**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 4 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 4 квартал 2016 года в адрес администрации городского поселения - город Павловскпоступило 51обращениеграждан (из них 11 коллективных обращений, что на 4 (или 36,4 %) 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 38 обращений меньше, т. е. произошло уменьшение количества обращений на 43 % (в 4 квартале 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 89 обращений). Основная масса обращений имеет первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 9 обращений или 18 % от общего числа поступивших обращений, что на 9 обращенийменьше по сравнению с аналогичным периодом 2015 года (в 4 квартале 2015 года – 18 обращений) в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района – 1 обращение (или 2 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого годав адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 7 обращений.Следовательно произошло уменьшение перенаправления обращений.

- прокуратуры Павловского района Воронежской области – 2 обращения (или 4 % от общего числа обращений).За аналогичный период прошлого года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 2 обращения.

- общественной приемной губернатора Воронежской области А.В. Гордеева – 5 обращений (или 10% от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 6 обращений. Произошло уменьшение перенаправления обращений.

- Совета народных депутатов городского поселения – город Павловск – 1 обращение (или 2 % 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 15 – письменных обращений и 5 – устных, сроки рассмотрения по которым перешли с3 квартала 2016 года) 65 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных 16 (или 25%) обращений с результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты»; 48 (или 74%)обращений с результатом рассмотрения «разъяснено», обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления – 1 (или 1%).

Находятся на рассмотрении - 6 письменных и 0 устных обращений, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2017 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 4 квартале 2016 года».

По тематической направленности, поступившие в 4 квартале 2016 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **4 квартал 2016 года** |
| --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устнах****обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **1** | **1** | **2** |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | **1** | **1** | **2** |
| 0001.0002.0025.0000 | **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** | **0** | **1** | **1** |
| 0001.0002.0025.0467 | Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности | 0 | 1 | 1 |
| 0001.0002.0027.0000 | **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0002.0027.0758 | Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **1** | **5** | **6** |
| 0002.0004.0000.0000 | **Семья** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0004.0051.0000 | **Охрана семьи, материнства, отцовства и детства** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0004.0051.0207 | Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство | 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** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0013.0141.0000 | **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0013.0141.0289 | Памятники архитектуры, истории и культуры | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0014.0000.0000 | **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0014.0143.0000 | **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **1** |
| 0002.0014.0143.0309 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа | 0 | 1 | 1 |
|   | санэпидемнадзора |  |  |  |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **28** | **2** | **30** |
| 0003.0008.0000.0000 | **Финансы** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0008.0086.0000 | **Налоги и сборы** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0008.0086.0764 | Налог на имущество | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **17** | **2** | **19** |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **11** | **0** | **11** |
| 0003.0009.0097.0605 | Газификация поселений | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 10 | 0 | 10 |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** | **1** | **2** | **3** |
| 0003.0009.0098.0380 | Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0098.0381 | Приватизация земельных участков | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **5** | **0** | **5** |
| 0003.0009.0099.0401 | Дорожное хозяйство | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 2 | 0 | 2 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **10** | **0** | **10** |
| 0003.0011.0122.0000 | **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0011.0122.0458 | Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0122.0846 | Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **8** | **0** | **8** |
| 0003.0011.0123.0716 | Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 8 | 0 | 8 |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **0** | **0** | **0** |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **9** | **4** | **13** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **9** | **4** | **13** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **0** | **2** | **2** |
| 0005.0005.0055.0580 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0055.0885 | Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **6** | **2** | **8** |
| 0005.0005.0056.0608 | Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.0600 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0873 | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0886 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 2 | 1 | 3 |
| 0005.0005.0056.1144 | Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0060.0000 | **Риэлторская деятельность (в жилищном фонде)** | **1** | **0** | **1** |
| 0005.0005.0060.0590 | Купля-продажа квартир, домов | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0063.0000 | **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | **2** | **0** | **2** |
| 0005.0005.0063.1161 | Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 2 | 0 | 2 |
| ВСЕГО: |  | **39** | **12** | **51** |

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 4 квартал 2016 г. не поступало электронных обращений, что на 1 обращение меньше, чем в 4 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 4 квартале 2016 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

- экономика – 58,8% или 30 обращений, в сравнении с4 кварталом 2015 года - 39,32 % или 35 обращений, количество обращений уменьшилось;

- жилищно-коммунальная сфера –25,5% или 13 обращений, в сравнении с4 кварталом 2015 года –24,71% или 22 обращения, количество обращений снизилось;

- государство, общество, политика – 4 % или 2 обращения, в сравнении с 4 кварталом 2015 года – 34,83% или 31 обращение, количество обращений снизилось;

- социальная сфера – 12 % или 6 обращений, в сравнении с 4 кварталом 2015 года – 1,12 % или 1 обращение, количество обращений увеличилось;

- оборона, безопасность, законность – 0% или 0 обращений, в сравнении с 4 кварталом 2015 года – осталось на том же уровне.

Наибольшее количество обращений поступило, как в 4квартале 2015 года, так и в 4 квартале 2016 по таким тематическим разделам, как «Экономика» и «Жилищно – коммунальная сфера», что свидетельствует о наличии причин системного характера.

В 4 квартале 2016 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 30 обращений или 58,8 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 4 квартале 2016 года, количество которых уменьшилось на 5 обращений или 14,3 % по сравнению с 4 кварталом 2015 года (за 4 квартал 2015 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 35 обращений по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в данном разделе касается тематики «Хозяйственная деятельность», в отчетном периоде 19 обращений или 63 % от общего числа обращений раздела «Экономики», что меньше на 12 обращений или 40%, чем в 4 квартале 2015 года (31 обращение). В обращениях по данной тематике люди поднимали вопросы: «Газификация поселений» (1), «Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий»(10), «Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества» (1), «Приватизация земельных участков» (1), «Земельные споры (не судебные)» (1), «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (2), «Дорожное хозяйство» (3), «Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек» (1).

Второе место по количеству обращений в тематическом разделе «Экономика» занимает тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», в отчетном периоде – 10 обращений или 33% от числа обращений экономики, что больше на 7 обращений23%, чем в 4 квартале 2015 года (3обращения). Обращения поступали по вопросам: «Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)» (8), «Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы.» (1), «Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов.» (1).

Имеет место по количеству обращений в тематическом разделе «Экономика» тематика «Финансы», в отчетном периоде – 1 обращение или 3,3% от числа обращений экономики, что остается на том же уровне, что и в 4 квартале 2015 года (1 обращение). Обращения поступали по вопросам: «Налог на имущество» (1).

Среди обращений в отчетном периоде выделялись обращения, касающиеся тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» - 13 обращений или 25,5% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в4 квартале 2016 года, количество которых уменьшилось на 9 или 69,2% обращений по сравнению с 4 кварталом 2015 года (за 4 квартал 2015 г . поступило в адрес администрации городского поселения – город Павловск – 22 обращения по данному тематическому разделу).

В рамках данного тематического раздела заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике: «Жилище» - 13 обращений или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых уменьшилось на 9 обращений или 69,2% по сравнению с 4 кварталом 2015 года (22 обращения за 4 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), «Правила пользования жилыми помещениями (Перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)» (1), «Оплата жилищно – коммунальных услуг (ЖКХ)» (1), «Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)» (3), «Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственногожилищного фондов» (1), «Борьба с антисанитарией. Уборка мусора» (2), «Управляющие организации, ТСЖ и иные формы управления собственностью.» (1), «Купля-продажа квартир, домов» (1), «Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства.» (2).

Немало важное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: «Государство, общество, политика» - 2 обращения или 4% от общего числа обращений за 4 квартал 2016 года, количество которых уменьшилось на 29 обращений, чем в 4 квартале 2015 года (за 4 квартал 2015 поступило 31 обращение по данному тематическому разделу).Анализ по тематическому разделу показал, что обращения относятся к тематике: «Основы государственного управления» - 2 обращения или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, а именно: «Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности» (1), «Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя» (1).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: «Социальная сфера» - 6 обращений или 12% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 4 квартал 2016 года, которых увеличилось на 5 обращений по сравнению с 4 кварталом 2015 года (за 4 квартал 2015 года поступило 1 обращение).

Наибольшее количество обращений в «Социальной сфере» касается тематики: «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 3 обращения или 50 % от общего числа по данному тематическому разделу, что на з обращения больше, чем в 4 квартале 2015 года (0 обращений). Поднимались вопросы по тематическому разделу: «Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам…» (1), «Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан…» (2).

 Имеет место тематика: «Семья» - 1 обращение или 17 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что больше, чем в 4 квартале 2015 года (0 обращений). Поднимались вопросы: «Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство» (1).

Присутствует тематика: «Образование.Наука.Культура» - 1 обращение или 17% от числа обращений по данному тематическому разделу. 4 квартал 2015 года – 0 обращений. Поднимались вопросы: «Памятники архитектуры, истории и культуры» (1).

«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» - 1 обращение или 17 % от данного тематического раздела, а именно:«Санитарно – эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний…» (1).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в4 квартале 2016 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 28 или 55% от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи –2 или 4%;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан –21 или 41%.

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.