**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 4 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. 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 4 квартал 2019 года в адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 50 обращений граждан (из них 6 коллективных обращений, что на 4 (или 10 %) коллективных обращения меньше, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и на 3 (или 30,7%) коллективных обращений меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 5 (или 2,22%) обращений больше т. е. количество обращений увеличилось (в 4квартале 2018 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 45 обращений) и на 6 (или на 15,38%) обращений больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 3 обращения, что на 2 обращения (66,67%) меньше, чем в 4 квартале 2018 года (в 4 квартале 2018 года – 2 обращения, или 6%, от общего количества обращений, в 3 квартале 2019 года – 0 обращений).

Администрация городского поселения - город Павловск перенаправила по компетенции 4 обращения:

-Фонд капитального ремонта многоквартирных домов - 2 обращения;

-Управление лесного хозяйства Воронежской области - 1 обращение;

-Прокуратура Павловского района - 1 обращение.

Из поступивших в 4 квартале 2019 года обращений рассмотрено 45 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных с результатом рассмотрения всего поддержано 25 (в том числе 18 с результатом рассмотрения «поддержано», 7 – с результатом рассмотрения «меры приняты»), с результатом рассмотрения «разъяснено» -20обращений.

Находятся на рассмотрении 2 обращения (1 письменное и 1 устное обращение), которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2020 года.

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 4 квартале 2019 года рассмотрено комиссионно – 13, что на 1больше, по сравнению с 4 кварталом 2018 года; с участием заявителя – 9 и с выездом на место было рассмотрено 13 обращений граждан, что на 1 больше по отношению к предыдущему периоду 2018 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 4 квартале 2019 года».

По тематической направленности, поступившие в 4 квартале 2019 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **4 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** | **0** | **0** |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **12** | **19** | **31** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **8** | **15** | **23** |
| 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** | **6** | **13** | **19** |
| 0003.0009.0097.0689 | Комплексное благоустройство | 3 | 9 | 12 |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 2 | 1 | 3 |
| 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) | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 0 | 2 | 2 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **1** | **1** | **2** |
| 0003.0009.0099.0732 | Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0099.0744 | Дорожные знаки и дорожная разметка | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **4** | **4** | **8** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **4** | **4** |
| 0003.0011.0123.0844 | Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд | 0 | 3 | 3 |
| 0003.0011.0123.0846 | Приватизация земельных участков | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0011.0127.0000 | **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | **4** | **0** | **4** |
| 0003.0011.0127.0866 | Отлов животных | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0011.0127.0870 | Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **3** | **1** | **4** |
| 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** |
| 0004.0015.0158.0964 | Санаторно-курортное обслуживание военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0016.0000.0000 | **Безопасность и охрана правопорядка** | **2** | **1** | **3** |
| 0004.0016.0163.0000 | **Безопасность личности** | **2** | **1** | **3** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | 2 | 1 | 3 |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **4** | **11** | **15** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **4** | **11** | **15** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **0** | **4** | **4** |
| 0005.0005.0055.1136 | Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 0 | 1 | 1 |
| 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** | **3** | **7** | **10** |
| 0005.0005.0056.1149 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 0 | 3 | 3 |
| 0005.0005.0056.1158 | Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.1161 | Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 1 | 0 | 1 |
| 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 | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.1170 | Капитальный ремонт общего имущества | 2 | 1 | 3 |
| 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:** |  | **19** | **31** | **50** |

Анализ поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск обращений, в том числе электронных обращений на адрес официального сайта администрации за 4 квартал 2019 года поступило – 2 электронных обращения, 3 квартал 2019 года – 4 обращения, что уменьшилось на 2 обращения.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск в 4 квартале 2019 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 62% или 31 от общего числа обращений; количество обращений увеличилось, в сравнении с 4 кварталом 2018 года на 9 обращений, и увеличилось на 2 обращения, или 12,12%, в сравнении с 3 кварталом 2019 года;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 30 % или 15 обращений, в сравнении с 4 кварталом 2018 года количество обращений увеличилось на 3,03% , или 3 обращения, количество обращений уменьшилось на 42,86%, или на 7 обращений, по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

*- оборона, безопасность, законность* – 8 % или 4 обращения, в сравнении с 3 кварталом 2018 года – 5 обращений или 55,56%, количество уменьшилось. В 3 квартале 2019 года - 4 обращения.

Наибольшее количество обращений поступило в 4 квартале 2019 года по такому тематическому разделу как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 3 квартале 2019 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 31 обращение или 62% от общего числа обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года.

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Хозяйственная деятельность»***, в отчетном периоде поступило 23 обращения, или 74,19%, от общего числа обращений раздела «Экономика», что больше на 3 обращения, поступивших в 4 квартале 2018 года.

В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по тематике:*«Строительство»* - 2 обращения или 6,45% от общего числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение, по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

По данной тематике, поступали обращения по таким вопросам, как «Строительство и реконструкция дорог» (2).

 Поднимали вопросы по тематике: *«Градостроительство и архитектура»* - 19 обращений или 61,29% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось по сравнению с 4 кварталом 2018 года на 3 обращения.

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по вопросу: «Комплексное благоустройство» (12 обращений), «Уличное освещение» (3 обращения), «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (1 обращение), «Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)» (1 обращение), «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» (2 обращения).

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***» - 8 обращений или 25,81% от общего числа обращений раздела «Экономика», что больше на 6 обращений, по сравнению с 4 кварталом 2018 года (2 обращения).

В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по тематике **«***Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)* «4 обращения, количество которых увеличилось на 2 обращения в сравнении с 4 кварталом 2018 года (2 обращения). Вопрос: «Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд» 3 обращения. Вопрос «Приватизация земельных участков» - 1 обращение.

В 4 квартале 2019 года по тематическому разделу «**Оборона, безопасность, законность**» поступило 4 обращения или 8% от общего количества обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года.

Обращения в данном разделе касаются тематики: «Оборона» - 1 обращение, или 25% от общего числа обращений, касающейся данного раздела.

Обращения в данном разделе также касаются тематики «*Безопасность и охрана правопорядка*», тематике: «Безопасность и охрана правопорядка» - 3обращения,а именно: по теме «Безопасность личности», вопросы: «Конфликты на бытовой почве» - 3 обращения, что уменьшилось на 1 обращение, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (5 обращений в 4 квартале 2018 года);

Также, в 4квартале 2019 года поступили обращения, относящееся к тематическому разделу **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 15 обращений или 30 % от общего числа обращений, поступивших в 4 квартале 2019года, количество которых увеличилось на 3 обращения, по сравнению с4 кварталом 2018 года (в 4 квартале 2018 года поступило 12 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), «Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)» (1 обращение), «Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения» (2 обращения).

Также, обращения касаются тематики: «Коммунальное хозяйство», вопросы «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта» (3 обращения), «Ремонт и эксплуатация ливневой канализации» (1 обращение), «Несанкционированная свалка мусора, биоотходы» (1 обращение), «Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания» (1 обращение), «Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью» (1 обращение), «Капитальный ремонт общего имущества» (3 обращения).

Обращения касаются тематики: «Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства» - 1 обращение, вопрос «Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства» (1 обращение).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск в 4квартале 2019 года по социальному статусу обратившихся, распределились следующим образом:

- пенсионеры – 16 или 32 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 0;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0 %;

- иные категории граждан – 34 или 68 %.

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.