**Анализ**

**рассмотрения, поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2 квартал 2018 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 2 квартал 2018 года в адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 46 обращения граждан (из них 9коллективных обращений, что на 9 (или50 %) коллективных обращенийменьше по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и на 6 (или 40%) коллективных обращений больше по сравнению с 1 кварталом 2018 года.

По сравнению с аналогичным периодом 2017 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 22(или 32,35%)обращения меньше, т. е. количество обращений уменьшилось (в 2 квартале 2017 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 68 обращений) и на 2 (или на 4,17%) обращения больше по сравнению с 1 кварталом 2018 года). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 4 обращения(или 8,7 % от общего числа поступивших обращений), что на 1 обращение (1,47 %) меньше, чем во 2-м квартале 2017 года (в 2 квартале 2017 года – 5 обращения, или 7,35%, от общего количества обращений, в 1 квартале 2018 года 5 обращений, или 11,3%), в том числе от:

- администрация Павловского муниципального района Воронежской области – 2 обращения,

- Общественная приемная губернатора Воронежской области в Павловском муниципальном районе- 1 обращение;

- Совет народных депутатов городского поселения – город ПавловскПавловского муниципального района Воронежской области - 1 обращение.

Из поступивших в 2квартале 2018 года обращений рассмотрено (с учетом 10 – письменных и 0 устных обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 1 квартала 2018 года) 48 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных с результатом рассмотрения всего поддержано 16 (в том числе 2 - с результатом рассмотрения «поддержано», 14 – с результатом рассмотрения «меры приняты»), с результатом рассмотрения «разъяснено» 32 обращений.

Направлено по компетенции в иной орган – 1 обращение.

Находятся на рассмотрении - 7 обращений(7письменных и 0 устных обращений), которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 3 квартале 2018 года.

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 2квартале 2018 года рассмотрено комиссионно – 4, что на 2 больше, чем в предыдущем периоде; и с выездом на место было рассмотрено 5 –обращений граждан, что больше по отношению к предыдущему периоду 2018 года на 2 обращения.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2 квартале 2018 года».

По тематической направленности, поступившие в 2квартале 2018 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **2 квартал 2018 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** | **23** | **5** | **28** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **22** | **4** | **26** |
| 003.0009.0097.0000 | Градостроительство и архитектура | 22 | 4 | 26 |
| 0003.0009.0097.0689 | Комплексное благоустройство | 17 | 3 | 20 |
| 0003.0009.0097.0694 | Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 3 | 1 | 4 |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **1** | **1** | **2** |
| 0003.0011.0125.0000 | **Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0011.0125.0858 | Водное хозяйство и экология | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0011.0123.0842 | Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 0 | 1 | 1 |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **3** | **0** | **3** |
| 0004.0016.0000.0000 | **Безопасность и охрана правопорядка** | **3** | **0** | **3** |
| 0004.0016.0163.0000 | **Безопасность личности** | **3** | **0** | **3** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | 3 | 0 | 3 |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **10** | **5** | **15** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **10** | **5** | **15** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **10** | **4** | **14** |
| 0005.0005.0055.1128 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 6 | 2 | 8 |
| 0005.0005.0055.1127 | Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | 3 | 2 | 5 |
| 0005.0005.0055.1122 | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0056.1170 | Капитальный ремонт общего имущества | 0 | 1 | 1 |
| **ИТОГО:** |  | 36 | 10 | 46 |

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 2 квартал 2018 года поступило – 2 электронных обращения, 1 квартал 2018 года – 4 обращений, что на 2 обращение (или 50%) меньше в сравнении с текущим кварталом. (2 квартал 2017 года – 2 обращений в электронном виде)

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 2квартале 2018 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 60,87% , или 28, от общего числа обращений; обращения уменьшилось в сравнении с 2 кварталом 2017 года на 39,13%,или 18 обращений, иуменьшилось на 12 обращений, или 30%, в сравнении с 1 кварталом 2018 года;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 32,61% или 15 обращений, в сравнении с 2 кварталом 2017 года количество обращений увеличилось на25% или 5обращения, количество обращений увеличилось и на 73,68%, или на 14 обращений, по сравнению с 1 кварталом 2018 года;

*- социальная сфера* –обращений не поступило, в 2квартале 2017 года 8,82 %, или 6 обращений, от общего количества,количество обращений уменьшилось;

*- оборона, безопасность, законность* – 6,52 % или 3 обращения, в сравнении со2 кварталом 2017 года –57,14 %, или 4 обращения, количество которых увеличилось,в сравнении с 1 кварталом 2018года– осталось неизменным.

- *государство, общество, политика* ––обращений не поступило, в сравнении с 2 кварталом 2017 года –7,35 % или 5 обращений, количество обращений уменьшилось.

Наибольшее количество обращений поступило в 2квартале 2018 года по такому тематическому разделу, как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 2квартале 2018 года лидирующие место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 28 обращения или 60,87% от общего числа обращений поступивших в 2 квартале 2018 года.

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Хозяйственная деятельность»***, в отчетном периоде поступило 26 обращений, или 92,86%, от общего числа обращений раздела «Экономика», что меньше на 20 обращенийпоступивших в 2 квартале 2017 года (46 обращений).

В обращениях по данной тематике гражданеподнимали вопрос по тематике: *«Градостроительство и архитектура»* - 22 обращения или 84,92% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилосьпо сравнению с 2 кварталом 2017 года (обращений не поступало).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по вопросу: «Комплексное благоустройство» (17 обращений), «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (3 обращения), «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» (2 обращение).

Обращения в данном разделе касаются и тематики: «***Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды***» - 2 обращения или 7,14% от общего числа обращений раздела «Экономика», что меньше на 1 обращение в 2 квартале 2017 года (3 обращения).

По данной тематике люди поднимали такие тематические вопросы, как: «*Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества*)»- 1 обращение. Вопрос «Водное хозяйство и экология» - 1 обращение. Тематике: «*Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества*)» - 1 обращение. Вопрос:*«Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром"»*- 1 обращение.

В 2квартале 2018 года по тематическому разделу «**Оборона, безопасность, законность**»поступило 3 обращения или 6,52% от общего количества обращений поступивших в 2 квартале 2018 года.

Обращения в данном разделе касаются тематики: «***Безопасность и охрана правопорядка***»,а именно: по тематике «Конфликты на бытовой почве» - 3 обращения, на 2 обращения больше, чем за аналогичный период прошлого года (1 обращение в 2 квартале 2017 года).

Также в2квартале 2018 года потупило обращение, относящееся к тематическому разделу **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 15 обращений или 32,61 % от общего числа обращений, поступивших в 2 квартале 2018 года, количество которых увеличилось на 5 обращения по сравнению 2 кварталом 2017 года (в 2 квартале 2017 года поступило 10 обращения).

Обращение в данном разделе касается тематики *«****Жилище****»*, а именно:«**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище))**» - 15 обращений.

По данной тематике люди поднимали такие тематические вопросы, как: «*Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма»* - 8 обращений.

А также вопрос: *«Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях»*- 5 обращений,*«Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны» -* 1 обращение. А также тематический вопрос «*Коммунальное хозяйство»:«Капитальный ремонт общего имущества*» - 1 обращение.

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в 2квартале 2018 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 1 или 2,17 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 1 или 2,17 %;

- многодетные семьи – 1 или 2,17 %;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0 %;

- иные категории граждан – 43 или 93,48 %.

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.