**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2024 год в администрацию 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, в 2025 годув адрес администрации городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района поступило 265 обращений граждан (в сравнении с 2023 годом – 266 обращений, т.е. на 1 обращение меньше).

Для рассмотрения по компетенции в администрацию городского поселения – город Павловск поступило 26 обращений или 9,81 % от общего числа поступивших обращений, в том числе от:

- администрации Павловского муниципального района – 9 обращений (или 3,39% от общего числа обращений);

- Прокуратура Воронежской области – 4 обращения (или 1,50% от общего числа обращений);

- Роспотребнадзор – 2 обращения (или 0,75% от общего числа обращений);

- Министерство дорожной деятельности - 1 обращение (или 0,37% от общего числа обращений).

Администрация городского поселения- город Павловск перенаправила по компетенции 4 обращения или 1,50% от общего числа поступивших обращений:

-Фонд капитального ремонта многоквартирных домов Воронежской области - 1 обращение или 0,37% от общего количества обращений за 2024 год;

-Администрация Павловского муниципального района Воронежской области - 2 обращения или 0,75%;

- Государственная жилищная инспекция Воронежской области – 1 обращение или 0,37%;

Из поступивших обращений рассмотрено (с учетом обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 4 квартала 2023 года) 258 обращений: 158 – письменных и 100 – устных, что меньше на 8 обращений или 3,10 % по сравнению с 2023 годом (258 обращений - рассмотрено).

Из них коллективных 33 или 12,45 % от общего числа обращений, что на 1 или 0,37% обращение меньше, чем за 2023 год (34 обращения).

Все обращения имеют первичный характер.

Из рассмотренных – 4 (или 1,50 %) обращения с результатом рассмотрения всего (в том числе с результатом рассмотрения «поддержано»-2 обращений, «меры приняты»-2» «поддержано», в том числе «меры приняты»; 254 обращения с результатом рассмотрения «разъяснено»; 4 обращения - переадресовано в другие органы власти и органы местного самоуправления.

 Находятся на рассмотрении 6 письменных и 1 устное обращение, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2025 года.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении №1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2025 году».

По тематической направленности, поступившие в 2025 году обращения, распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Наименование** | **Всего за 2024 год** |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **9** | **3** | **12** |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** | **2** | **0** | **2** |
| 0001.0001.0018.0000 | **Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки** | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0001.0018.0056 | Почетные звания | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0001.0021.0000 | Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0001.0021.0059 | Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | **7** | **3** | **10** |
| 0001.0002.0027.0000 | Обращения, заявления и жалобы граждан | **7** | **3** | **10** |
| 0001.0002.0027.0127 | Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0027.0128 | Некорректные обращения | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0027.0134 | Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения | 1 | 0 | 1 |
| 0001.0002.0027.0136 | Рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | 4 | 3 | 7 |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **3** | **4** | **7** |
| 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** |
| 0002.0006.0064.0251 | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 0 | 1 | 1 |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **0** | **2** | **2** |
| 0002.0007.0074.0000 | **Льготы в законодательстве и социальном обеспечении и социальном страховании** | **0** | **2** | **2** |
| 0002.0007.0074.0312 | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта РФ (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 2 | 2 |
| 0002.0013.0000.0000 | Образование. Наука. Культура | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0013.0139.0000 | Образование (за исключением международного сотрудничества) | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0013.0139.0333 | Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 1 | 0 | 1 |
| 0002.0014.0000.0000 | Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 2 | 1 | 3 |
| 0002.0014.0143.0000 | Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества) | 2 | 1 | 3 |
| 0002.0014.0143.0430 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **118** | **40** | **158** |
| **0003.0009.0000.0000** | **Хозяйственная деятельность** | **100** | **29** | **129** |
| 0003.0009.0093.0000 | **Промышленность** | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0009.0093.0649 | Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0096.0000 | **Строительство** | **3** | **1** | **4** |
| 0003.0009.0096.0679 | Государственный кадастровый учет недвижимого имущества | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0096.0684 | Строительство и реконструкция дорог | 3 | 0 | 3 |
|  |  |  |  |  |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **68** | **19** | **87** |
| 0003.0009.0097.0689 | Комплексное благоустройство | 38 | 14 | 52 |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 3 | 1 | 4 |
| 0003.0009.0097.0692 | Озеленение | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0097.0698 | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга(детских и спортивных площадок) | 3 | 1 | 4 |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог,в том числе тротуаров | 23 | 2 | 25 |
| 0003.0009.0097.0703 | Газификация поселений | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **20** | **5** | **25** |
| 0003.0009.0099.0733 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0009.0099.0741 | О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0742 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 14 | 4 | 18 |
| 0003.0009.0099.0743 | Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0099.0744 | Дорожные знаки и дорожная разметка | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0009.0102.0000 | Торговля | **2** | **2** | **4** |
| 0003.0009.0102.0769 | Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 0 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0102.0770 | Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности | 1 | 1 | 2 |
| 0003.0009.0102.0773 | Нормативное правовое регулирование торговли | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0104.0000 | **Бытовое обслуживание населения** | **7** | **1** | **8** |
| 0003.0009.0104.0776 | Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0104.0777 | Тарифы и льготы на бытовое услуги | 1 | 0 | 1 |
| 0003.0009.0104.0778 | Ритуальные услуги | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0009.0104.0779 | Содержание кладбищ и мест захоронений | 2 | 1 | 3 |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** | **18** | **10** | **29** |
| 0003.0011.0123.0000 | **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | **14** | **11** | **26** |
| 0003.0011.0123.0844 | Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление и изменение границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд. | 5 | 5 | 10 |
| 0003.0011.0123.0845 | Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | 9 | 6 | 15 |
| 0003.0011.0127.0000 | **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | **4** | **0** | **4** |
| 0003.0011.0127.0865 | Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных | 3 | 0 | 3 |
| 0003.0011.0127.0866 | Отлов животных | 1 | 0 | 1 |
| **0004.0000.0000.0000** | **Оборона, безопасность, законность** | **6** | **3** | **9** |
| **0004.0016.0000.0000** | **Безопасность и охрана правопорядка** | **6** | **3** | **9** |
| **0004.0016.0162.0000** | **Безопасность общества** | **2** | **0** | **2** |
| 0004.0016.0162.0999 | Охрана общественного порядка | 2 | 0 | 2 |
| **0004.0016.0162.0000** | Безопасность общества | 0 | 2 | 2 |
| 0004.0016.0162.1021 | Регистрация по месту жительства и пребывания | 0 | 2 | 2 |
| **0004.0016.0163.0000** | Безопасность личности | **4** | **0** | **4** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | **4** | **0** | **4** |
| 0004.0016.0165.0000 | Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности | **0** | **1** | **1** |
| 0004.0016.0165.1035 | Участие граждан и общественных объединений в обеспечении безопасности | **0** | **1** | **1** |
| **0005.0000.0000.0000** | **Жилищно-коммунальная сфера** | **32** | **11** | **43** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **32** | **11** | **43** |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0055.1125 | Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | 0 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **32** | **10** | **42** |
| 0005.0005.0056.1151 | Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1152 | Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) | 1 | 0 | 1 |
| 0005.0005.0056.1158 | Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 8 | 2 | 10 |
| 0005.0005.0056.1161 | Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 1 | 1 | 2 |
| 0005.0005.0056.1164 | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 6 | 0 | 6 |
| 0005.0005.0056.1169 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 7 | 2 | 9 |
| 0005.0005.0056.1170 | Капитальный ремонт общего имущества | 5 | 5 | 10 |
| 0005.0005.0056.1171 | Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 2 | 0 | 2 |
| 0005.0005.0056.1172 | Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0 | 1 |
| **ИТОГО:** |  | **164** | **101** | **265** |

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 2024 год на адрес официального сайта администрации городского поселения – город Павловск поступило 37 электронных обращений, а в 2023 году – 35 обращений, т. е. на 2 (или 0,87 % от общего числа обращений) больше, чем за предыдущий год).

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 2024 году в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

-экономика – 69% или 158 обращения, что на 52 обращения или 32,91 % больше, чем в 2023 году ( 106 обращений);

- жилищно-коммунальная сфера – 19% или 43 обращения, что на 30 обращений или 69,76 % больше, чем в 2023 году (13 обращений);

- государство, общество, политика – 5% или 12 обращений, что на 10 обращение или 83,33% больше, чем в 2023 году (2 обращения);

- оборона, безопасность, законность – 4% или 9 обращений, что на 6 обращений или 66,66 % меньше, чем в 2023 году (15 обращений);

- социальная сфера – 3% или 7 обращений, что на 2 обращения или 28,57 % больше, чем в 2023 году (5 обращений).

 Как и в 2023 году, лидирующее место в обращениях граждан продолжают занимать вопросы, относящиеся к тематическому разделу **«Экономика»** - 158 обращений или 68,99 % от общего числа обращений, поступивших в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области в 2024 году. В своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике «Хозяйственная деятельность» - 129 обращений или 81,64 % от числа обращений по тематическому разделу «Экономика», что на 82 обращения или 63,56 % больше, чем за 2023год (47 обращений).

 Так же часто поднимаю проблемы по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» - 29 обращений или 18,35 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 14 обращений больше или 48,27 %, чем за 2023 год (15 обращений).

Значительное место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела **«**Жилищно-коммунальная сфера**»** - 43 обращения или 18,77 % от общего числа обращений, что на 11 обращений больше или 25,58%, чем за 2023 год (32 обращения).

Поднимали проблемы по тематике «Жилище» - 43 обращения или 100 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 11 обращений или 18,77% больше, чем за 2021 год (32 обращения).

Немаловажную роль в обращениях граждан занимает тематический раздел «Оборона, безопасность, законность» - 9 обращений или 3,93 % от общего числа обращений, что на 15 обращений меньше, чем в 2023 году (24 обращения).

Поднимают проблемы по тематике «Безопасность и охрана правопорядка» - 9 обращений или 100% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 15 обращений меньше, чем за 2023 год (24 обращения).

Тематический раздел «Социальная сфера» - 7 обращений или 3,05 % от общего числа обращений, что на 5 обращений больше чем в 2023 году (2 обращения).

Поднимают проблемы по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 2 обращения или 28,57% от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 1 обращение или 50 % больше, чем в 2023 году (2 обращения).

Так же поднимали проблемы по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» - 3 обращения или 42,85 % от числа обращений по данному тематическому разделу, что на 2 обращения или 66,66 % больше, чем в 2023 году (1 обращение).

Также тематический раздел «Государство, общество, политика» - 12 обращений или 5,24% от общего числа обращений, что больше на 2 обращения меньше, чем в 2023 году (14 обращений).

Обращения, поступившие в администрацию городского поселения - город Павловск Павловского муниципального района Воронежской области, в 2024 году по социальному статусу обратившихся распределились следующим образом:

- пенсионеры – 20 или 8,73 % от общего числа поступивших обращений;

- инвалиды и участники ВОВ – 0;

- многодетные семьи – 10 или 4,36% от общего числа обращений;

- матери одиночки – 0;

- сироты – 0;

- малоимущие граждане – 0;

- иные категории граждан – 199 или 86,89%.

В целом проведенный анализ за 2024 год показывает, что количество обращений граждан снизилось, что является результатом 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.