**Анализ**

**рассмотрения поступивших письменных и устных**

**обращений граждан за 2020 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  **2020 год** в адрес администрации Александровского сельского поселения **поступило 17 обращений** граждан (из них 14 устных обращений и 3 письменных), **в которых гражданами было обозначено 17 волнующих их вопроса.** По сравнению с 2019 годом в адрес администрации поселения поступило **на 3** **обращения меньше,** т.е. произошло **уменьшение количества обращений на 15%** (за 2019 год в адрес администрации поселения поступило 20 вопросов в обращениях), **количество вопросов в обращениях также уменьшилось на 15%.** Обращения имеют первичный характер.

В 2020 году и в 2019 году 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** 14 **устных и 3 письменных обращений**. Из рассмотренных вопросов в обращениях граждан - 14 **(или 82%) вопросов с результатом рассмотрения «разъяснено», 3 (или 18%) вопросов с результатом рассмотрения «меры приняты».**

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. 2021 года - нет.

**Вопросов в** обращениях, требующих комиссионной проверки фактов на месте и принятия по данным вопросам в обращениях решений в 2020г. и в 2019г. **не было.**

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в администрации Александровского сельского поселения**

**за 2020 год.**

**Статистические данные**

**о работе с обращениями граждан в администрации**

**Александровского сельского поселения за 2020 года.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 2020 г. |
| 1. | Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме | 17 |
|  | Всего поступило вопросов в письменных обращениях и в устных обращениях от граждан на личном приеме | 3 |
|  | Из них: |  |
| 1.1. | Поступило письменных обращений (в том числе поступивших в ходе личного приема) | 3 |
|  | Поступило вопросов в письменных обращениях граждан (в том числе поступивших в ходе личного приема) | 3 |
|  | 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 4 квартала 2019 года) | 3 |
| 1.1.2. | Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* | 2 |
| 1.1.2.1. | С результатом рассмотрения «поддержано» | 0 |
| 1.1.2.2. | С результатом рассмотрения «меры приняты» | 1 |
| 1.1.2.3. | Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер | 0 |
| 1.1.3. | С результатом рассмотрения «разъяснено» | 2 |
| 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» | 3 |
| 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 на 1 квартал 2021 года | 0 |
| 1.2. | Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) | 14 |
|  | Поступило вопросов в обращениях на личном приеме граждан руководителями | 14 |
|  | Рассмотрено (с учетом устных обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 4 квартала 2019 года) | 14 |
|  | Из них: |  |
| 1.2.1. | Письменных | 0 |
| 1.2.2. | Устных | 14 |
| 1.2.3. | Принято в режиме ВКС | 0 |
| 1.2.4. | Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* | 2 |
| 1.2.4.1. | С результатом рассмотрения «поддержано» | 0 |
| 1.2.4.2. | С результатом рассмотрения «меры приняты» | 2 |
| 1.2.5. | С результатом рассмотрения «разъяснено» | 12 |
| 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 на 1 квартал 2021 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 коррупции | 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 2020 год обращения граждан с информацией о фактах коррупции со стороны должностных лиц не поступали.

По тематической направленности, поступившие в 2020г. обращения, распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **2020 год** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных обращений** | **Всего** | |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **0** | **5** | **5** | |
| 0001.0003.0000.0000 | **Гражданское право** | **0** | **5** | **5** | |
| 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** | **4** | **4** | |
| 0001.0003.0042.0220 | Наследование | 0 | 4 | 4 | |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **0** | **0** | **0** | |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **2** | **9** | **11** | |
| 0003.0008.0000.0000 | **Финансы** | **0** | **4** | **4** |
| 0003.0008.0086.0000 | **Налоги и сборы** | **0** | **4** | **4** | |
| 0003.0008.0086.0540 | Земельный налог | 0 | 4 | 4 | |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** | 2 | 5 | 7 | |
| 0003.0009.0097.0000 | **Градостроительство и архитектура** | 1 | 3 | 4 | |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | 0 | 2 | 2 | |
| 0003.0009.0097.0692 | Озеленение | 0 | 1 | 1 | |
| 0003.0009.0097.0701 | Канализование поселений | 1 | 0 | 1 | |
| 0003.0009.0100.0000 | **Связь** | 0 | 2 | 2 | |
| 0003.0009.0100.0751 | Оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 0 | 2 | 2 | |
| 0003.0009.0104.0000 | **Бытовое обслуживание населения** | 1 | 0 | 1 | |
| 0003.0009.0104.0779 | Содержание кладбищ и мест захоронений | 1 | 0 | 1 | |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **0** | **0** | **0** | |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **1** | **0** | **1** | |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** | **1** | 0 | **1** | |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** | **1** | 0 | **1** | |
| 0005.0005.0056.1161 | Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 1 | 0 | 1 | |
|  | **ИТОГО** | **3** | **14** | **17** | |

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

Анализ поступивших в администрацию Александровского сельского поселения обращений за 2020 год по сравнению с 2019 годом, показал, что тематическая структура изменилась.

**Тематика вопросов в обращениях граждан** поступивших в администрацию Александровского сельского поселения **за 2020 год в процентном отношении** от общего числа поступивших вопросов распределилась следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2020 год** |
| **Государство, общество, политика** | 29 % (5) |
| **Социальная сфера** | 0 % (0) |
| **Экономика** | 65 % (11) |
| **Оборона, безопасность, законность** | 0% (0) |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 6 % (1) |

Наибольшее количество вопросов в обращениях граждан поступило **по тематическому разделу - «Экономика»**, как в 2020г., так и в 2019г. что свидетельствует о наличии причин системного характера.

**По** **тематическому разделу «Экономика» - поступило 11 вопросов в обращениях или 65%** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 2020 год, количество которых не изменилось по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (за 2019 года поступило 11 вопросов в обращениях по данному тематическому разделу).

**Наибольшее количество вопросов в обращении тематического раздела касается тематике «Хозяйственная деятельность»**- 7 или 64% от числа обращений по данному тематическому разделу. По сравнению с 2019 годом количество вопросов в обращениях увеличилось на 1 (в 2019 году в адрес администрации Александровского сельского поселения поступило 6 вопросов в обращении). По данной тематике обращения поступали по вопросам:

«Уличное освещение» (2), «Озеленение» (1), «Канализование поселений» (1), «Оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» (2), «Содержание кладбищ и мест захоронений» (1).

**Вопросы в обращениях касающиеся тематик:**

**- «Финансы»**- 4 или 36% от числа обращений по данному тематическому разделу. По сравнению с 2019 годом количество вопросов в обращениях не изменилось (в 2019 году в адрес администрации Александровского сельского поселения поступило 4 вопроса в обращениях). В 2020 году по данной тематике обращения поступали по вопросу «Земельный налог» (4).

Второе место по количеству вопросов в обращениях касается тематического раздела **«Государство, общество, политика» - 5 или 29%** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 2020 год, количество которых уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2019 года на 3 или 38% (за 2019г. по данному тематическому разделу поступило 8 вопросов).

Количество вопросов в обращении тематического раздела касается тематике «Гражданское право»- 5 или 100% от числа вопросов в обращениях по данному тематическому разделу. По сравнению с 2019 годом произошло уменьшение на 3 вопросов (в 2019 году в адрес администрации Александровского сельского поселения поступило 8 вопросов). В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по теме: « Приобретение права собственности. Прекращение права собственности» (1), «Наследование» (4).

Третье место в обращениях граждан занимают вопросы, касающиеся тематического раздела **«Жилищно-коммунальная сфера».** По данному тематическому разделу **поступил 1 вопрос в обращениях или 6%** от общего числа вопросов в обращениях, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения за 2020г., количество которых по сравнению с аналогичным периодом 2018 года не изменилось (за 2019г. по данному тематическому разделу поступил 1 вопрос в обращении).

**Количество вопросов в обращении тематического раздела касается тематике «Жилище»**- 1 или 100% от числа вопросов в обращениях по данному тематическому разделу. В обращениях по данной тематике граждане поднимали вопросы по теме: «Несанкционированная свалка мусора, биоотходы» (1).

Следует отметить, что вопросы в обращениях, касающиеся **тематических разделов «Оборона, безопасность, законность» и «Социальная сфера»** в 2020 году и 2019 году в адрес администрации Александровского сельского поселения не поступали.

**Обращения**, поступившие в администрацию Александровского сельского поселения **за 2020 год, по социальному статусу обратившихся**, распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2020 год** |
| **пенсионеры** | 10 (или 59 % от общего числа  поступивших обращений) |
| **многодетные семьи** | 1 (или 6 % от общего числа  поступивших обращений 0 %) |
| **малообеспеченные** | 0 (или 0 %) |
| **ветераны труда** | (или 0 % ) |
| **дети-сироты** | 0 (или 0 %) |
| **иные категории граждан** | 6 (или 35 % от общего числа  поступивших обращений) |

Проведенный анализ показывает, что количество вопросов в обращениях граждан, поступивших в адрес администрации Александровского сельского поселения за 2020 год, по сравнению с аналогичным периодом 2019 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 2020г.**

В администрацию Александровского сельского поселения в ходе личного приема главой Александровского сельского поселения поступило обращение гражданина, проживающего в г. Воронеже областипо вопросу удостоверения доверенности на ведение наследственного дела.

Администрация Александровского сельского поселения рассмотрела данный вопрос. Заявителю разъяснено, что в соответствии со ст.37 «Основ законодательства РФ о нотариате» (11.02.1993 №4462-1) уполномоченное должностное лицо местного самоуправления имеет право совершать нотариальные действия для лиц, зарегистрированных по месту жительства или месту пребывания. Учитывая, отсутствие регистрации заявителя на территории поселения совершить нотариальное действие, т.е. удостоверить доверенность на ведение наследственного дела не предоставляется возможным. Рекомендовано обратиться в Павловскую нотариальную контору.

Заявитель ответом удовлетворён.

Поступившее обращение на личный прием к главе Александровского сельского поселения гражданина, проживающего в селе Александровка по вопросу уличного освещения на ул. Коммунальная в с. Александровка, рассмотрено.

На КТП-230 администрация поселения произвела замену контактного пускателя в шкафу учета уличного освещения. Подача электроэнергии восстановлена.

Вопрос решен положительно. Заявитель удовлетворен.

Приложение №2

**СВЕДЕНИЯ**

**о рассмотрении обращений за 2020 год**

**на предмет наличия в них информации о фактах коррупции**

**со стороны должностных лиц**

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

Из них:

* 1. рассмотрено –0
  2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти –0
  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 Александровского сельского поселения С.И.Шешенко