**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 1 квартал 2016 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) 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 2016 года в адрес администрации городского поселения - город Павловскпоступило 52обращенияграждан (из них 11 коллективных обращений, что на 5 (или 45,45 %) коллективных обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом 2015 года).

По сравнению с аналогичным периодом 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 49 обращение меньше, т. е. произошло уменьшение количества обращений на 48,51 % (в 1 квартале 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 101 обращение). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 8 обращений или 15,38 % от общего числа поступивших обращений, что на 3 обращенияменьше по сравнению с аналогичным периодом 2015 года (в1 квартале 2015 года – 11 обращений) в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района Воронежской области – 3 обращения (или 5,76% от общего числа обращений), что на 2 обращения меньше, чем за аналогичный период прошлого года в адрес администрации городского поселения - город Павловск (в 1 квартале 2015 года - 5 обращений);

-общественной приемной губернатора Воронежской области А.В. Гордеева – 1 обращение (или 1,92 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали;

- Совета народных депутатов городского поселения – город Павловск – 3 обращение (или 5,76 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали;

- МЧС России –1 обращение (или 1,92 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали;

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом 4– письменных обращений и 1 – устного обращения, сроки рассмотрения по которым перешли с4 квартала 2015 года)49 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных 18 (или 37 %) обращений с результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты»; 31(или 63%)обращений с результатом рассмотрения «разъяснено»; обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления – 0.

Находятся на рассмотрении - 8 письменных обращений, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам во2 квартале 2016 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные оработе с обращениями граждан в 1 квартале 2016 года».

По тематической направленности, поступившие в 1 квартале 2016 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **1 квартал 2016 года** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных**  **обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **2** | **2** | **4** |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0006.0000 | **Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека)** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0006.0043 | Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | **1** | 2 | 3 |
| 0001.0002.0027.0000 | **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **1** | **2** | **3** |
| 0001.0002.0027.0111 | Рассмотрение обращения | 1 | 2 | 3 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **0** | **5** | **5** |
| 0002.0006.0000.0000 | **Труд и занятость населения** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0006.0064.0000 | **Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0006.0064.0219 | Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д. | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **0** | **3** | **3** |
| 0002.0007.0073.0000 | **Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0007.0073.0242 | Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0007.0074.0000 | **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | **0** | **2** | **2** |
| 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 | 2 | 2 |
| 0002.0013.0000.0000 | **Образование. Наука. Культура** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0013.0139.0000 | **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0013.0139.1117 | Обучение на бюджетной основе | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **27** | **6** | **33** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **26** | **5** | **31** |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **18** | **0** | **18** |
| 0003.0009.0097.0605 | Газификация поселений | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 17 | 0 | 17 |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** | **4** | **2** | **6** |
| 0003.0009.0098.0381 | Приватизация земельных участков | 0 | 2 | 2 |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | 4 | 0 | 4 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **2** | **3** | **5** |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 2 | 3 | 5 |
| 0003.0009.0104.0000 | **Бытовое обслуживание населения** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0009.0103.0610 | Обслуживание автолюбителей (автосервис, АЗС, гаражи, стоянки) | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **1** | **1** | **2** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0011.0123.0716 | Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0011.0127.0000 | **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0011.0127.0694 | Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных | 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)** | **3** | **1** | **4** |
| 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 |
| 0005.0005.0055.0584 | Государственная программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» в регионах | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0055.0890 | Обследование жилого фонда на предмет пригодности для | 1 | 0 | 1 |
|  | проживания (ветхое и аварийное жилье) |  |  |  |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **4** | **0** | **4** |
| 0005.0005.0056.1252 | Перебои в теплоснабжении | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0891 | Выполнение работ по капитальному ремонту | 3 | 0 | 3 |
| 0005.0005.0057.0000 | **Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)** | **1** | **1** | **2** |
| 0005.0005.0057.0598 | Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 1 | 1 | 2 |
| **Всего:** |  | **37** | **15** | **52** |

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 2016 года поступило 3 электронных обращения, что на 2 обращение больше, чем в 1 квартале 2015 года – 1 обращение, 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 1 квартале 2016 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 63,46% или 33 обращений, в сравнении с1 кварталом 2015 года - 42,6 % или 43 обращения, количество обращений уменьшилось;

*- государство, общество, политика* – 7,69 % или 4 обращения, в сравнении с 1 кварталом 2015 года –9,9 % или 10 обращений, количество обращений уменьшилось;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 19,23% или 10 обращения, в сравнении с 1 кварталом 2015 года – 33,7 % или 34 обращения, количество обращений снизилось;

*- социальная сфера* – 9,61 % или 5 обращения, в сравнении с 1 кварталом 2015 года – 5,9 % или 6 обращений, количество обращений снизилось.

Наибольшее количество обращений поступило, как в 1 квартале 2016 года, так и в 1 квартале 2015 по такому тематическому разделу, как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 1 квартале 2016 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу **«Экономика»** - 33 обращенияили 63,46 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 1 квартале 2016 года, количество которых уменьшилось на 10 обращений или 86,96 % по сравнению с 1 кварталом 2015 года (за 1 квартал 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 43 обращения по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики*«Хозяйственная деятельность»*, в отчетном периоде 31 обращение или 93,93 % от общего числа обращений раздела «Экономики», что меньше на 9 обращений или 29,03%, чем в 1 квартале 2015 года (40 обращений).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы: «»Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий» (13), «Приватизация земельных участков» (1), «Земельные споры (не судебные)» (3), «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (4), «Обслуживание автолюбителей (автосервис, АЗС, гаражи, стоянки)» (2), «Газификация поселений» (1).

Второе место по количеству обращений в тематическом разделе «Экономика» занимает тематика *«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»*, в отчетном периоде – 2 обращения или 8,70 % от числа обращений «Экономики», что находится на том же уровне, что и в 1 квартале 2015 года (2 обращения).

Обращения поступали по вопросам: «Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)» (1), «Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных» (1).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: **«Государство, общество, политика»** - 4 обращения или 7,69 % от общего числа обращений за 1 квартал 2016 года, количество которых уменьшилось на 6 обращений или 11,53 % по сравнению с 1 кварталом 2015 года (за 1 квартал 2015 поступило 10 обращений по данному тематическому разделу).

Анализ по тематическому разделу показал, что обращения относятся к тематике: *«Основы государственного управления»* - 3 обращения или 75 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 7 обращений или 13,46% (1 квартал 2015 года – 10 обращений).

Обращения поступали по вопросам: «Рассмотрение обращения» (3).

По данному тематическому разделу поступали обращения, относящиеся к тематике *«Конституционный строй»* - 4 обращение или 4,55 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение или 4,55 %, чем в 1 квартале 2015 года.

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы: «Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений» (1).

В данном тематическом разделе поднимались вопросы, относящиеся к тематике *«Основы государственного управления»* - 3 обращения или 75 % от числа обращений по данному тематическому разделу.

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы: «Рассмотрение обращения» (3).

Среди обращений в отчетном периоде выделялись обращения, касающиеся тематического раздела:**«Жилищно-коммунальная сфера»** - 10 обращений или 19,23% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в1 квартале 2016 года, количество которых уменьшилось на 24 обращения по сравнению с 1 кварталом 2015 года (за 1 квартал 2015 г .поступило в адрес администрации городского поселения – город Павловск – 34 обращения по данному тематическому разделу).

В рамках данного тематического раздела заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике: *«Жилище»* - 10 обращений или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 24 обращения по сравнению с 1 кварталом 2015 года (34 обращения за 1 квартал 2015 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как: «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма» (1), «Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания» (1), «Выполнение работ по капитальному ремонту» (3).

В отчетном периоде в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: **«Социальная сфера»** - 5 обращений или 9,61% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 1 квартал 2016 года, которых уменьшилось на 1 обращения по сравнению с 1 кварталом 2015 года (за 1 квартал 2015 года поступило 6 обращений).

Поднимались вопросы, касающиеся тематики:*«Труд и занятость населения»* - 1 обращение или 50 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых на том же уровне, что и в 1 квартале 2015 года (1 квартал 2015 года – 1 обращение).

Поступали вопросы по: «Безработица. Биржа труда. Трудоустройство. Общественные работы и т. д.» (1).

Присутствовали вопросы, касающиеся тематики: *«Социальное обеспечение и социальное страхование»* - 3 обращение или 60 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 1 обращение или 50 %, чем в 1 квартале 2015 года (1 квартал 2015 года – 2 обращения).

Поступали вопросы от граждан: «Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения» (1).

Обращения, поступившие в администрациюгородского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в1 квартале 2016 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 10 или 19 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи –0;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 1 или 2 %;

- иные категории граждан – 41 или 79 %.

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.