**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 4 квартал 2015 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 2015 года в адрес администрации городского поселения - город Павловскпоступило 89обращенийграждан (из них 15 коллективных обращений, что на 8 (или 53,33%) коллективных обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2014 года). По сравнению с аналогичным периодом 2014 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило на 32 обращениябольше, т. е. произошло увеличение количества обращений на 84,7 % (в 4 квартале 2014 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 57 обращений). Основная масса обращений имеет первичный характер.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 18 обращений или 20,22 % от общего числа поступивших обращений (в4 квартале 2014 года – 0 обращений) в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района – 7 обращений (или 7,86 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения - город Павловск не поступали.

- прокуратуры Павловского района Воронежской области – 2 обращения (или 2,24 % от общего числа обращений).За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали.

- общественной приемной губернатора Воронежской области

А.В. Гордеева – 6 обращений (или 6,74 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали.

- ООО « Управляющая компания» - 1 обращение (или 1,12 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали.

- ОМВД России – 1 (или 1,12 % от общего числа обращений). За аналогичный период прошлого года такие обращения в адрес администрации городского поселения – город Павловск не поступали.

- Департамент имущественных и земельных отношений – 1 (или 1,12 % 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 5 – письменных обращений и 1 – устных, сроки рассмотрения по которым перешли с 3 квартала 2015 года) 90 письменных и устных обращений.

Из рассмотренных 21 (или 23,33%) обращение с результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты»; 69 (или 76,66 %)обращений с результатом рассмотрения «разъяснено», обращений переадресованных в другие органы местного самоуправления нет.

Находятся на рассмотрении - 4 письменных и 1 устное обращение, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2016 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 4 квартале 2015 года».

По тематической направленности, поступившие в 4 квартале 2015 г. обращения распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **4 квартал 2015 года** |
| --- | --- | --- |
| **Письмен****ных обращений** | **Устных****обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **21** | **10** | **31** |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** | **0** | **1** | **1** |
| 0001.0001.0021.0000 | **Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен** | **0** | **1** | **1** |
| 0001.0001.0021.0106 | Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен | 0 | 1 | 1 |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | **21** | **9** | **30** |
| 0001.0002.0027.0000 | **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **21** | **9** | **30** |
| 0001.0002.0027.0110 | Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0027.0111 | Рассмотрение обращения | 18 | 9 | 27 |
| 0001.0002.0027.0120 | Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0027.0758 | Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0014.0000.0000 | **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0014.0143.0000 | **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | **1** | **0** | **1** |
| 0002.0014.0143.0309 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа | 1 | 0 | 1 |
|   | санэпидемнадзора |  |  |  |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **30** | **5** | **35** |
| 0003.0008.0000.0000 | **Финансы** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0008.0078.0000 | **Управление в сфере финансов** | **1** | **0** | **1** |
| 0003.0008.0078.1034 | Предоставление выписок из реестров | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **27** | **4** | **31** |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **16** | **1** | **17** |
| 0003.0009.0097.0367 | Градостроительство. Архитектура и проектирование | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 15 | 1 | 16 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **10** | **3** | **13** |
| 0003.0009.0099.0401 | Дорожное хозяйство | 8 | 3 | 11 |
| 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 | 1 | 0 | 1 |
| 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** | **1** | **3** |
| 0003.0011.0122.0000 | **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0011.0122.0847 | Экологический контроль, надзор | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **2** | **0** | **2** |
| 0003.0011.0123.0716 | Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **17** | **5** | **22** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **17** | **5** | **22** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **17** | **5** | **22** |
| 0005.0005.0055.0589 | Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0055.0890 | Обследование жилого фонда на предмет пригодности для | 7 | 0 | 7 |
| 0005.0005.0056.0608 | Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1250 | Перебои в водоснабжении | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.1251 | Перебои в газоснабжении | 1 | 1 | 2 |
| 0005.0005.0056.1252 | Перебои в теплоснабжении | 1 | 2 | 3 |
| 0005.0005.0056.0887 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.0891 | Выполнение работ по капитальному ремонту | 5 | 0 | 5 |
| 0005.0005.0056.1146 | Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0 | 1 |
| **Всего:** |  | **69** | **20** | **89** |

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 2015 г. на адрес официального сайта администрации городского поселения – город Павловск поступило 1 электронное обращение, а в 4 кварталом 2014 года – 0 обращений).

Анализ поступивших в администрации городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области обращений 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 2015 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

- экономика – 39,32% или 35 обращений, в сравнении с4 кварталом 2014 года - 57,9 % или 33 обращений, количество обращений увеличилось;

- государство, общество, политика – 34,83 % или 31 обращение, в сравнении с 4 кварталом 2014 года – 0% или 0 обращений, количество обращений увеличилось;

- жилищно-коммунальная сфера – 24,71 % или 22 обращения, в сравнении с4 кварталом 2014 года –33,3 % или 19 обращений, количество обращений увеличилось;

 - социальная сфера – 1,12 % или 1 обращение, в сравнении с 4 кварталом 2014 года –1,7 % или 1 обращения, количество обращений осталось на том же уровне.

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

В4 квартале 2015 года лидирующее место в обращениях граждан занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» - 35 обращений или 39,32 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 4 квартале 2015 года, количество которых увеличилось на 2 обращения или 2,24 % по сравнению с 4 кварталом 2014 года (за 4 квартал 2014 года в адрес администрации городского поселения – город Павловск поступило 35 обращений по данному тематическому вопросу).

Наибольшее количество обращений в экономике касается тематике «Хозяйственная деятельность», в отчетном периоде 31 обращение или 88,57 % от общего числа обращений экономики, что больше на 2 обращения или 5,71%, чем в 4 квартале 2014 года (29 обращений). В обращения по данной тематике люди поднимали вопросы: «Градостроительство. Архитектура и проектирование.» (1),«Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий.» (16), «Дорожное хозяйство» (11), «Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)» (1), «Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог» (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 – 3 обращения или 8,57% от числа обращений экономики, что меньше на 1 обращений, чем в 4 квартале 2014 года (4 обращений). Обращения поступали по вопросам: «Экологический контроль» (1), «Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров)» (2).

Третье место по количеству обращений в данном тематическом разделе занимает тематика «Финансы», в отчетном периоде - 1 обращение или 2,85 % от числа обращений экономики, больше на 1 обращение, чем в 4 квартале 2014 года (0 обращений). Обращения поступали по вопросам: «Предоставление выписок из реестров» (1).

Следует отметить, что среди обращений, касающиеся тематического раздела: «Государство, общество, политика» - 31 обращение или 34,83% от общего числа обращений по сравнению с 4 кварталом 2014 года увеличилось на 31 обращение от числа обращений по данному тематическому разделу (за 4 квартал 2014 г поступило 0 обращений).

В обращениях по данному тематическому разделу люди поднимали вопросы, касающиеся тематики: «Основы государственного управления» - 30 обращений или 96,77% от общего числа по данному тематическому разделу, что больше на 30 обращений, чем в 4 квартале 2014 года. Поднимался вопрос по: «Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме» (1), «Рассмотрение обращения» (27), «Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран)» (1),«Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя» (1).

Второе место в обращениях по данному тематическому разделу занимают вопросы касающиеся тематики: «Конституционный строй» - 1 обращение или 3,22 % от общего числа по данному тематическому разделу, что больше на 1 обращение, чем в 4 квартале 2014 года. Поднимался вопрос по: «Увековечивание памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен.» (1).

Среди обращений в отчетном периоде выделялись обращения, касающиеся тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» - 22 обращения или 24,71% от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск в 4 квартале 2015 года, количество которых увеличилось на 3 или 13,63% обращения по сравнению с 4 кварталом 2014 года (за 4 квартал 2014 г . поступило в адрес администрации городского поселения – город Павловск – 19 обращений по данному тематическому разделу).

В рамках данного тематического раздела заявители поднимают проблемы по тематике: «Жилище» - 22 обращения или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, количество которых увеличилось на 3 обращения или 13,63% по сравнению с4 кварталом 2014 года (19 обращений за 4 квартал 2014 года). По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как: «Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения» (1), «Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания» (7), «Борьба с антисанитарией. Уборка мусора.» (1), «Перебои в водоснабжении» (1), «Перебои в газоснабжении» (2), «Перебои в теплоснабжении» (3), «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)» (1), «Выполнение работ по капитальному ремонту» (5), «Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)» (1).

В отчетном периоде в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела: «Социальная сфера» - 1 обращений или 1,12 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения – город Павловск за 4 квартал 2015 года, которых осталось на том же уровне, что и в 4 квартале 2014 года (за 4 квартал 2014 года поступило 1 обращение).

В социальной сфере поднимались вопросы, касающиеся тематики: «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» - 1 обращение или 100% от числа обращений социальной сферы, что больше на 1 обращение или 100%, чем в4 квартале 2014 года (0 обращений), а именно: «Санитарно – эпидемиологическое благополучие населения. Профилактика и лечение инфекционных заболеваний, работа санэпидемнадзора» (1).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в 4 квартале 2015 года по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 16 или 18 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 0;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан – 73 или 82 % .

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.

Глава городского поселения –

город Павловск В.А. Щербаков

Приложение №1

Статистические данные о работе с обращениями граждан

в администрации городского поселения – город Павловск

Павловского муниципального района Воронежской области

в 4 квартале 2015 года

1. Поступило письменных обращений и принято граждан на личном приеме

всего – 89.

Из них:

* 1. Письменных обращений – 69

Рассмотрено письменных обращений (с учетом 5 обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 3 квартала 2015г.) –70,

в т.ч.:

1.1.1. Взято на контроль – 0

1.1.2. Проверенно комиссионно – 16

1.1.3. Проверено с выездом на место – 9

1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 0

1.1.5. С результатом рассмотрения «поддержано», в том числе

«меры приняты» – 12

1.1.6. Частично удовлетворенных – 0

1.1.7. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 58

1.1.8. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

1.1.9. Переадресованных в другие органы власти и органы местного самоуправления – 0

1.1.10. Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 18

1.1.11. Рассмотренных с нарушением установленных сроков – 0

1.1.12. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.13. Ответ подписан руководителем государственного органа (структурного подразделения правительства области) или органа местного самоуправления –69

1.1.14. Ответ подписан уполномоченным лицом – 0

1.1.15. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ получен – 69

1.1.16. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен – 0

1.1.17. Сроки рассмотрения перешли в 1 квартал 2016 года – 4

**1.2. Принято граждан руководителями на личном приеме – 20**

Рассмотрено (с учетом 1 устных обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 3 квартала 2015г.) – 20

1.2.1. Взято на контроль – 0

1.2.2. С результатом рассмотрения «поддержано», в том числе

«меры приняты» – 9

1.2.3. Частично удовлетворенных – 0

1.2.4. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 11

1.2.5. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

1.2.6. Сроки рассмотрения перешли в 1 квартал 2016 года – 1

1.3. Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан – 0

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, привлечены к ответственности – 0

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, не привлечены к ответственности – 0

1.6. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:

- поступило обращение гражданки, проживающей в г. Павловске по вопросу наведения порядка на городском кладбище № 1, а именно могилки участника ВОВ.

Администрация городского поселения – город Павловск сообщает, что на городском кладбище № 1, с могилы участника ВОВ полностью убран мусор, а так же принимаются меры по полной ликвидации свалок мусора вдоль стен по всему периметру кладбища.

Вопрос решен положительно, заявитель удовлетворен.

- поступило обращение жительницы г. Павловска, по вопросу уличного освещения у дома. Администрацией городского поселения – город Павловск обращение рассмотрено, содержание уличного освещения городского поселения – город Павловск производится на основании заключенных ежеквартально муниципальных контрактов на выполнение работ по текущему ремонту и содержанию уличного освещения городского поселения – город Павловск. Подрядчиком, осуществляющим выполнение работ по текущему ремонту и содержанию уличного освещения, является МУПП «Энергетик». Замена ламп и техническое обслуживание светильников осуществляется согласно заявкам, поступающих от жителей города. Заявки формируются и еженедельно направляются для исполнения в МУПП «Энергетик». Всего за 1,2,3 кварталы по улицам, паркам города Павловска было заменено 425 ламп уличного освещения.

 Работы по замене электролампочки по адресу выполнены, согласно предоставленной заявке на содержание уличного освещения в МУПП «Энергетик».

Вопрос решен положительно, заявитель удовлетворен.

1.7. Формы ответа заявителю:

1.7.1. В письменной форме – 88

1.7.2. В форме электронного документа – 1

1.7.3. В устной форме – 0

Глава городского поселения –

город Павловск В.А. Щербаков

Приложение №2

СВЕДЕНИЯ

о рассмотрении обращений в 4 квартале 2014 года

в администрации городского поселения – город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области

на предмет наличия в них информации о фактах коррупции

со стороны должностных лиц

1.Поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, всего – 0

Из них:

1.1.рассмотрено – 0

1.2.переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти – 0

1.3.факты подтвердились – 0

2. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) - 0

Глава городского поселения –

город Павловск В.А. Щербаков