Анализ

работы с обращениями граждан в администрации Поворинского муниципального района Воронежской области

 в 3 квартале 2017 года.

Одним из важных направлений в деятельности администрации Поворинского муниципального района является работа по рассмотрению обращений граждан. В отчетном периоде администрацией Поворинского муниципального района обеспечивались необходимые условия для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения поступивших обращений граждан в виде электронного документа, в письменной и устной форме, проводился личный прием и консультирование граждан.

В администрацию Поворинского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2017 года на рассмотрение поступило 81 устное и письменное обращение граждан (во 2 квартале 2017 года – 64 обращения, в 3 квартале 2016 года – 102 обращения ), в том числе:

( с учетом данных общественной приемной губернатора области )

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения  | **3 квартал 2017 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2016 года) | **2 квартал 2017года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2017 года) | **3 квартал 2016 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2015 года) |
| Всего обращений | 81 (-21%) | 64 (-21%) | 102 (-11 %) |
| из них:- письменных | 13 (-28 %) | 20 (+54 %) | 18 (-18 %) |
| - по электронной почте |  1 (-50%) |  0  | 2 (0) |
| - в ходе личного приема | 7 (-68%) | 6 (-14%) | 22 (0) |
| - через общественные приемные губернатора области | 60 (0) | 38 (-37%) | 60 (- 2%) |

Всего из вышестоящих и других органов в администрации Поворинского муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило -16 % от общего количества письменных обращений (во 2 квартале 2017 года –31 %, в 3 квартале 2016 года – 18 %).

Анализ основных источников поступления обращений и запросов на рассмотрение в администрацию Поворинского муниципального района

Воронежской области (письменные и в ходе личного приема с учетом данных общественной приемной губернатора):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **3 квартал 2017 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2016 года) | **2 квартал 2017 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2017 года) | **3 квартал 2016 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2015 года) |
| -Администрация Президента РФ | 3 (-25%) | 6 (+в 2 раза) | 4 (-33%) |
| - Правительство РФ | 0  | 0  | 2 (0%) |
| - федеральные органы | 0 | 0 | 0  |
| - депутаты ФС РФ | 2(0) | 10 (+ в 5 раз) | 2 (+50%) |
| - органы прокуратуры | 0  | 0  | 0  |
| -правительство Воронежской области | 3 (- в 5 раз) | 3 (0%) | 15 ( +17%) |
| - непосредственно **заявитель** | 67 (-18%) | 45 (-43%) | 82 (+34%) |

 По сравнении с аналогичным периодом 2016 года отмечается:

-снижение количества обращений, поступивших на рассмотрение в Правительство Воронежской области , Администрацию Президента РФ на 13 обращений;

- снижение числа обращений, поступивших на рассмотрение непосредственно от заявителей в адрес главы администрации Поворинского муниципального района .

-на прежнем уровне остались обращения в общественную приемную губернатора области в Поворинском муниципальном районе.

Тематическая направленность письменных обращений и тенденции

( с учетом общественной приемной губернатора ):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **3 квартал 2017 года**В абсолютных цифрах и процентах  | **2 квартал 2017 года**В абсолютных цифрах и процентах  | **3 квартал 2016 года**В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 0  | 0  | 1 ( 5 %) |
| - социальная сфера | 3 (20 %) | 11 (52 %) | 4 (19%) |
| - экономика | 7 (47%) | 0  | 8 (38 %) |
| - оборона и безопасность | 0  | 0  | 0  |
| - ЖКХ | 5 (33 %) | 10 (48 %) | 8 (38 %) |

Исходя из анализа обращений в 3 квартале 2017 года, в сравнении с аналогичными периодами 2016 и 2015 годов, отмечается **тенденция** снижения количества письменных обращений по вопросам:

-улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (с 4 обращений в 3 квартале 2016 года до 2

обращений за аналогичный период 2017 года, во 2 квартале 2017 года- 2 обращения) ;

-вопросы здравоохранения (с 2 обращений в 3 квартале 2016 года обращений за аналогичный период 2017 года не поступало, во 2 квартале 2017года- 1 обращение );

-социальное обеспечение и социального страхования (с 2 обращения во 3 квартале 2016 года до 1 обращения за аналогичный период 2017 года, во 2 квартале 2017года- 3 обращения);

Примерно на прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года, сохранилось количество обращений по вопросам, касающимся:

- деятельности управляющих компаний, тарифов ЖКХ ( 3 обращения);

-благоустройству автомобильных дорог (2 обращения).

Наибольшее количество обращений ( письменных и на личном приеме с учетом общественной приемной губернатора ) в 3 квартале 2017 года поступило от жителей городского поселения город Поворино – 49 обращений или 3 % от общего количества обращений, Песковского сельского поселения 8 обращений или 10 % от общего количества обращений, Мазурского сельского поселения – 3 обращения или 4% от общего количества обращений , Рождественского сельского поселения-10 обращений или 12 % от общего количества обращений.

Наименьшее количество обращений в отчетном периоде поступило от жителей Байчуровского, Октябрьского, Добровольского сельских поселений района (по 1 обращению).

В соответствии с утвержденным главой администрации Поворинского муниципального района Воронежской области графиком организован личный прием граждан заместителями главы администрации района, на

котором принято 4 человека в 3 квартале 2017 года (в 3 квартале 2016 года –6 человек).

Всего в 3 квартале 2017 года на личном приеме ( с учетом данных общественной приемной губернатора) рассмотрено 67 обращений. За аналогичный период прошлого года на личном приеме рассмотрено 82 обращения.

Дана справочная информация и консультации по телефону ( с учетом данных общественной приемной губернатора) : 129 гражданам .

 Результаты рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Поворинского муниципального района Воронежской области (с учетом данных общественной приемной губернатора)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 3 квартал 2017 года | 3 квартал2016 года |
| - рассмотрено по существу в районе: | 81 | 102 |
| - поддержано | 21 | 28 |
| - не поддержано |  0 | 0 |
| - разъяснено | 58 | 69 |
| - дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке | 0 | 0 |
| - направлено на рассмотрение по компетенции | 2 | 5 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 0 | 0 |
| - рассмотрено в установленные сроки | 79 | 97 |
| - рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - рассмотрено с выездом на место | 7 | 9 |
| - рассмотрено с участием автора | 6 | 9 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений | 0 | 0 |
| - количество повторных обращений | 4 | 5 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 0 |

В соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» на закрытом информационном ресурсе в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ в органах местного самоуправления Поворинского муниципального района вносится информация в раздел «Результаты рассмотрения обращений» о поступивших обращениях непосредственно в адрес муниципального образования.