**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2018 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 Павловского муниципального района Воронежской области 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 2018 годув адрес администрации городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района поступило 180 обращенийграждан (в сравнении с 2017 годом – 247 обращений, т.е. на 67 обращений меньше).

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 14 обращений или 7,78 % от общего числа поступивших обращений, в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района – 7 обращений (или 3,89 % от общего числа обращений).

- общественной приемной губернатора Воронежской области – 3 обращений (или1,67 % от общего числа обращений).

- Совет народных депутатов городского поселения – город Павловск – 2 обращений (или 1,11 % от общего числа обращений).

- МУПП «Энергетик» - 1 обращение (или 0,56% от общего числа обращений).

- Государственная жилищная инспекция Воронежской области – 1 (или 0,56% от общего числа обращений).

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 6 обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 4 квартала 2017 года) 174 обращения: 130 – письменных и 44 – устных, что меньше на 73 обращения или 41,95 % по сравнению с 2017 годом (247 обращения - рассмотрено). Из них коллективных 32 или 17,78 % от общего числа обращений, что на 14 или 30,43% обращений меньше, чем за 2017 год (46 обращений).

Все обращения имеют первичный характер.

Из рассмотренных - 66 (или 37,93 %) обращений с результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты»; 108 (или 62,07 %) обращение с результатом рассмотрения «разъяснено»; 0 обращений - переадресовано в другие органы власти и органы местного самоуправления.

Находятся на рассмотрении 7 письменных обращений и 1 устное, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2019 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2018 году».

По тематической направленности, поступившие в 2018 году обращения, распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование** | **Всего за год** | | |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **0** | **0** | **0** |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **0** | **6** | **6** |
| 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** |
| 0002.0006.0064.0251 | Трудоустройство. Безработица. Органы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения. | 0 | 2 | 2 |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **0** | **4** | **4** |
| 0002.0007.0074.0000 | **Льготы в законодательстве и социальном обеспечении и социальном страховании** | **0** | **4** | **4** |
| 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 | 4 | 4 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **88** | **27** | **115** |
| 0003.0009.0000.0000 | Хозяйственная деятельность | 83 | 24 | 107 |
| 0003.0009.0096.0000 | Строительство | 11 | 0 | 11 |
| 0003.0009.0096.0677 | **Деятельность в сфере строительства. Сооружения зданий, объектов капитального строительства** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0009.0096.0678 | **Согласование строительства** | **5** | **0** | **5** |
| 0003.0009.0096.0684 | **Строительство и реконструкция дорог** | **4** |  | **4** |
| 0003.0009.0097.0000 | Градостроительство и архитектура | 66 | 24 | 90 |
| 0003.0009.0097.0688 | **Градостроительство. Архитектура и проектирование** | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0009.0097.0689 | **Комплексное благоустройство** | **37** | **10** | **47** |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 3 | 1 | 4 |
| 0003.0009.0097.0691 | **Организация условия мест для массового отдыха,включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0097.0693 | **Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0009.0097.0694 | Уборка снега, опавших листьев ,мусора и посторонних предметов | 15 | 5 | 20 |
| 0003.0009.0097.0696 | **Водопонижение и берегоукрепление** | **0** | **1** | **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 | 8 | 4 | 12 |
| 0003.0009.0097.0700 | **Водоснабжение поселений** | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0009.0098.0000 | Сельское хозяйство | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0098.0724 | **Государственный земельный надзор в отношении земель сельскохозяйственного назначения.Информация о нарушениях земельного законодательства** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **5** | **0** | **5** |
| 0003.0009.0099.0733 | **Транспортное обслуживание населения,пассажирские перевозки** | **3** | **0** | **3** |
| 0003.0009.0099.0742 | Эксплаутация и сохранность автомобильных дорог | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0744 | **Дорожные знаки и дорожная разметка** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0011.0000.0000 | Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 5 | 3 | 8 |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **3** | **4** |
| 0003.0011.0123.0842 | **Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе свяанные с «дальневосточным гектаром»** | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0011.0123.0844 | Государственный мониторинг земель. Земжлеустройство. Установление и изменение границ земельных участков.Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд. | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0011.0123.0847 | Образование земельных участков (образование, раздел, выдел объединение земельных участков). Возникновение прав на землю | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0011.0123.0849 | **Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0011.0125.0000 | **Использование и охрана вод (за исключением международного сотруднидчества)** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0011.0125.0858 | Водное хозяйство и экология | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0011.0127.0000 | Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества) | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0011.0127.0865 | **Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0011.0127.0866 | **Отлов животных** | **2** | **0** | **2** |
| 0004.0000.0000.0000 | Оборона, безопасность, законность | 20 | 0 | 20 |
| 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 |
| 0004.0015.0158.0971 | Предоставление преференций гражданам, прошедшим военную службу по призыву, при поступлении на государственную гражданскую службу (при включении их в резерв управленческих кадров) | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0016.0000.0000 | Безопасность и охрана правопорядка | **19** | **0** | **19** |
| 0004.0016.0162.0000 | Безопасность общества | 2 | 0 | 2 |
| 0004.0016.0162.0999 | Охрана общественного порядка | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0016.0162.1009 | Ответственность за нарушение по пенсионным вопросам | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0016.0163.0000 | Безопасность личности | **17** | **0** | **17** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | 17 | 0 | 17 |
| 0005.0000.0000.0000 | Жилищно-коммунальная сфера | 27 | 12 | 39 |
| 0005.0005.0000.0000 | Жилище | 27 | 12 | 39 |
| 0005.0005.0055.0000 | Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) | 12 | 5 | 17 |
| 0005.0005.0055.1122 | **Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны** | **1** | **0** | **1** |
| 0005.0005.0055.1127 | Постановка на учет в органы местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан. Нуждающихся в жилищных помещениях | 3 | 2 | 5 |
| 0005.0005.0055.1128 | **Улучшение жилищных условий, придоставление жилого помещения по договору социального найма** | **6** | **2** | **8** |
| 0005.0005.0055.1137 | Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 2 | 1 | 3 |
| 0005.0005.0056.0000 | Коммунальное хозяйство | 15 | 7 | 22 |
| 0005.0005.0056.1158 | **Ремонт и эксплуатация ливневой канализации** | **5** | **1** | **6** |
| 0005.0005.0056.1161 | **Несанкционированная свалка мусора. Биоотходы** | **4** | **1** | **5** |
| 0005.0005.0056.1168 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерные оборудования, места общего пользования, придомовая территория) | 4 | 1 | 5 |
| 0005.0005.0056.1169 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1170 | **Капитальный ремонт общего имущества** | **1** | **4** | **5** |
| ИТОГО: |  | 135 | 45 | 180 |

Анализ поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области обращений , в том числе электронных обращений на адрес официального сайта администрации (за 2018 год на адрес официального сайта администрации городского поселения – город Павловск поступило 15 электронных обращений, а в 2017 году – 12 обращений, т. е. на 3 или 1,67 % 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 Павловского муниципального района Воронежской области в 2018 году в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

-экономика – 63,89% или 115 обращений, что на 26 обращений или 14,44 % меньше, чем в 2017 году (141 обращение);

- жилищно-коммунальная сфера – 21,67% или 39 обращений, что на 25 обращений или 13,89 % меньше, чем в 2017 году (64 обращения);

- государство, общество, политика – 0 обращений, что на 9 обращений или 5 % меньше, чем в 2017 году (9 обращений);

- оборона, безопасность, законность – 11,11 % или 20 обращений, что на 19 обращений или 10,56 % больше, чем в 2017 году (1 обращение);

- социальная сфера – 3,33 % или 6 обращений, что на 18 обращений или 10 % меньше, чем в 2017 году (24 обращения).

Как и в 2017 году, лидирующее место в обращениях граждан продолжают занимать вопросы, относящиеся к тематическому разделу **«Экономика»** - 115 обращения или 63,89 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 2016 году. В своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике «Хозяйственная деятельность» - 107 обращений или 93,04 % от числа обращений по тематическому разделу «Экономика», что на 23 обращения или 21,50 % меньше, чем за 2017 год (130 обращений).

Так же часто поднимаю проблемы по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» - 11 обращений или 9,56 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 3 обращения или 27,27 % больше, чем за 2017 год (8 обращений).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела **«**Жилищно-коммунальная сфера**»** - 39 обращений или 21,67 % от общего числа обращений, что на 25 обращений или 64,10 % меньше, чем за 2017 год (64 обращения).

Поднимаю проблемы по тематике «Жилище» - 39 обращений или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 25 обращений или 64,10% меньше, чем за 2017 год (64 обращения).

Немаловажную роль в обращениях граждан занимает тематический раздел «Оборона, безопасность, законность» - 20 обращений или 11,11 % от общего числа обращений, что на 11 или 55 % больше, чем в 2017 году (9 обращений).

Поднимают проблемы по тематике: «Оборона» - 1 обращение или 5 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 1 обращение или 100% меньше, чем за 2017 год (2 обращения).

Поднимают проблемы по тематике «Безопасность и охрана правопорядка» - 19 обращений или 95 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 12 обращений или 63,16 % больше, чем за 2017 год (7 обращений).

И тематический раздел «Социальная сфера» - 6 обращений или 3,33 % от общего числа обращений, что меньше на 18 обращений, чем в 2017 году (24 обращения).

Поднимают проблемы по тематике «Труд и занятость населения» - 2 обращения или 33,33 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 1 обращение или 50 % меньше, чем в 2017 году (3 обращения).

Так же поднимали проблемы по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 4 обращения или 66,67 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 3 обращения или 75 % больше, чем в 2017 году (1 обращение).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в 2018 году по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 17 или 10 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 2 или 1%;

- многодетные семьи – 6 или 3 %;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан – 155 или 86%.

В целом проведенный анализ за 2018 год показывает, что количество обращений граждан резко 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.