**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 3 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 3 квартал 2017 года в адрес администрации городского поселения - город Павловск поступило 58 обращений граждан (из них 5 коллективных обращений, что на 11 (или 43,75 %) коллективных обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года).

По сравнению с аналогичным периодом 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 18 обращений меньше, т. е. произошло уменьшение количества обращений на 23 % (в 3 квартале 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 76 обращений). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 9 обращений или 15,51 % от общего числа поступивших обращений, что на 3 обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (в 3 квартале 2016 года – 12 обращений) в том числе от:

- администрация Павловского муниципального района Воронежской области – 2 обращения (или 3,45% от общего числа обращений), что больше на 1 обращение по сравнению с аналогичным периодом прошлого года в адрес администрации городского поселения - город Павловск (во 3 квартале 2016 года - 1 обращение);

- общественной приемной губернатора Воронежской области А.В. Гордеева – 3 обращения (или 4,35 % от общего числа обращений). Что на 7 обращений меньше, чем за аналогичный период прошлого года (3 квартал 2016 года – 10 обращений).

- государственного строительного надзора Воронежской области - 3 обращения;

- совета народных депутатов городского поселения город Павловск - 1 обращение

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 20 – письменных обращений и 1 устного обращения, сроки рассмотрения по которым перешли с 2 квартала 2017 года) 61 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных: 12 (или 19,68%) обращений с результатом рассмотрения «поддержано» (том числе «поддержано» и «меры приняты» - 8 обращений); 48 (или 78,69%) обращений с результатом рассмотрения «разъяснено»; обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления 1 обращение (или 1,64 %)

Находятся на рассмотрении -17 письменных обращений и 1 устное обращение, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 4 квартале 2017 года.

Безусловно, действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 3 квартале 2017 года комиссионно и с выездом на место было рассмотрено - 23 вопроса в обращениях граждан, что больше по отношению к аналогичному периоду прошлого года (16 обращений в 3 квартале 2016года).

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 3 квартале 2017 года».

По тематической направленности, поступившие во 3 квартале 2017 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **3 квартал 2017** |
| --- | --- | --- |
| **Письменных****обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0005.0000 | **Население Российской Федерации** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0005.0004 | Демография. Перепись населения | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **1** | **2** | **3** |
| 0002.0014.0000.0000 | **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **1** | **2** | **3** |
| 0002.0014.0143.0000 | **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **2** | **3** |
| 0002.0014.0143.0309  | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работасанэпидемнадзора | 1 | 2 | 3 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **32** | **3** | **35** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | 32 | **3** | 35 |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | 14 | **1** | 15 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 14 | 1 | 15 |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** | 13 | 2 | 15 |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | 13 | 2 | 15 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **3** | **0** | **3** |
| 0003.0009.0099.0400 | Городской транспорт | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0102.0000 | **Торговля** | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0009.0102.0435 | Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек | 2 | 0 | 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** | **16** | **0** | **16** |
| 0005.0005.0000.0000 | **жилище** | **16** | **0** | **16** |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **16** | **0** | **16** |
| 0005.0005.0056.0608 | Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 8 | 0 | 8 |
| 0005.0005.0056.0606 | Перебои в электроснабжении | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.0600 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0886 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1146 | 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 | 3 | 0 | 3 |
| **Всего:** |  | **53** | **5** | **58** |

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 3 квартал 2017 года поступило –5 электронных обращений, что на 4 обращения больше, чем в 3 квартале 2016 года – 1 обращение.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2017 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 60,35% или 35 обращений, в сравнении с 3 кварталом 2016 года - 68,43% или 52 обращения, количество обращений уменьшилось;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 27,59% или 16 обращений, в сравнении с 3 кварталом 2016 года – 14,48% или 11 обращений, количество обращений увеличилось;

*- оборона, безопасность, законность* –5,17 % или 3 обращения, в сравнении с 3 кварталом 2016 года – 1,32% или 1 обращение, количество которых увеличилось;

- *государство, общество, политика* – 1,45 % или 1 обращений, в сравнении с 3 кварталом 2016 года –9,21 % или 7 обращений, количество которых уменьшилось.

*- социальная сфера* – 5,17 или 3 обращения, в сравнении с 3 кварталом 2016 года 6,58% или 5 обращений

Наибольшее количество обращений поступило, как в 3 квартале 2017 года, так и в 3 квартале 2016 по такому тематическому разделу, как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 3 квартале 2017 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 35 обращений или 60,35% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 3 квартале 2017 года, количество которых уменьшилось на 17 обращений или 13,045 по сравнению с 3 кварталом 2016 года (за 3 квартал 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 52обращения по данному тематическому вопросу.

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики *«Хозяйственная деятельность»*, в отчетном периоде 35 обращение или 100% от общего числа обращений раздела «Экономики», что меньше на 17 обращений или 21,15%, чем в 3 квартале 2017 года (52 обращения).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы:

«Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий.» (15), «Земельные споры (не судебные)» (15), «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (2), «городской транспорт» (1), «Торговля и органы местного самоуправления» (2),

В отчетном периоде в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: **«Социальная сфера»** - 3 обращения или 4,35 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 3 квартал 2017 года, количество которых уменьшилось на 2 обращения или 60% по сравнению с 3 кварталом 2016 года (за 3 квартал 2016 года поступило 5 обращений).

Поступали вопросы от граждан по тематике «*Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения*» - 3 обращения или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 2 обращения по сравнению с 3 кварталом 2016 года.

Среди обращений в отчетном периоде выделялись обращения, касающиеся тематического раздела: **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 16 обращений или 27,59% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 3 квартале 2017 года, количество которых увеличилось на 5 обращений по сравнению с 3 кварталом 2016 года (за 3 квартал 2016 г. поступило в адрес администрации городского поселения – город Павловск – 11 обращений по данному тематическому разделу).

В рамках данного тематического раздела заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике: *«Жилище»* - 16 обращений или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 5 обращений по сравнению с 3 кварталом 2016 года ( 11 обращений за 3 квартал 2016 года)

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как: «Выполнение работ по капитальному ремонту» (3), , «Борьба с антисанитарией. Уборка мусора» (9), «Перебои в электроснабжении» (2), «Оплата ЖКХ» (1), «Содержание общего имущества…» (1).

Следует отметить обращения, касающиеся тематического раздела: **«Оборона, безопасность, законность»** - 3 обращения или 5,17 % от общего числа обращений, количество которых, по сравнению с 3 кварталом 2017 года увеличилось на 2 обращения (за 3 квартал 2016 года – 1 обращение).

Следует отметить, что на последнем месте стоят обращения касающиеся тематического раздела: **«Государство, общество, политика» - 1** обращение или 1,45 % от общего числа обращений, количество которых по сравнению с 3 кварталом 2016 года уменьшилось на 6 обращений (за 3 квартал 2016 года- 7 обращений).

Поднимались вопросы по тематике «*Демография. Перепись населения» -* 1 обращение, количество которых увеличилось на 1 обращение по сравнению с 3 кварталом 2016 (за 3 квартал 2016 года – 0 обращений), в отчетном периоде 3 квартала 2016 года такие вопросы не поднимались.

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в 3квартале 2017 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 28 или 48,28 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 6 или 10,35 %;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан –24 или 41,37%.

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 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.