**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2017 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 2017 годув адрес администрации городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района поступило 247 обращенийграждан (в сравнении с 2016 годом – 240 обращений, т.е. на 7 обращений больше).

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 20 обращений или 8,10 % от общего числа поступивших обращений, в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района – 6 обращений (или 2,43 % от общего числа обращений).

- общественной приемной губернатора Воронежской области А.В. Гордеева – 5 обращения (или 0,81 % от общего числа обращений).

- Совет народных депутатов городского поселения – город Павловск – 2 обращения (или 0,81 % от общего числа обращений).

- Воронежская областная Дума – 1 обращение (или 0,40 % от общего числа обращений).

- территориальный отдел территориального управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей – 1 обращение (или 0,40 % от общего числа обращений).

- государственная жилищная инспекция Воронежской области – 1 обращения (или 1,21 % от общего числа обращений).

- административная комиссия района – 1 обращение (или 0, 40 % от общего числа обращений).

- государственного строительного надзора Воронежской области – 3 обращения (или 1,21 % от общего числа обращений).

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 6 обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 4 квартала 2016 года) 247 обращения: 192 – письменных и 55 – устных, что больше на 8 обращений или 3,35 % по сравнению с 2016 годом (239 обращений - рассмотрено). Из них коллективных 46 или 18,62 % от общего числа обращений, что на 4 или 8,00% обращений меньше, чем за 2016 год (50 обращений).

Все обращения имеют первичный характер.

Из рассмотренных - 54 (или 22%) обращения с результатом рассмотрения «поддержано» (с результатом рассмотрения “поддержано”, в том числе «меры приняты» - 37 обращений (или 14,98%)) ; 188 (или 76 %) обращений с результатом рассмотрения «разъяснено»; 5 (или 2 %) обращений - переадресовано в другие органы власти и органы местного самоуправления.

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 2017 году комиссионно и с выездом на место было рассмотрено - 140 вопросов в обращениях граждан, что больше по отношению к прошлому году (98 обращений в 2016 году).

Находятся на рассмотрении 6 письменных обращений и 0 устных, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2018 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2017 году».

По тематической направленности, поступившие в 2017 году обращения, распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование** | **Всего за год** | | |
| **Письменных обращений** | **Устнах**  **обращений** | **Всего** |
| **0001.0000.0000.0000** | **Государство, общество, политика** | **7** | **2** | **9** |
| **0001.0001.0000.0000** | **Конституционный строй** | **2** | **2** | **4** |
| **0001.0001.0005.0000** | **Население Российской Федерации** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0005.0004 | Демография. Перепись населения | **1** | **0** | **1** |
| **0001.0001.0015.0000** | **Местное самоуправление** | **1** | **1** | **2** |
| 0001.0001.0015.0090 | Должностные лица местного самоуправления. | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0015.0093 | Территориальное общественное самоуправление. | **0** | **1** | **1** |
| **0001.0001.0018.0000** | **Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки.** | **0** | **1** | **1** |
| 0001.0001.0018.0104 | Почетные звания | 0 | 1 | 1 |
| **0001.0002.0000.0000** | **Основы государственного управления** | **4** | **0** | **4** |
| **0001.0002.0025.0000** | **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0002.0025.0178 | Учет. Отчетность. Статистика | 1 | 0 | 1 |
| **0001.0002.0027.0000** | **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0002.0027.0120 | Запросы архивных данных(за исключением зарубежных стран) | 1 | 0 | 1 |
| **0001.0002.0028.0000** | **Административные правонарушения и административная ответственность** | 2 | 0 | 2 |
| 0001.0002.0028.0979 | Контроль за соблюдением законодательства РФ в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной .и спиртосодержащей продукции | 2 | 0 | 2 |
| **0001.0003.0000.0000** | **Гражданское право** | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0003.0037.0000 | **Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)** | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0003.0037.0723 | Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 1 | 0 | 1 |
| **0002.0000.0000.0000** | **Социальная сфера** | **18** | **6** | **24** |
| **0002.0006.0000.0000** | **Труд и занятость населения** | **1** | **2** | **3** |
| **0002.0006.0064.0000** | **Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **2** | **3** |
| 0002.0006.0064.0000 | Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях. | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0006.0064.0219 | Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д. | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0006.0064.1380 | Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях | 0 | 1 | 1 |
| **0002.0007.0000.0000** | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **0** | **1** | **1** |
| **0002.0007.0074.0000** | **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0007.0074.0665 | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 1 | 1 |
| **0002.0014.0000.0000** | **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **17** | **3** | **20** |
| **0002.0014.0143.0000** | **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **17** | **3** | **20** |
| 0002.0014.0143.0309 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа  санэпидемнадзора | 16 | 3 | 19 |
| 0002.0014.0143.0312 | Борьба с алкоголизмом и наркоманией, табакокурением | 1 | 0 | 1 |
| **0003.0000.0000.0000** | **Экономика** | **110** | **31** | **141** |
| **0003.0009.0000.0000** | **Хозяйственная деятельность** | **102** | **28** | **130** |
| **0003.0009.0097.0000** | **Градостроительство и архитектура** | **48** | **16** | **64** |
| 0003.0009.0097.0605 | Электрификация поселений | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 46 | 16 | 62 |
| 0003.0009.0097.0634 | Градостроительные нормативы. Градостроительное законодательство РФ. | 1 | 0 | 1 |
| **0003.0009.0098.0000** | **Сельское хозяйство** | **29** | **11** | **40** |
| 0003.0009.0098.0380 | Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0009.0098.0381 | Приватизация земельных участков | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | 26 | 9 | 35 |
| **0003.0009.0099.0000** | **Транспорт** | **21** | **1** | **22** |
| 0003.0009.0099.0400 | Городской транспорт | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0099.0401 | Дорожное хозяйство | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0009.0099.0404 | Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) | 4 | 0 | 4 |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 13 | 0 | 13 |
| **0003.0009.0102.0000** | **Торговля** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0009.0102.0435 | Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек | 2 | 0 | 2 |
| **0003.0009.0104.0000** | **Бытовое обслуживание населения** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0009.0103.0613 | Ритуальные услуги | 2 | 0 | 2 |
| **0003.0011.0000.0000** | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **8** | **3** | **11** |
| **0003.0011.0122.0000** | **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0011.0122.0449 | Транспорт и экология | 2 | 0 | 2 |
| **0003.0011.0123.0000** | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **6** | **3** | **9** |
| 0003.0011.0123.0716 | Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 4 | 2 | 6 |
| 0003.0011.0123.0717 | Земельные споры (судебные) | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0011.0123.1257 | Ответственность за нарушение земельного законодательства | 1 | 0 | 1 |
| **0004.0000.0000.0000** | **Оборона, безопасность, законность** | **8** | **1** | **9** |
| **0004.0015.0000.0000** | **Оборона** | **1** | **1** | **2** |
| **0004.0015.0147.0000** | **Вооруженные силы РФ, другие войска, воинские формирования и органы, привлекаемые к выполнению задачв области обороны** | **1** | **1** | **2** |
| 0004.0015.0147.0501 | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 1 | 2 |
| **0004.0016.0000.0000** | **Безопасность и охрана правопорядка** | **7** | **0** | **7** |
| **0004.0016.0162.0000** | **Безопасность общества** | **1** | **0** | **1** |
| 0004.0016.0162.0521 | Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях | 1 | 0 | 1 |
| **0004.0016.0163.0000** | **Безопасность личности** | **6** | **0** | **6** |
| 0004.0016.0163.0527 | Конфликты на бытовой почве | 6 | 0 | 6 |
| **0005.0000.0000.0000** | **Жилищно-коммунальная сфера** | **49** | **15** | **64** |
| **0005.0005.0000.0000** | **Жилище** | **49** | **15** | **64** |
| **0005.0005.0054.0000** | **Жилищный фонд** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0054.1159 | Индивидуальное жилищное строительство | 0 | 1 | 1 |
| **0005.0005.0055.0000** | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **2** | **0** | **2** |
| 0005.0005.0055.0580 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0055.0576 | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 1 | 0 | 1 |
| **0005.0005.0056.0000** | **Коммунальное хозяйство** | **47** | **14** | **61** |
| 0005.0005.0056.0599 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 | 2 | 3 |
| 0005.0005.0056.0608 | Борьба с антисанитарией. Уборка мусора. | 22 | 10 | 32 |
| 0005.0005.0056.0606 | Перебои в электроснабжении | 8 | 1 | 9 |
| 0005.0005.0056.0600 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.0886 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0887 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 3 | 1 | 4 |
| 0005.0005.0056.0891 | Выполнение работ по капитальному ремонту | 7 | 0 | 7 |
| 0005.0005.0056.1146 | Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 3 | 0 | 3 |
| **Всего:** |  | **192** | **55** | **247** |

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 2017 год на адрес официального сайта администрации городского поселения – город Павловск поступило 12 электронных обращений, а в 2016 году – 5 обращений, т. е. на 7 или 2,83 % от общего числа обращений больше, чем за предыдущий год).

Анализ поступивших в администрации городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области 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 2017 году в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

-экономика –57,09 % или 141 обращение, что на 22 обращения или 13,50 % меньше, чем в 2016 году (163 обращения);

- жилищно-коммунальная сфера – 25,91% или 64 обращения, что на 26 обращений или 68,42% больше, чем в 2016 году (38 обращений);

- государство, общество, политика – 3,64 % или 9 обращений, что на 9 обращений или 50 % меньше, чем в 2016 году (18 обращений);

- оборона, безопасность, законность – 0,40 % или 1 обращение, что осталось на том же уровне, что и в 2016 году (1 обращение);

- социальная сфера – 9,72 % или 24 обращения, что на 4 обращения или 20 % больше, чем в 2016 году (20 обращений).

Как и в 2016 году, лидирующее место в обращениях граждан продолжают занимать вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 163 обращения или 65,99 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 2017 году.

В своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике «Хозяйственная деятельность» - 130 обращений или 79,75 % от числа обращений по тематическому разделу «Экономика», что на 10 обращений или 7,14 % меньше, чем за 2016 год (140 обращений). А именно такие вопросы, как: “Градостроительство и архитектура” (64), “Сельское хозяйство” (40), “Транспорт” (22), “Торговля” (2), “Бытовое обслуживание” (2).

Так же часто поднимаю проблемы по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающее природной среды» - 11 обращений или 6,75 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 11 или 50% обращений меньше, чем в 2016 году (22 обращения). А именно: “Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)” (2), “Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)” (9).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» - 64 обращения или 25,91 % от общего числа обращений, что на 26 обращений или 68,42 % больше, чем за 2016 год (38 обращений).

В своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике «Жилище» - 64 обращения или 100 % от числа обращений по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», что на 26 обращений или 68,42 % больше, чем за 2016 год (38 обращений). А именно: “Жилищный фонд” (1), “Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)” (2), “Коммунальное хозяйство” (61).

Немаловажную роль в обращениях граждан занимает тематический раздел «Государство, общество, политика» - 9 обращений или 3,64 % от общего числа обращений, что на 9 или 50 % меньше, чем в 2016 году (18 обращений).

В своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике «Конституционный строй» - 4 обращения или 44,44% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 3 обращения больше, чем за 2016 год (1 обращение).

Так же поднимались проблемы по тематике “Основы государственного управления” – 4 обращения или 44,44% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 13 обращений или 76,47 % меньше, чем в 2016 году (17 обращений).

Так же поднимались проблемы по тематике “Гражданское право”– 1 обращение или 11,11% от числа обращений по данному тематическому разделу, в 2016 году таких вопрос не поднималось.

И тематический раздел «Социальная сфера» - 24 обращения или 9,72 %, что больше на 4 обращения или 20 %, чем в 2016 году (20 обращений).

И тематический раздел «Оборона, безопасность, законность» - 9 обращений или 3,64 %, что больше на 8 обращений , чем в 2016 году (1 обращение).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в 2017 году по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 92 или 37,25 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 17 или 6,88% от общего числа поступивших обращений;

- матери одиночки – 0;

- малоимущие граждане – 3 или 1,21 %;

- иные категории граждан – 135 или 54,66%.

В целом проведенный анализ за 2017 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.