**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2019 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. 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 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» (в редакции закона Воронежской области от 28.04.2011 г. № 51-ОЗ);

- 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 2019 годув адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 173 обращенияграждан (в сравнении с 2018 годом – 180 обращений, т.е. на 7 обращений меньше).

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 5 обращений или 2,89 % от общего числа поступивших обращений, в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района – 5 обращений (или 2,89 % от общего числа обращений).

Администрация городского поселения- город Павловск перенаправила по компетенции 5 обращений или 2,89% от общего числа поступивших обращений:

-Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Воронежской области -2 обращения или 1,16% от общего количества обращений за 2019 год;

-Управление лесного хозяйства Воронежской области - 1 обращение или 0,58%;

-Администрация Павловского муниципального района Воронежской области - 2 обращения или 1,16%;

-Прокуратура Павловского района -1 обращение.

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 7 обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 4 квартала 2018 года) 175 обращений: 81 – письменных и 94 – устных, что больше на 1 обращение или 0,58 % по сравнению с 2018 годом (174 обращения - рассмотрено). Из них коллективных 33 или 19,08 % от общего числа обращений, что на 1 или 0,58% обращений больше, чем за 2018 год (32 обращения).

Все обращения имеют первичный характер.

Из рассмотренных – 51 (или 28,65 %) обращение с результатом рассмотрения (в том числе с результатом рассмотрения «поддержано» - 29 обращений, «меры приняты» - 21 «поддержано», в том числе «меры приняты»; 124 (или 69,66 %) обращение с результатом рассмотрения «разъяснено»; 5 обращений - переадресовано в другие органы власти и органы местного самоуправления.

 Находятся на рассмотрении 1 письменное обращение и 1 устное, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2020 года.

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

 По тематической направленности, поступившие в 2019 году обращения, распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Наименование** | **Всего за год** |
| **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** | **6** | **7** |
| 0002.0006.0000.0000 | **Труд и занятость населения**  | **0** | **3** | **3** |
| 0002.0006.0064.0000 | **Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **3** | **3** |
| 0002.0006.0064.0248 | Организация, нормирование труда и зарплата в сфере частного бизнеса | 0 | 3 | 3 |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **0** | **3** | **3** |
| 0002.0007.0074.0000 | **Льготы в законодательстве и социальном обеспечении и социальном страховании** | **0** | **3** | **3** |
| 0002.0007.0074.0312 | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта РФ (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 3 | 3 |
| 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** | **52** | **55** | **107** |
| **0003.0009.0000.0000** | **Хозяйственная деятельность** | **46** | **44** | **90** |
| 0003.0009.0096.0000 | **Строительство** | **2** | **2** | **4** |
| 0003.0009.0096.0684 | Строительство и реконструкция дорог | 2 | 2 | 4 |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **37** | **41** | **78** |
| 0003.0009.0097.0688 | Градостроительство. Архитектура и проектирование | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0009.0097.0689 | Комплексное благоустройство | 14 | 30 | 44 |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 6 | 3 | 9 |
| 0003.0009.0097.0693 | Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 1 | 2 | 3 |
| 0003.0009.0097.0694 | Уборка снега, опавших листьев ,мусора и посторонних предметов | 5 | 0 | 5 |
| 0003.0009.0097.0698 | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга(детских и спортивных площадок) | 2 | 2 | 4 |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 8 | 3 | 11 |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0098.0712 | Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **5** | **1** | **6** |
| 0003.0009.0099.0732 | Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0009.0099.0733 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0744 | Дорожные знаки и дорожная разметка | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0009.0104.0000 | **Бытовое обслуживание населения** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0104.0777 | Тарифы и льготы на бытовое услуги | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** | **6** | **11** | **17** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **11** | **12** |
| 0003.0011.0123.0844 | Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление и изменение границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд. | 0 | 10 | 10 |
| 0003.0011.0123.0846 | Приватизация земельных участков | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0011.0127.0000 | **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | **5** | **0** | **5** |
| 0003.0011.0127.0866 | Отлов животных | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0011.0127.0870 | Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных | 2 | 0 | 2 |
| **0004.0000.0000.0000** | **Оборона, безопасность, законность** | **11** | **3** | **14** |
| 0004.0015.0000.0000 | **Оборона** | **2** | **0** | **2** |
| 0004.0015.0158.0000 | **Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан. Уволенных с военной службы, и членов их семей** | 2 | 0 | 2 |
| 0004.0015.0158.0964 | Санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, 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 | **9** | **3** | **12** |
| 0004.0016.0163.0000 | **Безопасность личности** | **9** | **3** | **12** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | 8 | 3 | 11 |
| 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** | **15** | **29** | **44** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **15** | **29** | **44** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **0** | **6** | **6** |
| 0005.0005.0055.1128 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0055.1136 | Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | **0** | **2** | **2** |
| 0005.0005.0055.1137 | Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0055.1146 | Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения | 0 | 2 | 2 |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **14** | **23** | **37** |
| 0005.0005.0056.1149 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 1 | 7 | 8 |
| 0005.0005.0056.1158 | Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 3 | 1 | 4 |
| 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 | 1 | 2 | 3 |
| 0005.0005.0056.1162 | Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.1164 | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 2 | 2 | 4 |
| 0005.0005.0056.1168 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерные оборудования, места общего пользования, придомовая территория) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1170 | Капитальный ремонт общего имущества | 6 | 7 | 13 |
| 0005.0005.0056.1171 | Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 0 | 2 | 2 |
| 0005.0005.0063.0000 | **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | **1** | **0** | **1** |
| 0005.0005.0063.1188 | Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 1 | 0 | 1 |
| **ИТОГО:** |  | **79** | **94** | **173** |

Анализ поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск обращений, в том числе электронных обращений на адрес официального сайта администрации (за 2019 год на адрес официального сайта администрации городского поселения – город Павловск поступило 14 электронных обращений, а в 2018 году – 15 обращения, т. е. на 1 или 0,58 % от общего числа обращений меньше, 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 в 2019 году в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

-экономика – 61,85% или 107 обращений, что на 8 обращений или 14,44 % меньше, чем в 2018 году ( 115 обращений);

- жилищно-коммунальная сфера – 25,43% или 44 обращений, что на 5 обращений или 13,89 % больше, чем в 2018 году (39 обращений);

- государство, общество, политика – 1 обращение, что на 1 обращение или 0,58 % больше, чем в 2018 году (0 обращений);

- оборона, безопасность, законность – 8,09% или 14 обращений, что на 6 обращений или 3,33 % меньше, чем в 2018 году (20 обращений);

- социальная сфера – 4,05 % или 7 обращений, что на 1 обращение или 0,56 % меньше, чем в 2018 году (6 обращений).

 Как и в 2018 году, лидирующее место в обращениях граждан продолжают занимать вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 107 обращения или 61,85 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 2019 году. В своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике «Хозяйственная деятельность» - 90 обращений или 84,11 % от числа обращений по тематическому разделу «Экономика», что на 27 обращений или 15 % меньше, чем за 2018 год (107 обращений).

 Так же часто поднимаю проблемы по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» - 17 обращений или 15,89 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 6 обращений или 3,33 % больше, чем за 2018 год (11 обращений).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела **«**Жилищно-коммунальная сфера**»** - 44 обращения или 25,43 % от общего числа обращений, что на 5 обращений или 2,78 % больше, чем за 2018 год (39 обращений).

Поднимали проблемы по тематике «Жилище» - 44 обращений или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 5 обращений или 64,10% больше, чем за 2018 год (39 обращений).

Немаловажную роль в обращениях граждан занимает тематический раздел «Оборона, безопасность, законность» - 14 обращений или 8,09 % от общего числа обращений, что на 6 или 42,86 % меньше, чем в 2018 году (20 обращений).

Поднимают проблемы по тематике: «Оборона» - 2 обращения или 14,29 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 1 обращение или 50% больше, чем за 2018 год (1 обращение).

Поднимают проблемы по тематике «Безопасность и охрана правопорядка» - 12 обращений или 85,71% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 7 обращений или 58,33 % меньше, чем за 2018 год (19 обращений).

И тематический раздел «Социальная сфера» - 7 обращений или 4,05 % от общего числа обращений, что больше на 1 обращение, меньше чем в 2018 году (6 обращений).

Поднимают проблемы по тематике «Труд и занятость населения» - 3 обращения или 42,86% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 1 обращение или 66,67 % больше, чем в 2018 году (2 обращения).

Так же поднимали проблемы по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 3 обращения или 42,86 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 1 обращение или 75 % меньше, чем в 2018 году (4 обращение).

Поднимают проблемы по тематике: «Образование. Наука. Культура» -1 обращение или 14,29% от общего числа обращений по данному тематическому разделу, что на 1 обращение больше, чем за 2018 год (0 обращений).

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

- пенсионеры – 51 или 29,48 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 2 или 1,16%;

- многодетные семьи – 3 или 1,73 %;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан – 117 или 67,63%.

В целом проведенный анализ за 2019 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 Павловского муниципального района Воронежской области обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям письменный ответ в установленные законодательством сроки.