**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 4 квартал 2017 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 Павловского муниципального района Воронежской области в работе с обращениями граждан так же руководствуется:

 - КонституциейРоссийской 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, за 4 квартал 2017 года в адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 86 обращений граждан (из них 16 коллективных обращений, что на 5(или 31,25 %) коллективных обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года).

По сравнению с аналогичным периодом 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 35 обращений больше, т.е. произошло увеличение количества обращений на 68,63 % (в 4 квартале 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 51 обращение). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 5 обращений или 5,81 % от общего числа поступивших обращений, что на 4 обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (в 4 квартале 2016 года – 9 обращений) в том числе от:

- администрация Павловского муниципального района Воронежской области – 2 обращения (или 2,33% от общего числа обращений), что больше на 1 обращение по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (в 4 квартале 2016 года - 1 обращение);

- государственная жилищная инспекция Воронежской области - 1 обращение;

- Управление Роспотребнадзора Воронежской области- 1 обращение;

- Воронежская областная Дума - 1 обращение.

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 17письменных обращений и 1 устного обращения, сроки рассмотрения по которым перешли с 3 квартала 2017 года) 98 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных: 20 (или 20,41%) обращений с результатом рассмотрения «поддержано» (том числе «поддержано» и «меры приняты» - 18 обращений); 77 (или 78,57%) обращений с результатом рассмотрения «разъяснено»; обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления 1 обращение (или 1,02 %)

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

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 4 квартале 2017 года комиссионно и с выездом на место было рассмотрено - 61 вопрос в обращениях граждан, что больше по отношению к аналогичному периоду прошлого года (33 обращенияв 4 квартале 2016 года).

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 4 квартале 2017 года».

По тематической направленности, поступившие в 4 квартале 2017 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **4 квартал 2017** |
| --- | --- | --- |
| **Письменных****обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **2** | **0** | **2** |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0015.0000 | **Местное самоуправление** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0015.0090 | Должностные лица местного самоуправления | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | 1 | 0 | 1 |
| 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 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **10** | **1** | **11** |
| 0002.0014.0000.0000 | **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 10 | 1 | 11 |
| 0002.0014.0143.0000 | **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | 10 | 1 | 11 |
| 0002.0014.0143.0309  | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работасанэпидемнадзора | 10 | 1 | 11 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **22** | **14** | **36** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | 19 | **13** |  32 |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | 8 | **6** | 14 |
| 0003.0009.0097.1245 | Электрификация поселений | 1 | **0** | 1 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 7 | 6 | 13 |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** | **6** | **6** | **12** |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | 6 | 6 | 12 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **5** | **1** | **6** |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 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) | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 3 | 1 | 4 |
| 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)** | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0011.0123.0717 | Земельные споры (судебные) | 1 | 1 | 2 |
| 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** |
| 0004.0016.0163.0527 | Конфликты на бытовой почве | **3** | **0** | **3** |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **22** | **12** | **34** |
| 0005.0005.0000.0000 | **жилище** | **22** | **12** | **34** |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **22** | **12** | **34** |
| 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 | 11 | 10 | 21 |
| 0005.0005.0056.0606 | Перебои в электроснабжении | 5 | 0 | 5 |
| 0005.0005.0056.0887 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.1146 | Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0891 | Выполнение работ по капитальному ремонту | 2 | 0 | 2 |
| **Всего:** |  | **59** | **27** | **86** |

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 4 квартал 2017 года поступило –5 электронных обращений, что на 5 обращений больше, чем в 4 квартале 2016 года – 0 обращений.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск в 4 квартале 2017 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 41,86% или 36 обращений, в сравнении с 4 кварталом 2016 года - 58,8% или 30 обращений, количество обращений увеличилось;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 39,53% или 34 обращения, в сравнении с 4 кварталом 2016 года – 25,5% или 13 обращений, количество обращений увеличилось;

*- социальная сфера* – 12,79 или 11 обращений, в сравнении с 4 кварталом 2016 года - 11,76% или 6 обращений, количество обращений увеличилось;

*- оборона, безопасность, законность* –3,49 % или 3 обращения, в сравнении с 4 кварталом 2016 года –0% или 0 обращений, количество которых увеличилось;

- *государство, общество, политика* –– 2,33% или 2 обращения, в сравнении с 4 кварталом 2016 года –3,90% или 2 обращения, количество которых осталось неизменным.

Наибольшее количество обращений поступило в 4 квартале 2017 года по такому тематическому разделу, как «Жилищно-коммунальная сфера», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 4 квартале 2017 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 36 обращений или 41,86%от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 4 квартале 2017 года, количество которых увеличилось на 6 обращений или 20% по сравнению с 4 кварталом 2016 года (за 4 квартал 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 30 обращений по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Хозяйственная деятельность»***, в отчетном периоде 32 обращения или 88,89% от общего числа обращений раздела «Экономика», что больше на 13 обращений или 36,11%, чем в 4 квартале 2016 года (19 обращений).

В обращениях по данной тематике обратившиеся поднимали вопросы наиболее часто по тематике: *«градостроительство и архитектура»* - 14 обращений или 43,75% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 3 обращения по сравнению с 4 кварталом 2016 года (11 обращений за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как: «Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий» (13), «Электрификация поселений» (1).

Поднимали вопросы по тематике: «*Сельское хозяйство*» - 12 обращений или 37,5% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 9 обращений по сравнению с 4 кварталом 2016 года (3 обращения за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике поступали вопросы: «земельные споры (не судебные)» (12).

Поднимали вопросы по тематике*: «транспорт*»- 6 обращений или 18,75% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение по сравнению с 4 кварталом 2016 года (5 обращений за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике поступали вопросы: «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (2), «Дорожное хозяйство» (3), «Транспортное обслуживание населения» (1).

Обращения в данном разделе касаются и тематики: «***Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды***» - 4 обращения или 11,11% от общего числа обращений раздела «Экономика», что меньше на 6 обращений или 16,67%, чем в 4 квартале 2016 года (10 обращений).

По данной тематике люди поднимали такие тематические вопросы, как: «*Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества*)» - 2 обращения или 50% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых осталось на том же уровне по сравнению с 4 кварталом 2016 года (2 обращения за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике поступали вопросы: «Транспорт и экология» (2).

Также по данной тематике люди поднимали такие тематические вопросы, как: «*использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества*)» - 2 обращения или 50% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось по сравнению с 4 кварталом 2016 года (8 обращений за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике поступали вопросы: «земельные споры (судебные)» (2).

Также в 4 квартале 2017 года значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 34 обращения или 39,53 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 4 квартале 2017 года, количество которых увеличилось на 21 обращение по сравнению с 4 кварталом 2016 года (за 4 квартал 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 13 обращений по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики *«Жилище»*, а именно вопросы по тематике - «*коммунальное хозяйство*» в отчетном периоде 34 обращения или 100% от общего числа обращений раздела «Жилищно – коммунальной сферы», что больше на 21 обращение или 61,76%, чем в 4 квартале 2016 года (обращений).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы:«Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка» (3), «Борьба с антисанитарией. Уборка мусора» (21), «Перебои в электроснабжении» (5), «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)» (2), «Приборы учета коммунальных ресурсов жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)» (1), «Выполнение работ по капитальному ремонту» (2).

В отчетном периоде в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: «Социальная сфера» - 11 обращений или 12,79 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 4 квартал 2017 года, количество которых увеличилось на 5 обращения или 83,33% по сравнению с 4 кварталом 2016 года (за 4 квартал 2016 года поступило 6 обращений).

Поступали вопросы от граждан по тематике «*Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм*» - 11 обращений или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 10 обращений по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Следует отметить обращения, касающиеся тематического раздела: **«здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)»** - 11 обращения или 100 % от общего числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых, по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 10 обращений (за 4 квартал 2016 года – 1 обращение).

По данной тематике обратившиеся поднимали такие вопросы, как: «Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпидемнадзора» (11).

Следует отметить, что обращения касаются и тематического раздела: «Оборона, безопасность, законность» - 3 обращения или 3,49% от общего числа обращений, количество которых по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 3 обращения (за 4 квартал 2016 года – 0 обращений).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Безопасность и охрана правопорядка»***, в отчетном периоде - 3 обращения или 100% от общего числа обращений раздела «Оборона, безопасность, законность», что больше на 3 обращения или 100%, чем в 4 квартале 2016 года (0 обращений).

В обращениях по данной тематике обратившиеся поднимали вопросы наиболее часто по тематике: *«безопасность личности»* - 3 обращения или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 3 обращения по сравнению с 4 кварталом 2016 года (0 обращений за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как: «Конфликты на бытовой почве» (3).

Также, обращения касаются и тематического раздела: «Государство, общество, политика» - 2 обращения или 2,33% от общего числа обращений, количество которых по сравнению с 4 кварталом 2016 года осталось на том же уровне (за 4 квартал 2016 года – 2 обращения).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Конституционный строй»***, в отчетном периоде - 1 обращение или 50% от общего числа обращений раздела «**Государство, общество, политика**», что больше на 1 обращение или 100%, чем в 4 квартале 2016 года (0 обращений).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы наиболее часто по тематике: *«Местное самоуправление»* - 1 обращение или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение по сравнению с 4 кварталом 2016 года ( 0 обращений за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как: «Должностные лица местного самоуправления» (1).

Также определенное количество обращений в данном разделе касается тематики ***«Основы государственного управления»***, в отчетном периоде - 1 обращение или 50% от общего числа обращений раздела «**Государство, общество, политика**», что больше на 1 обращение или 50% меньше, чем в 4 квартале 2016 года (2 обращения).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы наиболее часто по тематике: *«Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства»* - 1 обращение или 50% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение по сравнению с 4 кварталом 2016 года ( 2 обращения за 4 квартал 2016 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как: «Учет. Отчетность. Статистика» (1).

Обращения, поступившие в администрациюгородского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в 4 квартале 2017 года по социальному статусуобратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 46 или 53,49 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 5 или 5,81 %;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 3 или 3,49 %;

- иные категории граждан – 32 или 37,21 %.

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 устных и письменных обращений граждан,принимает по ним решения и направляет заявителям письменный ответ в установленные законодательством сроки.