**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 3 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 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 2016 года в адрес администрации городского поселения - город Павловскпоступило 76 обращений граждан (из них 16 коллективных обращений, что на 8 (или 50%) коллективных обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2015 года).

По сравнению с аналогичным периодом 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 26 обращений меньше, т. е. произошло уменьшение количества обращений на 25,49 % (в 3 квартале 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 102 обращения). Все обращения имеют первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 12 обращений или 15,79 % от общего числа поступивших обращений, что на 3 обращениябольше по сравнению с аналогичным периодом 2015 года (в 3 квартале 2015 года – 9 обращений) в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района Воронежской области – 1 обращение (или 1,32% от общего числа обращений), что на 3 обращения меньше, чем за аналогичный период прошлого года в адрес администрации городского поселения - город Павловск (в 3 квартале 2015 года - 4 обращения);

-общественной приемной губернатора Воронежской области А.В. Гордеева – 10 обращений (или 13,16 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали;

- территориального отдела территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области вПавловском, Богучарском и В-Мамонском районах – 1 обращение (или 1,32 % 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 14– письменных обращений и 4 – устных обращения, сроки рассмотрения по которым перешли со 2 квартала 2016 года)74 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных 27 (или 37%) обращений с результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты»; 46(или 62%)обращений с результатом рассмотрения «разъяснено»; обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления – 1(или 1%).

Находятся на рассмотрении - 15 письменных обращений и 5 устных обращения, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 4 квартале 2016 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные оработе с обращениями граждан в 3 квартале 2016 года».

По тематической направленности, поступившие в 3 квартале 2016 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **3 квартал 2016 года** |
| --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных** **обращений** |  |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **3** | **4** | **7** |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | **3** | **4** | **7** |
| 0001.0002.0027.0000 | **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **3** | **4** | **7** |
| 0001.0002.0027.0111 | Рассмотрение обращения | 3 | 4 | 7 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **4** | **1** | **5** |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **2** | **0** | **2** |
| 0002.0007.0067.0000 | **Управление социальным обеспечением и социальным страхованием** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0007.0067.1418 | Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0007.0073.0000 | **Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0007.0073.0242 | Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0013.0000.0000 | **Образование. Наука. Культура** | **2** | **1** | **3** |
| 0002.0013.0141.0000 | **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **2** | **1** | **3** |
| 0002.0013.0141.0289 | Памятники архитектуры, истории и культуры | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **34** | **18** | **52** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **31** | **14** | **45** |
| 0003.0009.0096.0000 | **Строительство** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0096.0889 | Строительные недоделки | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **22** | **11** | **33** |
| 0003.0009.0097.0605 | Газификация поселений | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 20 | 10 | 30 |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **7** | **3** | **10** |
| 0003.0009.0099.0401 | Дорожное хозяйство | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0009.0099.0403 | Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 5 | 1 | 6 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **3** | **4** | **7** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **3** | **4** | **7** |
| 0003.0011.0123.0716 | Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 3 | 4 | 7 |
| 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** | **5** | **6** | **11** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **5** | **6** | **11** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **1** | **3** | **4** |
| 0005.0005.0055.0580 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 1 | 2 | 3 |
| 0005.0005.0055.0576 | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **4** | **3** | **7** |
| 0005.0005.0056.0606 | Перебои в электроснабжении | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0600 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 1 | 1 | 2 |
| 0005.0005.0056.1238 | Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0891 | Выполнение работ по капитальному ремонту | 1 | 1 | 2 |
| 0005.0005.0056.1144 | Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 0 | 1 |
| **ВСЕГО:** |  | **47** | **29** | **76** |

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 2016 года поступило 1 электронное обращение, так же как и за3 квартал 2015 года – 1 обращение.

Тематика обращений граждан в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 3квартале 2016 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

*- экономика* – 68,43% или 52 обращения, в сравнении с3 кварталом 2015 года - 49 % или 50обращений, количество обращений увеличилось;

*- государство, общество, политика* – 9,21 % или 7 обращений, в сравнении с 3 кварталом 2015 года –15 % или 16 обращений, количество обращенийуменьшилось;

*- жилищно-коммунальная сфера* – 14,48% или 11 обращений, в сравнении с 3 кварталом 2015 года – 33% или 34 обращения, количество обращений снизилось;

*- социальная сфера* – 6,58 % или 5 обращений, в сравнении с 3 кварталом 2015 года – 0,98 % или 1 обращение, количество обращений увеличилось;

*- оборона, безопасность, законность* – 1,32 % или 1 обращение, в сравнении с 3 кварталом 2015 года – 0,98% или 1 обращение, количество которых осталось на том же уровне.

Наибольшее количество обращений поступило, как в 3 квартале 2016 года, так и в 3 квартале 2015 по такому тематическому разделу, как «Экономика», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 3 квартале 2016 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу **«Экономика»** - 52 обращения или 68,43 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 3 квартале 2016 года, количество которых увеличилось на 3 обращения или 3,95% по сравнению с 3 кварталом 2015 года (за 3 квартал 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 50 обращений по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики*«Хозяйственная деятельность»*, в отчетном периоде 45 обращений или 86,54 % от общего числа обращений раздела «Экономики», что больше на 4 обращения или 7,70%, чем в 3 квартале 2015 года (41 обращение).

В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы:

«Строительные недоделки» (1), «Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий» (30), «Земельные споры (не судебные)» (1), «Дорожное хозяйство» (3), «Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения» (1), «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (6), «Газификация поселений» (3).

Второе место по количеству обращений в тематическом разделе «Экономика» занимает тематика *«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»*, в отчетном периоде – 7 обращений или13,47 % от числа обращений «Экономики», что меньше на 1 обращение или 1,93%, чем в 3 квартале 2015 года (8 обращений).

Обращения поступали по вопросам: «Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)» (7).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: **«Государство, общество, политика»** - 7 обращений или 9,21% от общего числа обращений за 3 квартал 2016 года, количество которых уменьшилось на9обращений или 11,85 % по сравнению с 3 кварталом 2015 года (за 3 квартал 2015 поступило 16 обращений по данному тематическому разделу).

Анализ по тематическому разделу показал, что обращения относятся к тематике: *«Основы государственного управления»* - 7 обращений или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 8 обращений(в 3 квартале 2015 года – 15 обращений).

Обращения поступали по вопросам: «Рассмотрение обращения» (7).

Среди обращений в отчетном периоде выделялись обращения, касающиеся тематического раздела:**«Жилищно-коммунальная сфера»** - 11 обращений или 14,48% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 3 квартале 2016 года, количество которых уменьшилось на 23 обращенияили 30,27% по сравнению с 3 кварталом 2015 года (за 3 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»* - 11 обращений или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 23 обращенияпо сравнению с 3 кварталом 2015 года (34 обращения за 3 квартал 2015 года).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как:«Перебои в электроснабжении» (1), «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма» (3), «Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны» (1), «Оплата ЖКХ» (2), «Оплата за электроэнергию на общедомовые нужды» (1), «Выполнение работ по капитальному ремонту» (2), «Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов» (1).

В отчетном периоде в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: **«Социальная сфера»** - 5 обращений или 6,58% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 3 квартал 2016 года, количество которых увеличилось на 4 обращения или 80% по сравнению с 3 кварталом 2015 года (за 3 квартал 2015 года поступило 1 обращение).

Присутствовали вопросы, касающиеся тематики: *«Социальное обеспечение и социальное страхование»* - 2 обращения или 40 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 2обращения или 100 %, чем в 3 квартале 2015 года (3 квартал 2015 года – 0 обращений).

Поступали вопросы от граждан: «Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)» (1), «Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения» (1).

Поступали вопросы, касающиеся тематики: *«Образование. Наука. Культура»*- 3 обращения или 60 % от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 3 обращенияили 100% по сравнению с 3 кварталом 2015 года (3 квартал 2015 года – 0 обращений).

А именно: «Памятники архитектуры, истории и культуры» - 3 обращения.

Следует отметить, что на последнем месте стоят обращения, касающиеся тематического раздела: «Оборона, безопасность, законность» - 1 обращение или 1,32 % от общего числа обращений, количество которых, по сравнению с 3 кварталом 2015 года, осталось на том же уровне (3 квартал 2015 года – 1 обращение).

А именно вопрос: «Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях» (1).

Обращения, поступившие в администрациюгородского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в3 квартале 2016 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 15 или 20 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи –0;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 1 или 1%;

- иные категории граждан –60или 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.