»,*,относящиеся к тематическому разделу «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)», вопрос: «Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)» (1 обращение).

Также, обращения касаются тематики: «Коммунальное хозяйство» ,вопросы: «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта» (1 обращение), «Несанкционированная свалка мусора, биоотходы»(1 обращение), «Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью» (1 обращение), «Капитальный ремонт общего имущества» (4 обращения).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск в 3квартале 2019 года по социальному статусу обратившихся, распределились следующим образом:

- пенсионеры – 16 или 36,37 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 1 или 2,27 %;

- многодетные семьи – 0;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0 %;

- иные категории граждан – 27 или 61,36 %.

В целом проведенный анализ показывает, что количество обращений граждан продолжает оставаться достаточно высоким, что является результатом доступности для населения руководителей и специалистов администрации городского поселения – город Павловск, повышения эффективности и качества работы с обращениями граждан, всестороннего изучения специалистами администрации городского поселения – город Павловск поднятых в обращениях проблем и реализации мер по их разрешению.

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