**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2018 г.**

**в администрации Александровского сельского поселения**

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.

Праву граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления соответствует обязанность этих органов, а также должностных лиц, которым они направлены, внимательно, в установленном порядке и сроки рассмотреть обращения и принять по ним законные и обоснованные решения.

В Александровском сельском поселении эффективно обеспечивается реализация права граждан на обращение в администрацию сельского поселения. В администрации поселения созданы условия, обеспечивающие доступность граждан и их обращений к главе Александровского сельского поселения. При работе с обращениями граждан специалисты администрации Александровского сельского поселения всегда помнят, что за каждым поступившим в администрацию обращением стоит человек, который нуждается в помощи. Поэтому на первом месте всегда должно быть внимательное, чуткое и уважительное отношение к людям, которые приходят в администрацию поселения или обращаются письменно. Специалисты администрации, работающие с обращениями, всегда внимательно выслушивают человека, вникают в проблему, уделяют большое внимание контролю за соблюдением 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 Александровского сельского поселения в работе с обращениями граждан так же руководствуется:

- [Конституцией](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) 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 23 Устава Александровского сельского поселения;

- разделом 4 Регламента работы администрацией Александровского сельского поселения утвержденного постановлением главы Александровского сельского поселения от 01.07.2005г. №026 «Об утверждении регламента работы администрацией Александровского сельского поселения»

- Порядком организации работы администрации Александровского сельского поселения с обращениями граждан, утвержденным распоряжением администрации Александровского сельского поселения от 20.09.2011г. №027-р «Об утверждении Порядка организации работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области с обращениями граждан»;

- 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 29.03.2013г.);

- 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 29.03.2013г. );

- 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 19.02.2015г.);

- 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 Александровского сельского поселения регулирующими отношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним [Конституцией](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами.

Специалист администрации Александровского сельского поселения 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  **2018 года** в адрес администрации Александровского сельского поселения **поступило 22 обращения** граждан (из них 22 устных обращений), **в которых гражданами было обозначено 22 волнующих их вопроса.** По сравнению с 2017 годом в адрес администрации поселения поступило **на 7** **обращений больше,** т.е. произошло **увеличение количества обращений на 46,7%** (за 2017 год в адрес администрации поселения поступило 15 вопросов в обращениях), а **количество вопросов в обращениях также увеличилось на 46,7%.** Обращения имеют первичный характер.

В 2018 году коллективные обращения не поступали, за аналогичный период 2017 года поступило одно коллективное обращение.

**Для рассмотрения по компетенции** в администрацию Александровского сельского поселения от органов государственной власти и органов местного самоуправления обращения **не поступали**.

Из поступивших вопросов в обращениях **рассмотрено** 22 **устных обращений**. Из рассмотренных вопросов в обращениях граждан - 22 **(или 100%) вопросов с результатом рассмотрения «разъяснено».**

Вопросов переадресованных в другие органы власти и органы местного самоуправления – не было. Находящихся на рассмотрении вопросов в письменных и устных обращениях граждан, которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 кв. 2019 года - нет.

**Вопросов в** обращениях, требующих комиссионной проверки фактов на месте и принятия по данным вопросам в обращениях решений в 2018г. и в 2017г. **не было.**

**Статистические данные**

**о работе с обращениями граждан**

**за 2018 год**

1. Поступило письменных обращений и принято граждан на личном приеме

всего – 22

Поступило вопросов в письменных и устных обращениях граждан всего - 22

Из них:

* 1. Поступило письменных обращений – 0

Поступило вопросов в письменных обращениях - 0

Рассмотрено вопросов в письменных обращениях-0

в т.ч.:

1.1.1. Взято на контроль – 0

1.1.2. Проверено комиссионно –0

1.1.3. Проверено с выездом на место – 0

1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя –0

1.1.5. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –0*

1.1.5.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –0

1.1.5.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.1.6. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 0

1.1.7. С результатом рассмотрения «не поддержано» –0

1.1.8. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –0

1.1.9. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» –0

1.1.10. Направлено по компетенции в иной орган –0

1.1.11. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления –0

1.1.12. Рассмотрено с нарушением установленных сроков – 0

1.1.13. Срок рассмотрения продлен –0

1.1.14. Ответ подписан руководителем органа местного самоуправления –0

1.1.15. Ответ подписан уполномоченным лицом – 0

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

1.1.17. Сроки рассмотрения вопросов в письменных обращениях перешли на 1 квартал 2019 г.-0

1.2. Принято обращений на личном приеме граждан руководителями –22

Поступило вопросов в обращениях на личном приеме граждан - 22

Рассмотрено вопросов в устных обращениях на личном приеме –22

1.2.1. Взято на контроль – 0

1.2.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –0*

1.2.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано»-0

1.2.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.2.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 22

1.2.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» –0

1.2.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –0

1.2.6. Направлено по компетенции в иной орган –0

1.2.7. Сроки рассмотрения перешли на 1 квартал 2019 г.-0

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. Формы ответа заявителю:

1.6.1. В письменной форме – 0

1.6.2. В форме электронного документа –0

1.6.3. В устной форме –22

* 1. Количество повторных обращений –0

Специалист администрации поселения проводит 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 2018 год обращения граждан с информацией о фактах коррупции со стороны должностных лиц не поступали.

По тематической направленности, поступившие в 2018г. обращения, распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **2018 год** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** | |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **0** | **2** | **2** | |
| 0001.0003.0000.0000 | **Гражданское право** | **0** | **2** | **2** | |
| 0001.0003.0035.0000 | **Представительство. Доверенность (за исключением международного частного права)** | **0** | **1** | **1** | |
| 0001.0003.0035.0207 | Представительство. Доверенность (за исключением международного частного права) | **0** | **1** | **1** | |
| 0001.0003.0042.0000 | **Наследование (за исключением международного частного права)** | **0** | **1** | **1** | |
| 0001.0003.0042.0220 | Наследование | **0** | **1** | **1** | |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **0** | **0** | **0** | |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **0** | **16** | **16** | |
| 0003.0008.0000.0000 | **Финансы** | **0** | **9** | **9** |
| 0003.0008.0086.0000 | **Налоги и сборы** | **0** | **9** | **9** | |
| 0003.0008.0086.0540 | Земельный налог | 0 | 4 | 4 | |
| 0003.0008.0086.0544 | Налог на имущество | 0 | 3 | 3 | |
| 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 0 | 2 | 2 | |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **0** | **4** | **4** | |
| 0003.0011.0127.0000 | **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 4 | 4 | |
| 0003.0011.0127.0867 | Содержание животных | 0 | 4 | 4 | |
| 0003.0012.0000.0000 | **Информация и информатизация** | 0 | 3 | 3 | |
| 0003.0012.0132.0000 | **Общие положения в сфере информации и информатизации** | 0 | 3 | 3 | |
| 0003.0012.0132.0877 | Оказание услуг в электронном виде | 0 | 3 | 3 | |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **0** | **0** | **0** | |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **0** | **4** | **4** | |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **0** | **4** | **4** | |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование**  **жилищным фондом, социальные гарантии в**  **жилищной сфере (за исключением права**  **собственности на жилище)** | **0** | **1** | **1** | |
| 0005.0005.0055.1127 | Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан,  нуждающихся в жилых помещениях | **0** | **1** | **1** | |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **0** | **3** | **3** | |
| 0005.0005.0056.1163 | Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг | **0** | **3** | **3** | |
|  | **ИТОГО** | **0** | **22** | **22** | |

Электронные обращения на адрес официального сайта Александровского сельского поселения не поступали.

Анализ поступивших в администрацию Александровского сельского поселения обращений за 2018 год по сравнению с 2017 годом, показал, что тематическая структура изменилась.

**Тематика вопросов в обращениях граждан** поступивших в администрацию Александровского сельского поселения **за 2018 год в процентном отношении** от общего числа поступивших вопросов распределилась следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2018 год** |
| **Государство, общество, политика** | 9 % (2) |
| **Социальная сфера** | 0 % (0) |
| **Экономика** | 73 % (16) |
| **Оборона, безопасность, законность** | 0% (0) |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 18 % (4) |

Наибольшее количество вопросов в обращениях граждан поступило **по тематическому разделу - «Экономика»**, как в 2018г., так и в 2017г. что свидетельствует о наличии причин системного характера.

**По** **тематическому разделу «Экономика» - поступило 16 вопросов в обращениях или 73%** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 2018 год, количество которых увеличилось на 7 вопросов в обращениях или 29 % по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (за 2017 года поступило 9 вопросов в обращениях по данному тематическому разделу).

Наибольшее количество вопросов в обращении тематического раздела касается тематике «Финансы»- 9 или 56% от числа обращений по данному тематическому разделу. По сравнению с 2017 годом количество вопросов в обращениях увеличилось на 2 (в 2017 году в адрес администрации Александровского сельского поселения поступило 7 вопроса в обращениях).

В 2018 году по данной тематике обращения поступали по вопросам:

- «Земельный налог» (4);

- «Налог на имущество» (3);

- «Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов» (2).

**Вопросы в обращениях раздела «Экономика»** тематики:

**«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»** 4 или 25% от числа вопросов в обращениях по данному тематическому разделу. По сравнению с 2017 годом произошло увеличение обращений на 3 вопроса (в 2017г. в адрес администрации Александровского сельского поселения поступил 1 вопрос в обращении). В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по теме «Содержание животных» (4).

**«Информация и информатизация»**- 3 или 19% от числа вопросов в обращениях по данному тематическому разделу. По сравнению с 2017 годом наблюдается увеличение вопросов в обращении на 3 или 100% (в 2017 г. в адрес администрации Александровского сельского поселения обращения не поступали). В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопрос по теме:

-«Оказание услуг в электронном виде» (3);

Второе место по количеству вопросов в обращениях касается тематического раздела **«Жилищно-коммунальная сфера».** По данному тематическому разделу **поступило 4 вопроса в обращениях или 18%** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 2018г., количество которых увеличилось на 2 вопроса в обращениях по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (за 2017г. по данному тематическому разделу поступило 2 вопроса).

Количество вопросов в обращении тематического раздела касается тематике «Жилище»- 4 или 100% от числа вопросов в обращениях по данному тематическому разделу. В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по теме:

-« Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях» (1);

- «Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг» (3).

Третье место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела **«Государство, общество, политика» - 2 или 9%** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 2018 год, количество которых уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (за 2017г. по данному тематическому разделу поступило 4 вопроса).

Количество вопросов в обращении тематического раздела касается тематике «Гражданское право»- 2 или 100% от числа вопросов в обращениях по данному тематическому разделу. По сравнению с 2017 годом произошло уменьшение на 2 вопроса (в 2017 году в адрес администрации Александровского сельского поселения поступило 4 вопроса). В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по теме:

-«Представительство. Доверенность (за исключением международного частного права)» (1);

-«Наследование» (1).

Следует отметить, что вопросы в обращениях, касающиеся **тематических разделов «Оборона, безопасность, законность» и «Социальная сфера»** в 2018 году и 2017 году в адрес администрации Александровского сельского поселения не поступали.

**Обращения**, поступившие в администрацию Александровского сельского поселения **за 2018 год, по социальному статусу обратившихся**, распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2018 год** |
| **пенсионеры** | 7 (или 32 % от общего числа  поступивших обращений) |
| **многодетные семьи** | 1 (или 4,5 %) |
| **малообеспеченные** | 0 (или 0 %) |
| **ветераны труда** | 2 (или 9 % от общего числа  поступивших обращений) |
| **дети-сироты** | 0 (или 0 %) |
| **иные категории граждан** | 12 (или 54,5 % от общего числа  поступивших обращений) |

В целом проведенный анализ показывает, что количество вопросов в обращениях граждан, поступивших в адрес администрации Александровского сельского поселения за 2018 год, по сравнению с аналогичным периодом 2017 года несколько увеличился, что является показателем доверия граждан к деятельности администрации поселения.

В администрации Александровского сельского поселения постоянно повышается эффективность и качество работы с обращениями граждан. Специалистами администрации поселения всесторонне изучаются поднятые в обращениях проблемы и реализуются меры по их разрешению. Все мероприятия, проводимые администрацией Александровского сельского поселения, в итоге посвящены главному – обеспечению гражданам комфортных условий жизни и защите их прав.

Именно поэтому вопросы соблюдения и защиты прав граждан на территории Александровского сельского поселения сегодня остаются приоритетными.

**Разъяснения по отдельным**

**обращениям, поступившим в администрацию**

**Александровского сельского поселения за 2018 год**

- В администрацию Александровского сельского поселения в ходе личного приема главой Александровского сельского поселенияпоступило обращениегражданина, проживающего в с. Александровка по вопросу получения услуг в электронном виде.

Заявителю разъяснено, что с помощью портала «Госуслуги» есть возможность получать государственные и муниципальные услуги через Интернет. Популярными госуслугами являются: налоговая задолженность физических лиц, регистрация и снятие транспортного средства с регистрации, оплата штрафов ГИБДД, получить загранпаспорт, запись ребенка в образовательное учреждение и другие виды услуг. Чтобы иметь доступ ко всем услугам, необходимо зарегистрироваться на портале «Госуслуги» самостоятельно или обратиться в МФЦ.

Заявителю разъяснено по существу вопроса, письменного ответа не требуется.

- В администрацию Александровского сельского поселения в ходе личного приема главой Александровского сельского поселенияпоступило обращениегражданина, проживающего в с. Александровка Павловского района Воронежской области по вопросу оформления субсидии на оплату коммунальных услуг.

Заявителю разъяснено, какие категории граждан могут претендовать на получение субсидии, условия при которых начисляется субсидия, документы необходимые для оформления. Оформить субсидию заявителю рекомендовано в КУВО «Управление социальной защиты населения Павловского района» по адресу: Воронежская область, г.Павловск, пр-т Революции, 6а.

Заявителю разъяснено по существу вопроса, письменного ответа не требуется.

- В администрацию Александровского сельского поселения в ходе личного приема главой Александровского сельского поселенияпоступило обращениегражданина, проживающего в с. Александровка Павловского района Воронежской области по вопросу о повышении земельного налога.

Заявителю разъяснено, что существенным изменением стало увеличение кадастровой стоимости земли. Кадастровая стоимость земельных участков определяется по результатам проведения государственной кадастровой оценки земли в соответствии с Федеральным законом от 03.07.2016 №237-ФЗ «О государственной кадастровой оценки», которая производится не реже одного раза в пять лет и не чаще одного раза в три года. Результаты кадастровой оценки утверждены постановлением правительства Воронежской области. Ставка земельного налога, утвержденная решением Совета народных депутатов Александровского сельского поселения от 27.12.2016 №101 «Об установлении ставок и сроков уплаты земельного налога» не изменилась и составляет 0,3% в отношении земельных участков, отнесенных к землям населенных пунктов. В соответствии со ст.396 Налогового кодекса РФ в расчет налога берется кадастровая стоимость земельного участка, ставка налога. В налоговом уведомлении указан расчет земельного налога.

Заявителю разъяснено по существу вопроса, письменного ответа не требуется.