**Анализ**

**рассмотрения,поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2 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 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 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 1 квартал 2019 года в адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 52 обращения граждан (из них 13 коллективных обращений, что на 4 (или 30,7 %) коллективных обращения больше, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и на 8 (или 61,53%) коллективных обращений больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 6(или11,53 %)обращений больше, т. е. количество обращений увеличилось (во 2 квартале 2018 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 46 обращений)и на 25 (или на 51,93%) обращенийбольшепо сравнению с 1 кварталом 2019 года). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 1 обращение(или 1,92 % от общего числа поступивших обращений), что на 3 обращения (75 %) меньше, чем во 2 квартале 2018 года (во2 квартале 2018 года – 4 обращения, или 8,7%, от общего количества обращений, в 1 квартале 2019 года 1 обращение, или 2,2 %), в том числе от:

- администрация Павловского муниципального района Воронежской области – 1 обращение.

Из поступивших во2 квартале 2019 года обращений рассмотрено (с учетом 2– письменных и 0 устногообращения, сроки рассмотрения по которым перешли с 1 квартала 2019 года) 54 письменных и устных обращения.

Из рассмотренных с результатом рассмотрения всего поддержано 5 (в том числе 4- с результатом рассмотрения «поддержано», 1 – с результатом рассмотрения «меры приняты»), с результатом рассмотрения «разъяснено»-49 обращений.

Находятся на рассмотрении - 0 обращений.

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью во2 квартале 2019 года рассмотрено комиссионно – 7, что осталось на прежнем уровне, по сравнению с предыдущим периодом; с участием заявителя - 5и с выездом на место было рассмотрено 7–обращений граждан, что на 3 большепо отношению к предыдущему периоду 2018 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан во2 квартале 2019 года».

По тематической направленности, поступившие во2 квартале 2019 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **1 квартал 2019 г.** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
|  |  |  |  |  |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **0** | **0** | **0** |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **0** | **2** | **2** |
| 0002.0006.0000.0000 | **Труд и занятость населения** | **0** | **2** | **2** |
| 0002.0006.0064.0000 | **Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **2** | **2** |
| 0002.0006.0064.0248 | Организация, нормирование труда и зарплата в сфере частного бизнеса | 0 | 2 | 2 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **15** | **18** | **33** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **14** | **15** | **29** |
| 0003.0009.0096.0000 | **Строительство** | **1** | **1** | **2** |
| 0003.0009.0096.0684 | Строительство и реконструкция дорог | 1 | 1 | 2 |
| 003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **11** | **14** | **25** |
| 0003.0009.0097.0688 | Градостроительство. Архитектура и проектирование | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0097.0689 | Комплексное благоустройство | 4 | 8 | 12 |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0009.0097.0693 | Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 1 | 2 | 3 |
| 0003.0009.0097.0694 | Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0097.0698 | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0009.0099.0733 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 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** | **1** | **3** | **4** |
| 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 |
| 0003.0011.0127.0000 | **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0127.0870 | Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **3** | **0** | **3** |
| 0004.0015.0000.0000 | **Оборона** | **1** | **0** | **1** |
| 0004.0015.0158.0000 | **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей** | **1** | **0** | **1** |
| 0004.0015.0158.0970 | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0016.0000.0000 | **Безопасность и охрана правопорядка** | **2** | **0** | **2** |
| 0004.0016.0163.0000 | **Безопасность личности** | **2** | **0** | **2** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **7** | **7** | **14** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **7** | **7** | **14** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0055.1128 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **7** | **6** | **13** |
| 0005.0005.0056.1149 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 1 | 3 | 4 |
| 0005.0005.0056.1158 | Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.1159 | Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения | 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 | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1168 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1170 | Капитальный ремонт общего имущества | 2 | 1 | 3 |
| **ИТОГО:** |  | **25** | **27** | **52** |

Анализ поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области обращений, в том числе электронных обращений: на адрес официальногосайта администрации за 2 квартал 2019 года поступило – 4 электронных обращения, 1 квартал 2019 года – 4 обращения, что осталось на прежнем уровне.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области во2 квартале 2019 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 63,46 % , или 33, от общего числа обращений; обращения увеличилось в сравнении со 2 кварталом 2018 года на 15,15 %, или 5 обращений, иувеличилось на 25обращений, или 75,75%, в сравнении с 1 кварталом 2019 года;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 26,92% или 14 обращений, в сравнении со2 кварталом 2018 года количество обращений уменьшилосьна 3,03% , или 1 обращение, количество обращенийувеличилось на 21,21%, или на 7 обращений, по сравнению с 1кварталом 2019 года;

*- социальная сфера* – 2 обращения, или 3,85%,в сравнении с 1 кварталом 2019 года количество обращений уменьшилось на 1 обращение,или 50%.Во 2 квартале 2018 года обращений из этого тематического раздела не поступало;

*- оборона, безопасность, законность* – 5,77 %,или 3 обращения, в сравнении со2 кварталом 2018 года –также, или 3 обращения, количество осталось на прежнем уровне ,и сравнении с 1 кварталом 2019 года-

3 обращения.

- *государство, общество, политика*––обращений не поступило,также как и во 2 квартале 2018 года, и в 1 квартале 2019 года.

Наибольшее количество обращений поступило во2 квартале 2019 года по такому тематическому разделу, как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

Во2 квартале 2019 года лидирующие место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 33 обращения или 63,46% от общего числа обращений поступивших во 2 квартале 2019 года.

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Хозяйственная деятельность»***, в отчетном периоде поступило 29 обращений, или 87,88%, от общего числа обращений раздела «Экономика», что больше на 3 обращения ,поступивших во 2 квартале 2018 года.

В обращениях по данной тематике гражданеподнимали вопросы по тематике: *«Градостроительство и архитектура»* - 25 обращений или 75,76% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилосьпо сравнению со2 кварталом 2018 года на 3 обращения.

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по вопросу: «Градостроительство. Архитектура и проектирование» (1 обращение),«Комплексное благоустройство» (12 обращений), «Уличное освещение» (3 обращения), «Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок» ( 3 обращения), «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (2 обращения), «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» (3 обращения).

Обращения в данном разделе касаются и тематики: «*Транспорт*» - 2 обращения. Вопрос:«Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки» (1 обращение), «Дорожные знаки и дорожная разметка» (1 обращение).

Обращения в данном разделе касаются и тематики: «***Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды***» - 4 обращения или 12,12% от общего числа обращений раздела «Экономика», что больше на 2 обращения, по сравнению со 2 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, или 9,09 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение, в сравнении со 2 кварталом 2018 года (2 обращения). Вопрос: «Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд»- 3 обращения.

Тематика: «*Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)*»- 1 обращение или 3,03 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение, по сравнению со 2 кварталом 2019 года- 0 обращений. Вопрос: «Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных»(1 обращение).

Во 2 квартале 2019 года по тематическому разделу «**Оборона, безопасность, законность**»поступило 3 обращения или 5,77% от общего количества обращений, поступивших во 2 квартале 2019 года.

Обращения в данном разделе касаются тематики: «*Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей»,* а именно: по теме «Оборона» -1 обращение, вопрос: «Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы» (1 обращение).

«*Безопасность и охрана правопорядка*»,а именно: по теме «Безопасность личности», вопросы: «Конфликты на бытовой почве» - 2 обращения, что уменьшилось на 1 обращение,по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (3 обращения во 2 квартале 2018 года).

Также, во 2квартале 2019 года поступили обращения, относящееся к тематическому разделу **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 14 обращений или 26,92 % от общего числа обращений, поступивших во2 квартале 2019года, количество которых уменьшилось на 1 обращение, по сравнению со2 кварталом 2018 года (во2 квартале 2018 года поступило 15 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: «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (1 обращение).

Также, обращения касаются тематики: «Коммунальное хозяйство» ,вопросы: «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта» (4 обращения), «Ремонт и эксплуатация ливневой канализации»(2 обращения), «Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения» (1 обращение), «Несанкционированная свалка мусора, биоотходы» (1 обращение),«Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью(1 обращение), «Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)» (1 обращение),«Капитальный ремонт общего имущества» (3 обращения).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, во 2квартале 2019 года по социальному статусу обратившихся, распределились следующим образом:

- пенсионеры – 13или 25 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 1 или 1,93 %;

- многодетные семьи – 1 или 1,92 %;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0 %;

- иные категории граждан – 37 или 71,15 %.

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 Павловского муниципального района Воронежской области обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям письменный ответ в установленные законодательством сроки.