**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 3 квартал 2019 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».

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  **3 квартал 2019 года** в адрес администрации Александровского сельского поселения **поступило 5 обращений** граждан (из них 5 устных обращения), **в которых гражданами было обозначено 5 волнующих их вопроса.**

Исходя из анализа обращений в 3 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом (3 кварталом 2018 года) отмечается тенденция уменьшения  **количества** обращений на 1 обращение (или на -17%) (в 3 квартале 2018 года в адрес администрации поселения поступило 6 обращений, в которых граждане обозначили 6 волнующих их вопроса), а в сравнении со 2 **кварталом 2019 года** отмечается тенденция уменьшения  **количества** обращений на 2 обращения (или на -20%) (во 2 квартале 2019 года в адрес администрации поселения поступило 4 обращения, в которых граждане обозначили 4 волнующих их вопроса).

Обращения имеют первичный характер.

В 3 квартале 2019 года, за аналогичный период 2018 года, 2 квартал 2019 года - коллективные обращения не поступали.

**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** 5(5 на личном приеме). Из рассмотренных вопросов в обращениях граждан - 5 **(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 4 кв. 2019 года- нет.

**Вопросов в** обращениях, требующих комиссионной проверки фактов на месте и принятия по данным вопросам в обращениях решений в 3 квартале 2019 года, в 3 квартале 2018 года и во 2 квартале 2019 года - **не было.**

**Статистические данные**

**о работе с обращениями граждан**

**в 3 квартале 2019 года.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 3 квартал 2019 г. |
| 1. | Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме | 5 |
|  | Всего поступило вопросов в письменных обращениях и в устных обращениях от граждан на личном приеме | 5 |
|  | Из них: |  |
| 1.1. | Поступило письменных обращений (в том числе поступивших в ходе личного приема) | 0 |
|  | Поступило вопросов в письменных обращениях граждан (в том числе поступивших в ходе личного приема) | 0 |
|  | в т.ч. |  |
| 1.1.1. | Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано (с учётом обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 1 квартала 2019 года) | 0 |
| 1.1.2. | Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* | 0 |
| 1.1.2.1. | С результатом рассмотрения «поддержано» | 0 |
| 1.1.2.2. | С результатом рассмотрения «меры приняты» | 0 |
| 1.1.2.3. | Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер | 0 |
| 1.1.3. | С результатом рассмотрения «разъяснено» | 0 |
| 1.1.4. | С результатом рассмотрения «не поддержано» | 0 |
|  | Из них: |  |
| 1.1.4.1. | Обращение не целесообразно и необоснованно | 0 |
| 1.1.4.2. | Выявлено бездействие должностных лиц | 0 |
| 1.1.5. | С результатом рассмотрения «дан ответ автору» | 0 |
| 1.1.6. | С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» | 0 |
| 1.1.7. | Направлено по компетенции в иной орган | 0 |
| 1.1.8. | Срок рассмотрения продлен | 0 |
| 1.1.9. | Проверено комиссионно | 0 |
| 1.1.10. | Проверено с выездом на место | 0 |
| 1.1.11. | Рассмотрено с участием заявителя | 0 |
| 1.1.12. | Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления | 0 |
| 1.1.13. | Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» | 0 |
| 1.1.14. | Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» | 0 |
| 1.1.15. | Сроки рассмотрения перешли в 4 квартал 2019 года | 0 |
| 1.2. | Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) | 5 |
|  | Поступило вопросов в обращениях на личном приеме граждан руководителями | 5 |
|  | Рассмотрено (с учетом устных обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 1 квартала 2019 года) | 5 |
|  | Из них: |  |
| 1.2.1. | Письменных | 0 |
| 1.2.2. | Устных | 5 |
| 1.2.3. | Принято в режиме ВКС | 0 |
| 1.2.4. | Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* | 0 |
| 1.2.4.1. | С результатом рассмотрения «поддержано» | 0 |
| 1.2.4.2. | С результатом рассмотрения «меры приняты» | 0 |
| 1.2.5. | С результатом рассмотрения «разъяснено» | 5 |
| 1.2.6. | С результатом рассмотрения «не поддержано» | 0 |
| 1.2.7. | С результатом рассмотрения «дан ответ автору» | 0 |
| 1.2.8. | Сроки рассмотрения перешли в 4 квартал 2019 года | 0 |
| 1.3. | Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан | 0 |
| 1.4. | Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности | 0 |
| 1.5. | Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности | 0 |
| 1.6. | Количество повторных обращений | 0 |
| 1.7. | Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции0 | 0 |
|  | Из них: |  |
| 1.7.1. | Рассмотрено | 0 |
| 1.7.2. | Переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти | 0 |
| 1.7.3. | Факты подтвердились | 0 |
| 1.8. | Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) | 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 3 квартал 2019 года обращения граждан с информацией о фактах коррупции со стороны должностных лиц не поступали.

По тематической направленности, поступившие в 3 квартале 2019г. обращения, распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **3 квартал 2019 года** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** | |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **0** | **2** | **2** | |
| 0001.0003.0000.0000 | **Гражданское право** | **0** | **2** | **2** | |
| 0001.0003.0042.0000 | **Наследование (за исключением международного частного права)** | **0** | **2** | **2** | |
| 0001.0003.0042.0220 | Наследование | **0** | **2** | **2** | |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **0** | **0** | **0** | |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **0** | **3** | **3** | |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | **0** | **3** | **3** |
| 0003.0009.0100.0000 | **Связь** | **0** | **3** | **3** | |
| 0003.0009.0100.0751 | Оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 0 | 3 | 3 | |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **0** | **0** | **0** | |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **0** | **0** | **0** | |
|  | **ИТОГО** | **0** | **5** | **5** | |

Электронные обращения на адрес официального сайта Александровского сельского поселения за 3 квартал 2019 года, 2 квартал 2019 года и 3 квартал 2018 года не поступали.

Анализ поступивших в администрацию Александровского сельского поселения обращений за 3 квартал 2019 года по сравнению со 2 кварталом 2019 года и 3 кварталом 2018 года, показал, что тематическая структура изменилась.

**Тематика вопросов в обращениях граждан** поступивших в администрацию Александровского сельского поселения **за 3 квартал 2019 года в процентном отношении** от общего числа поступивших вопросов распределилась следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **3 квартал 2019 года** |
| **Государство, общество, политика** | 40 % (2) |
| **Социальная сфера** | 0 % (0) |
| **Экономика** | 60 % (3) |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 0 % (0) |
| **Оборона, безопасность, законность** | 0% (0) |

Наибольшее количество вопросов в обращениях граждан поступило  **по тематическому разделу - «Экономика».**

**По** **тематическому разделу «Экономика» - поступило 3 вопроса в обращениях или 60 %** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 3 квартал 2019 года, **количество которых уменьшилось на 1 обращение** по сравнению **с аналогичным периодом 2018 года** (за 3 квартал 2018 года поступило 4 вопроса в обращениях по данному тематическому разделу), а **в сравнении со 2 кварталом 2019 года количество обращений увеличилось** на 2 обращения (во 2 квартале 2019 года поступил 1 вопрос в обращениях по данному тематическому разделу).

Количество вопросов в обращении касается тематического раздела:

-«Хозяйственная деятельность» - 3 или 100% от числа вопросов в обращении по данному тематическому разделу. **По сравнению с 3 кварталом 2018 года** наблюдается **увеличение количества обращений** на 3(в 3 квартале 2018 года обращения не поступали), а **в сравнении со 2 кварталом 2019 года**  количество обращений **увеличилось** на 2 обращения (во 2 квартале 2019г.в адрес администрации поступило 1 обращение).

В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопрос по теме:

-«Оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (1);

**По** **тематическому разделу «Государство, общество, политика» - поступило 2 вопроса в обращениях или 40 %** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 3 квартал 2019 года, **количество которых увеличилось на 2 обращения** по сравнению **с аналогичным периодом 2018 года** (за 3 квартал 2018 года обращения по данному тематическому разделу не поступали), а **в сравнении со 2 кварталом 2019 года количество обращений не изменилось** (во 2 квартале 2019 года поступило 2 вопроса в обращениях по данному тематическому разделу).

Количество вопросов в обращении касается тематического раздела:

**-«Гражданское право»** - 2 или 100% от числа вопросов в обращении по данному тематическому разделу. **По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество вопросов в обращении увеличилось на 2**  (в 3 квартале 2018 года в адрес администрации Александровского сельского поселения обращения не поступили), а в сравнении со 2 кварталом 2019 года **вопросов в обращении не изменилось (**во 2 квартале 2019 года в адрес администрации Александровского сельского поселения поступило 2 вопроса в обращении).

В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по теме:

-«Наследование» (2).

**По** **тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» наблюдается снижение количества обращений** по сравнению с аналогичным периодом 2018 года на 2 обращения (в 3 квартале 2018 года поступило 2 обращения), а по сравнению со 2 кварталом 2019на 1 обращение (во 2 квартале 2019 года поступил 1 вопрос в обращении).

Следует отметить, что вопросы в обращениях, касающиеся **тематических разделов «Социальная сфера», «Оборона, безопасность, законность»,** в 3 квартале 2019 года, в 3 квартале 2018 года и во 2 квартале 2019 года в адрес администрации Александровского сельского поселения не поступали.

**Обращения**, поступившие в администрацию Александровского сельского поселения **в 3 квартале 2019 года, по социальному статусу обратившихся**, распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **3 квартал 2019 г.** |
| **пенсионеры** | 1 (или 20% от общего числа  поступивших обращений) |
| **многодетные семьи** | 0 (или 0 %) |
| **малообеспеченные** | 0 (или 0 %) |
| **ветераны труда** | 0 (или 0 %) |
| **дети-сироты** | 0 (или 0 %) |
| **иные категории граждан** | 4 (или 80 % от общего числа  поступивших обращений) |

В целом проведенный анализ показывает, что количество вопросов в обращениях граждан, поступивших в адрес администрации Александровского сельского поселения в 3 квартале 2019 года, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года уменьшился, 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 3 квартал 2019 год**

В администрацию Александровского сельского поселения в ходе личного приема главой Александровского сельского поселенияпоступило обращениегражданина, проживающего в с. Александровка Воронежской области по вопросу подключения к сети «Интернет».

Администрация Александровского сельского поселения рассмотрела данный вопрос. Заявителю разъяснен порядок подачи заявки в ОАО «Ростелеком» на подключение Интернета в частном доме.

Вопрос решен положительно. Заявитель удовлетворен.