**Анализ**

**Рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2017 г. в администрацию**

**Лосевского сельского поселении**

Одним из важных конституционных прав человека и гражданина является право на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Оно закреплено в статье 33 Конституции Российской Федерации, которая предусматривает, что граждане России имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Закрепленное в настоящей статье право граждан Российской Федерации является важным средством осуществления и защиты конституционных и других прав и свобод граждан, укрепления связей государственного аппарата с населением, одной из форм участия граждан в управлении делами государства, существенным источником информации при решении вопросов государственного и социально-культурного строительства и иных вопросов деятельности государства и общества.

 В праве на обращение проявляется возможность удовлетворения личных, государственных и общественных интересов. Обращения граждан способствуют усилению контроля народа за деятельностью государственных органов и органов местного самоуправления.

 Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением. Создание единой эффективной системы рассмотрения обращений граждан – эта одна из первоочередных задач, возложенных на администрацию Лосевского сельского поселения. В силу всего этого работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности администрации Лосевского сельского поселения.

 В Лосевском сельском поселении эффективно обеспечивается реализация права граждан на обращение в администрацию муниципального района. В администрации муниципального района созданы условия, обеспечивающие доступность граждан и их обращений к главе администрации муниципального района и специалистам администрации Лосевского сельского поселения. Главой Лосевского сельского поселения определен специалист администрации, отвечающий за ведение учета, регистрацию обращений граждан, порядок контроля по реализации обращений. Материалы по письменному обращению граждан подшиваются в специально заведенное дело по письменным обращениям граждан. Повышенное внимание уделяется соблюдению сроков и качеству рассмотрения обращений граждан. Обращения граждан рассматриваются в установленном порядке всесторонне и своевременно, в соответствии с требованиями Федерального закона ОТ 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Администрация Лосевского сельского поселения Павловского муниципального района 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»;

- Статьей 22 Устава Лосевского сельского поселения Павловского муниципального района;

 - Методическими рекомендациями по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема в муниципальных образованиях Воронежской области (семинар-совещание по организации работы с обращениями граждан в муниципальных образованиях Воронежской области в г. Бутурлиновка 29.03.2013 г.);

 - 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. );

- Сборником ответов на вопросы, прозвучавших в ходе семинаров в 2013 году по теме «О совершенствовании работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений» с участием руководителей и работников, обеспечивающих деятельность приемных Президента Российской Федерации, а также руководителей и работников подразделений высших и иных исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации», утвержденном начальником Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций М. Михайловским;

- Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденным подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 9 от 19.02.2015 г.);

- Сборником методических рекомендаций по работе с обращениями граждан, разработанными управлением по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области (Воронеж, 2015 год);

- Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, администрации Павловского муниципального района регулирующими отношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами.

 Специалисты администрации Лосевского сельского поселения систематически анализируют и обобщают обращения граждан, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а так же с целью совершенствования работы администрации.

Так за 2017 года в адрес администрации Лосевского сельского поселения Павловского муниципального района **поступило 24 обращения** граждан (коллективное обращение одно). В 2016 году коллективных обращений также не поступало. По сравнению с 2016 года количество обращений увеличилось на 6. Все обращения имеет первичный характер.

Из поступивших обращений рассмотрено 24 письменных и устных обращений. Из рассмотренных - 10 (или 42%) обращений с результатом рассмотрения «поддержано», (в том числе с результатом рассмотрения поддержано, в том числе меры приняты – 10), 13 (или 58%) с результатом рассмотрения «разъяснено», переадресовано- 1.

Для рассмотрения по компетенции в администрацию Лосевского сельского поселения Павловского муниципального района обращений не поступало.

Безусловно действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 2017 году с выездом на место было рассмотрено 4 обращения граждан.

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении № 1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан 2017 год».

Специалистами администрации Лосевского сельского поселения проводится ежеквартальный анализ обращений граждан на предмет наличия в них информации о фактах коррупции со стороны должностных лиц с целью улучшения обратной связи с гражданами и организациями, а также получения сигналов о фактах коррупции и принятия по результатам анализа организационных мер, направленных на предупреждение подобных фактов. За 2017 год в администрацию Лосевского сельского поселения Павловского муниципального не поступали обращения граждан с информацией о фактах коррупции со стороны должностных лиц.

Сведения о рассмотрении обращений на предмет наличия в них информации о фактах коррупции представлены в приложении № 2 «Сведения о рассмотрении обращений за 2017 год на предмет наличия в них информации о фактах коррупции со стороны должностных лиц.

**По тематической направленности поступившие в 2017 году обращения распределились следующим образом:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Всего за 2017 год** |
| **письменные** | **устные** | **всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **3** | **2** | **5** |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** | **2** | **0** | **2** |
| 0001.0002.0027.0000 | **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **2** | **0** | **2** |
| 0001.0002.0027.0148 | Запросы архивных данных из зарубежных стран | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0002.0027.0120 | Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0003.0000.0000 | **Гражданское право** | **1** | **2** | **3** |
| 0001.0003.0037.0000 | **Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)** | **1** | **1** | **2** |
| 0001.0003.0037.0699 | Оформление недвижимости в собственность | **0** | **1** | **1** |
| 0001.0003.0037.0723 | Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | **1** | **0** | **1** |
| 0001.0003.0042.0000 | **Наследование (за исключением международного частного права)** | **0** | **1** | **1** |
| 0001.0003.0042.1181 | Наследование (за исключением международного частного права) | **0** | **1** | **1** |
| **0002.0000.0000.0000** | **Социальная сфера** | ***2*** | ***6*** | ***8*** |
| 0002.0007.0000.0000 | **Социальное обеспечение и социальное страхование** | ***0*** | ***4*** | ***4*** |
| 0002.0007.0073.0000 | **Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)** | ***0*** | ***3*** | ***3*** |
| 0002.0007.0073.0942 | Набор социальных услуг (НСУ). Получение, отказ, использование НСУ | ***0*** | ***2*** | ***2*** |
| 0002.0007.0073.1111 | Размер выплат по уходу за инвалидами | ***0*** | ***1*** | ***1*** |
| 0002.0007.0071.0000 | **Пенсии (за исключением международного сотрудничества)** | ***0*** | ***1*** | ***1*** |
| 0002.0007.0071.0232 | Назначение трудовой пенсии (по старости, по инвалидности, в случае потери кормильца) | ***0*** | ***1*** | ***1*** |
| 0002.0013.0000.0000 | **Образование. Наука. Культура** | **1** | **2** | **3** |
| 0002.0013.0141.0000 | **Культура (за исключением международного сотрудничества)** | **0** | **2** | **2** |
| 0002.0013.0141.0828 | Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры | **0** | **2** | **2** |
| 0002.0013.0139.0000 | **образование (за исключением международного сотрудничества)** | ***1*** | ***0*** | ***1*** |
| 0002.0013.0139.0264 | Система среднего профессионального образования | ***1*** | ***0*** | ***1*** |
| 0002.0004.0000.0000 | **Семья** | ***1*** | ***0*** | ***1*** |
| 0002.0004.0052.0000 | **Регулирование семейных отношений с участием иностранных граждан и лиц без гражданства** | ***1*** | ***0*** | ***1*** |
| 0002.0004.0052.0727 | Воссоединение с близкими родственниками | ***1*** | ***0*** | ***1*** |
| **0003.0000.0000.0000** | **Экономика**  | **7** | **1** | **8** |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **7** | **1** | **8** |
| 0003.0009.0099.0000 | **Транспорт** | **3** | **0** | **3** |
| 0003.0009.0099.0401 | Дорожное хозяйство | **3** | **0** | **3** |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | **4** | **1** | **5** |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | **3** | **0** | **3** |
| 0003.0009.0097.0634 | Градостроительные нормативы. Градостроительное законодательство Российской Федерации | **1** | **1** | **2** |
| **0004.0000.0000.0000** | **Оборона, безопасность, законность** | **1** | **1** | **2** |
| 0004.0015.0000.0000 | **Оборона** | **1** | **1** | **2** |
| 0004.0015.0147.0000 | **Вооруженные Силы Российской Федерации, другие войска, воинские формирования и органы, привлекаемые к выполнению задач в области обороны** | **1** | **1** | **2** |
| 0004.0015.0147.0501 | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | **1** | **1** | **2** |
| **0005.0000.0000.0000** | **Жилищно-коммунальная сфера** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0054.0000 | **Жилищный фонд** | 0 | **1** | 1 |
| 0005.0005.0054.0603 | Вопросы частного домовладения | **0** | **1** | **1** |
| **ИТОГО:** |  | **13** | **11** | **24** |

Анализ поступивших в администрацию Лосевского сельского поселения Павловского муниципального района обращений за 2017 года, по сравнению с аналогичным периодом 2016 года, показал, что их тематическая структура несколько изменилась. Электронных обращений, в том числе на адрес официального сайта администрации поступало в количестве 5. Тематика обращений граждан в администрацию Лосевского сельского поселения Павловского муниципального района за 2017 год в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  **2017 год** |
| **Государство, общество, политика** | 5(20.8%) |
| **Социальная сфера** | 8 (33.3%) |
| **Экономика** | 8 (33.3%) |
| **Оборона, безопасность, законность** | 2 (8.3%) |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 1 (4.3%) |

 Первое место по количеству обращений разделили тематические разделы: «Экономика» и «Социальная сфера» - по 8 обращений или по 33,3% от общего количества обращений. В своих обращениях заявители поднимают вопросы по темам:

«Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Семья» », в рамках которых поступили следующие вопросы:

- Набор социальных услуг (НСУ). Получение, отказ, использование НСУ - 2 (или 25% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Размер выплат по уходу за инвалидами -1 (или 12.5% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Назначение трудовой пенсии (по старости, по инвалидности, в случае потери кормильца) 1 (или 12.5% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры -2 (или 25% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Система среднего профессионального образования 1 (или 12.5% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Воссоединение с близкими родственниками 1 (или 12.5% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

В рамках тематического раздела «Экономика» заявители поднимают вопросы по темам: «Хозяйственная деятельность», вопросы:

- Дорожное хозяйство -3 (или 37.5% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий 3 (или 37.5% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Градостроительные нормативы. Градостроительное законодательство Российской Федерации - 2 (или 25% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

По сравнению с 2016 годом количество обращений по разделам «Социальная сфера» и «Экономика» несколько увеличилось на 2 и 3 обращения соответственно.

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» наблюдается уменьшение количества вопросов на 1 обращение ( 5 обращений или 20.8% от общего количества обращений поступивших в целом за 2017 год) по сравнению с 2016 годом. В своих обращениях заявители поднимают вопросы по темам: «Основы государственного управления» и «Гражданское право», в рамках которых поступили следующие вопросы:

- Запросы архивных данных из зарубежных стран - 1 (или 20% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран1 (или 20% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Оформление недвижимости в собственность -1 (или 20% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним -1 (или 20% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

- Наследование (за исключением международного частного права) -1 (или 20% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» количество обращений по сравнению с 2016 годом увеличилось на 2 обращения ( в 2017 году 2 обращения или 8.3% от общего количества обращений по тематичесткому разделу «Оборона, безопасность, законность» ). В 2016 году по данному разделу обращений не поступало. Затронута тема:»Оборона», а в ней вопрос: «Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы» - 2 (или 100% от общего количества обращений в рамках данного тематического раздела)

Как и в 2016 году по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» в 2017 году поступило 1 обращение или 4,3% от общего количества обращений, тема «Жилище», вопрос: «Вопросы частного домовладения» - 100 % от общего количества обращений поступивших в рамках данного тематического раздела.

Обращения, поступившие в администрацию Лосевского сельского поселения Павловского муниципального района за 2017 года, по социальному статусу обратившихся, распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  **2017 г.** |
| **пенсионеры** | 9 (или 36% от общего числа поступивших обращений) |
| **инвалиды и участники ВОВ** | 0  |
| **многодетные семьи** | 1 (или 4 %) |
| **матери одиночки** | 0 (или 0 %) |
| **иные категории граждан** | 14(или 60%) |

 Мониторинг обращений за 2017 год свидетельствует возрастающем доверии к органам местного самоуправления в связи с увеличением количества обращений по сравнению с 2016 годом. Это является результатом повышения эффективности работы с обращениями граждан, доступности для населения руководителей и специалистов администрации Лосевского сельского поселения. Также анализ обращений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан показал, что обращения рассматриваются в установленном законом сроки. В результате рассмотрения по указанным обращениям заявителям оказана правовая помощь- разъяснено действующее законодательство по формам и методам защиты их прав.

 Все мероприятия, проводимые администрацией Лосевского сельского поселения, в итоге посвящены главному – обеспечению гражданам комфортных условий жизни и защите их прав.

 Администрация Лосевского сельского поселения будет в дальнейшем совершенствовать условия, обеспечивающие реализацию гражданами права на обращения в органы местного самоуправления.

Глава Лосевского

сельского поселения А. Р. Бугаев