**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2 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:

 - 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, за 2 квартал 2017 года в адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 68 обращений граждан (из них 18 коллективных обращений, что на 6 (или 33,33%) коллективных обращения больше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года).

По сравнению с аналогичным периодом 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 7обращений больше, т. е. произошло увеличение количества обращений на 11,47 % (во 2 квартале 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 61 обращение). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 5 обращений или 7,35 % от общего числа поступивших обращений, что на 6 обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (во 2 квартале 2016 года – 11 обращений) в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района Воронежской области – 2 обращения (или 2,9% от общего числа обращений), что на 2 обращения меньше, чем за аналогичный период прошлого года в адрес администрации городского поселения - город Павловск (во 2 квартале 2016 года - 4 обращения);

- административной комиссии Павловского муниципального района – 1 обращение (или 1,47 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения не поступали;

- общественной приемной губернатора Воронежской области А.В. Гордеева – 2 обращения (или 2,9 % от общего числа обращений), что на 1 обращение больше, чем за аналогичный период прошлого года (2 квартал 2016 года – 1 обращение).

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 9– письменных обращений и 3 – устных обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 1 квартала 2017 года) 59 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных: 14 (или 24%) обращений с результатом рассмотрения «поддержано» (том числе «поддержано» и «меры приняты» - 8 обращения); 44(или 74%) обращений с результатом рассмотрения «разъяснено»; обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления – 1 (или 2%).

Находятся на рассмотрении - 20 письменных обращений и 1устное обращение, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 3 квартале 2017 года.

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью во 2 квартале 2017 года комиссионно и с выездом на место было рассмотрено 26 вопросов в обращениях граждан, что меньше с аналогичным периодом прошлого года (34 обращения во 2 квартале 2016года).

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

По тематической направленности, поступившие во 2 квартале 2017 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **2 квартал 2017** |
| --- | --- | --- |
| **Письменных****обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **3** | **2** | **5** |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** | **0** | **2** | **2** |
| 0001.0001.0015.0000 | **Местное самоуправление** | **0** | **1** | **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** | **2** | **0** | **2** |
| 0001.0002.0028.0000 | **Административные правонарушения и административная ответственность** | **2** | **0** | **2** |
| 0001.0002.0028.0979 | Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации 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** | **4** | **2** | **6** |
| 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** |
| 0002.0006.0064.1386 | 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 |
| 0002.0014.0000.0000 | **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **3** | **0** | **3** |
| 0002.0014.0143.0000 | **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **3** | **0** | **3** |
| 0002.0014.0143.0309  | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работасанэпидемнадзора | 2 | 0 | 2 |
| 0002.0014.0143.0312 | Борьба с алкоголизмом и наркоманией, табакокурением | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **35** | **11** | **46** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **32** | **11** | **43** |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **17** | **8** | **25** |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 17 | 8 | 25 |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** | **6** | **3** | **9** |
| 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) | 3 | 1 | 4 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **8** | **0** | **8** |
| 0003.0009.0099.0400 | Городской транспорт | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0404 | Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 5 | 0 | 5 |
| 0003.0009.0104.0000 | **Бытовое обслуживание населения** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0103.0613 | Ритуальные услуги | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **3** | **0** | **3** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **3** | **0** | **3** |
| 0003.0011.0123.0716 | Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0011.0123.1257 | Ответственность за нарушение земельного законодательства | 1 | 0 | 1 |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **1** | **0** | **1** |
| 0004.0016.0000.0000 | **Безопасность и охрана правопорядка** | **1** | **0** | **1** |
| 0004.0016.0162.0000 | **Безопасность общества** | **1** | **0** | **1** |
| 0004.0016.0162.0521 | Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **8** | **2** | **10** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **8** | **2** | **10** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **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** | **7** | **2** | **9** |
| 0005.0005.0056.0608 | Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 3 | 0 | 3 |
| 0005.0005.0056.0606 | Перебои в электроснабжении | 1 | 1 | 2 |
| 0005.0005.0056.0600 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0887 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 1 | 1 | 2 |
| 0005.0005.0056.0891 | Выполнение работ по капитальному ремонту | 1 | 0 | 1 |
| **Всего:** |  | **51** | **17** | **68** |

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 2017 года поступило - 2 электронных обращения, что на 1 обращение больше, чем во 2 квартале 2016 года – 1 обращение.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области во2квартале 2017 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 67,64% или 46 обращений, в сравнении со2 кварталом 2016 года - 78,7% или 48обращения, количество обращений уменьшилось;

*- социальная сфера* – 8,82 % или 6 обращений, в сравнении со2 кварталом 2016 года – 6,56 % или 4 обращений, количество обращений увеличилось;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 14,7% или 10 обращений, в сравнении со2 кварталом 2016 года – 6,56% или 4 обращения, количество обращений увеличилось;

*- оборона, безопасность, законность* –1,47 % или 1 обращение, в сравнении со2 кварталом 2016 года – 0 обращений, количество которых увеличилось;

- *государство, общество, политика* – 7,35 % или 5 обращений, в сравнении со 2 кварталом 2016 года –2,8 % или 2 обращения, количество которых увеличилось.

Наибольшее количество обращений поступило, как во 2 квартале 2017 года, так и во 2 квартале 2016 по такому тематическому разделу, как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

Во 2 квартале 2017 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу **«Экономика»** - 46 обращений или 67,64 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск во 2 квартале 2017 года, количество которых уменьшилось на 2 обращения или 4,34% по сравнению со 2 кварталом 2016 года (за 2 квартал 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 48 обращений по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики *«Хозяйственная деятельность»*, в отчетном периоде 43 обращения или 93,47 % от общего числа обращений раздела «Экономики», что меньше на 2 обращения или 4,65%, чем во2 квартале 2016 года (45 обращений).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы:

«Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий» (25),«Земельные споры (не судебные)» (4), «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (5), «Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)» (2), «Ритуальные услуги» (1), «Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства…» (2), «Приватизация земельных участков» (3), «Городской транспорт» (1).

Второе место по количеству обращений в тематическом разделе «Экономика» занимает тематика *«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»*, в отчетном периоде – 3 обращения или6, 52 % от числа обращений «Экономики», что осталось на том же уровне, что и во 2 квартале 2016 года (3 обращения).

Обращения поступали по вопросам: «Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)» (2), «Ответственность за нарушение земельного законодательства» (1).

В отчетном периоде в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: **«Социальная сфера»** - 6 обращений или 8,82 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 2 квартал 2017 года, количество которых увеличилось на 2 обращения или 33,33% по сравнению со 2 кварталом 2016 года (за 2 квартал 2016 года поступило 4 обращения).

Поступали вопросы от граждан по тематики «*Труд и занятость населения*» - 3 обращения или 50 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 2 обращения по сравнению со 2 кварталом 2016 года или 33,33 % больше от числа обращений раздела **«Социальная сфера».**

Поднимались вопросы: «Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях» (1), «Безработица. Биржа труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д.» (1), «Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях» (1).

Присутствовали вопросы, касающиеся тематики: *«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»* - 3 обращения или 50 % от общего числа обращений по данному тематическому разделу. В отчетном периоде 2 квартала 2016 года такие вопросы не поступали.

Поступали вопросы: «Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа» (2), «Борьба с алкоголизмом и наркоманией, табакокурением» (1).

Среди обращений в отчетном периоде выделялись обращения, касающиеся тематического раздела: **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 10 обращений или 14,70% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск во 2квартале 2017 года, количество которых увеличилось на 6обращенийпо сравнению со2 кварталом 2016 года (за 2 квартал 2016 г. поступило в адрес администрации городского поселения – город Павловск – 4 обращения по данному тематическому разделу).

В рамках данного тематического раздела заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике: *«Жилище»* - 10обращений или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 6 обращений по сравнению со2 кварталом 2016 года (4 обращения за 2 квартал 2016 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как:«Выполнение работ по капитальному ремонту» (1), «Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, ветхого жилья…» (1), «Борьба с антисанитарией. Уборка мусора» (3), «Перебои в электроснабжении» (2), «Оплата ЖКХ» (1), «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества…» (2).

Следует отметить, что обращения, касающиеся тематического раздела: **«Оборона, безопасность, законность»** - 1 обращение или 1,47 % от общего числа обращений, количество которых, по сравнению со2 кварталом 2016 года увеличилось на 1 обращение (за 2 квартал 2016 года – 0 обращений).

А именно вопрос: «Охрана общественного порядка» (1).

Следует отметить, что на последнем месте стоят обращения, касающиеся тематического раздела: **«Государство, общество, политика» - 5** обращений или 7,35 % от общего числа обращений, количество которых по сравнению со2 кварталом 2016 года осталось на том же уровне (за 2 квартал 2016 года- 5 обращений).

Поднимались вопросы по тематике «*Конституционный строй» -* 2 обращения, количество которых увеличилось на 2 обращения по сравнению со 2 кварталом 2016 (за 2 квартал 2016 года – 0 обращений), а именно:

«Территориальное общественное самоуправление» (1), «Почетные звания» (1).

А именно вопрос по тематике *«Основы государственного управления»- 2*обращения, количество которых снизилось на 3 обращения по сравнению со2 кварталом 2016 года (5 обращений), а именно:

«Контроль за соблюдением законодательства РФ в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (2).

Поднимались так же вопросы касающиеся тематики: «*Гражданское право*» - 1 обращение или 20% от числа обращений тематического раздела **«Государство, общество, политика»**. В отчетном периоде 2 квартала 2016 года такие вопросы не поднимались.

Вопросы по тематике: «Регистрация прав на недвижимое имущество» (1).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, во 2 квартале 2017 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 13или 19,12 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 5 или 7,35 %;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан –50или 73,53%.

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 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.