Анализ

рассмотрения поступивших письменных и устных

обращений граждан за 1 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 1 квартал 2017 года в адрес администрации городского поселения - город Павловскпоступило 35обращенийграждан (из них 7 коллективных обращений, что на 4 (или 57%) коллективных обращенияменьше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года).

По сравнению с аналогичным периодом 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 17 обращений меньше, т. е. произошло уменьшение количества обращений на 32,7 % (в 1 квартале 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 52 обращения). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 1 обращениеили 3,6 % от общего числа поступивших обращений, что на 7 обращенийменьше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (в1 квартале 2016 года – 8 обращений) в том числе от:

- СНД городского поселения – город Павловск – 1 обращение (или 3,6 % от общего числа обращений), что меньше на 2 обращения по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (в 1 квартале 2016 года – 3 обращения).

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 6– письменных обращений и 0 – устных обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 4 квартала 2016 года)29 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных 8 (или 27,6%) обращений с результатом рассмотрения «поддержано» (том числе «поддержано» и «меры приняты» - 3 обращения);19(или 65,5%)обращений с результатом рассмотрения «разъяснено»; обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления – 2 (или 6,9%).

Находятся на рассмотрении - 9 письменных обращений и 3 устных обращения, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам во2 квартале 2017 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные оработе с обращениями граждан в1 квартале 2017 года».

По тематической направленности, поступившие в 1 квартале 2017 г. обращения распределились следующим образом:

|  | Наименование | 1 квартал 2017 года |
| --- | --- | --- |
| Письменных обращений | Устнахобращений | Всего |
| 0001.0000.0000.0000 | Государство, общество, политика | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0000.0000 | Основы государственного управления | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0027.0120 | Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0000.0000.0000 | Социальная сфера | 3 | 1 | 4 |
| 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 | 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, работа | 3 | 0 | 3 |
|   | санэпидемнадзора |  |  |  |
| 0003.0000.0000.0000 | Экономика | 21 | 3 | 24 |
| 0003.0009.0000.0000 | Хозяйственная деятельность | 19 | 1 | 20 |
| 0003.0009.0097.0000 | Градостроительство и архитектура | 9 | 1 | 10 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 8 | 1 | 9 |
| 0003.0009.0097.0634 | Градостроительные нормативы. Градостроительное законодательство Российской Федерации | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0098.0000 | Сельское хозяйство | 4 | 0 | 4 |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | 4 | 0 | 4 |
| 0003.0009.0099.0000 | Транспорт | 5 | 0 | 5 |
| 0003.0009.0099.0404 | Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 4 | 0 | 4 |
| 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 | 2 | 2 | 4 |
| 0003.0011.0123.0000 | Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества) | 2 | 2 | 4 |
| 0003.0011.0123.0716 | Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 2 | 2 | 4 |
| 0004.0000.0000.0000 | Оборона, безопасность, законность | 1 | 1 | 2 |
| 0004.0015.0000.0000 | Оборона | 1 | 1 | 2 |
| 0004.0015.0147.0000 | Вооруженные Силы Российской Федерации, другие войска, воинские формирования и органы, привлекаемые к выполнению задач в области обороны | 1 | 1 | 2 |
| 0004.0015.0147.0501 | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 | 1 | 2 |
| 0005.0000.0000.0000 | Жилищно-коммунальная сфера | 3 | 1 | 4 |
| 0005.0005.0000.0000 | Жилище | 3 | 1 | 4 |
| 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) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0055.0580 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0000 | Коммунальное хозяйство | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.0891 | Выполнение работ по капитальному ремонту | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1146 | Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0 | 1 |
| ВСЕГО: |  | 29 | 6 | 35 |

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 1 квартал 2017 годане поступало электронных обращений, что на 3 обращения меньше, чем в 1 квартале 2016 года – 3 обращения.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 1квартале 2017 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 70,6% или 24 обращения, в сравнении с1 кварталом 2016 года - 63,46% или 33обращения, количество обращений уменьшилось;

*- социальная сфера* – 14,3 % или 4 обращения, в сравнении с 1 кварталом 2016 года – 9,61 % или 5 обращений, количество обращений уменьшилось;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 11,4% или 4 обращения, в сравнении с 1 кварталом 2016 года – 19,23% или 10 обращений, количество обращений снизилось;

*- оборона, безопасность, законность* – 5,9 % или 2 обращения, в сравнении с 1 кварталом 2016 года – 0 обращений, количество которых увеличилось;

- *государство, общество, политика* – 2,9 % или 1 обращение, в сравнении с 1 кварталом 2016 года –7,69 % или 4 обращения, количество которых снизилось.

Наибольшее количество обращений поступило, как в 1 квартале 2017 года, так и в 1 квартале 2016 по такому тематическому разделу, как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 1 квартале 2017 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 24 обращения или 70,6 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 1 квартале 2017 года, количество которых уменьшилось на 9 обращений или 37,5% по сравнению с 1 кварталом 2016 года (за 1 квартал 2016 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 33 обращения по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики*«Хозяйственная деятельность»*, в отчетном периоде 20обращений или 83,3 % от общего числа обращений раздела «Экономики», что меньше на 11 обращений или 55%, чем в 1 квартале 2016 года (31 обращение).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы:

«Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий.» (9), «Градостроительные нормативы. Градостроительное законодательство РФ» (1), «Земельные споры (не судебные)» (4), «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (4), «Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)» (1), «Ритуальные услуги» (1).

Второе место по количеству обращений в тематическом разделе «Экономика» занимает тематика *«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»*, в отчетном периоде – 4 обращения или16,7 % от числа обращений «Экономики», что больше на 2 обращения или 50 %, чем в 1 квартале 2016 года (2 обращения).

Обращения поступали по вопроса: «Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)» (4).

В отчетном периоде в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: «Социальная сфера» - 4 обращения или 14,3 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 1 квартал 2017 года, количество которых уменьшилось на 1обращение или 25% по сравнению с 1 кварталом 2016 года (за 1 квартал 2016 года поступило 5 обращений).

Присутствовали вопросы касающиеся тематики: *«Социальное обеспечение и социальное страхование»* - 1 обращение или 25 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых снизилось на 2 обращения, чем в 1 квартале 2016 года (1 квартал 2016 года – 3 обращения).

Поступали вопросы от граждан: «Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта РФ (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)» (1).

Присутствовали вопросы касающиеся тематики: *«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.»* - 3 обращения или 75% от общего числа обращений по данному тематическому разделу. В отчетном периоде 1 квартала 2016 года такие вопросы не поступали.

Поступали вопросы: «Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа» (3).

Среди обращений в отчетном периоде выделялись обращения, касающиеся тематического раздела: «Жилищно-коммунальная сфера» - 4 обращения или 11,4 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в1 квартале 2017 года, количество которых уменьшилось на обращений6по сравнению с 1 кварталом 2016 года (за 1 квартал 2016 г .поступило в адрес администрации городского поселения – город Павловск – 10 обращений по данному тематическому разделу).

В рамках данного тематического раздела заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике: *«Жилище»* - 4обращенияили 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 6 обращенийпо сравнению с 1 кварталом 2016 года (10 обращения за 1 квартал 2016 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как:«Индивидуальное жилищное строительство» (1), «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма» (1), «Выполнение работ по капитальному ремонту» (1), «Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)» (1).

Следует отметить, что обращения, касающиеся тематического раздела: «Оборона, безопасность, законность» - 2 обращения или 7 % от общего числа обращений, количество которых, по сравнению с 1 кварталом 2016 года увеличилось на 2 обращения (за 1 квартал 2016 года – 0 обращений).

А именно вопрос: «Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы» (2).

Следует отметить, что на последнем месте стоят обращения касающиеся тематического раздела: «Государство, общество, политика» - 1 обращение или 2,9 % от общего числа обращений, количество которых по сравнению с 1 кварталом 2016 года снизилось на 3 обращения (за 1 квартал 2016 года- 4 обращения).

А именно вопрос по тематике *«Основы государственного управления»- 1* обращение, количество которых снизилось на 2 обращения по сравнению с 1 кварталом 2016 года (3 обращения), а именно:

«Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран)» (1).

Обращения, поступившие в администрациюгородского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в1 квартале 2017 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 5 или 14 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи –1 или 3%;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан –29или 83%.

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.