

Отдел кадров, делопроизводства и
информатизации администрации
муниципального образования
«Павловский район»

**Главе администрации
муниципального образования
«Павловский район»**

А.В. Мочаловой

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

10.01.2023 г. № 73-ИОМСУ-12.02/ЗВН

Анализ работы с обращениями граждан в администрации МО «Павловский район за 2022 год

В 2022 году в адрес Администрации муниципального образования «Павловский район» поступило 122 обращения и запроса от граждан и организаций, в которых обозначено 135 вопросов. Число обращений и запросов сократилось в 1,06 раза в сравнении с показателями 2021 года (129 обращений/136 вопросов) и сократилось в 1,3 раза в сравнении с показателями 2020 г. (157/183 вопроса).

Количество жалоб от населения района составляет 3,3% от количества заявлений, в сравнении с прошлым годом сократилось в 1,75 раза (4/7), и сократилось в 2,25 раза в сравнении с 2020 годом.

Количество обращений граждан, направляемых в администрацию муниципального образования «Павловский район» по компетенции из Правительства Ульяновской области увеличилось в 1,2 раза в сравнении с показателями 2021 г. и сократилось в 1,2 раза в сравнении с показателями 2020 года (17/14/21). В текущем году сократилось в 1,33 раза число обращений жителей Павловского района в Администрацию Президента РФ в сравнении с показателями 2020 года и увеличилось на 1 обращение в сравнении с показателями 2021 г. (3/2/4), что составляет 2,5% от всей почты.

В текущем году на имя Главы администрации муниципального образования «Павловский район» поступило 93 обращения, что в 1,02 раза больше, чем в прошлом году и составляет 76% от числа всех обращений и сократилось в 1,3 раза в сравнении с 2020 г. Из них 35 обращений поступили в ходе личных, выездных приемов Главой администрации МО, заместителям главы, руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования «Павловский район» (в 2021 г. – 29 обращений, в 2020 - 53).

Из вышестоящих инстанций (за исключением переадресованных их Правительства Ульяновской области) по компетенции в адрес администрации муниципального образования «Павловский район» в текущем году было перенаправлено 29 обращений (22/17 в 2021 и 2020 годах соответственно).

По форме поступления обращения распределились следующим образом: 59 (71/92 – в 2021 и 2020 годах соответственно) в письменной форме, 23 (22/21) направлены в виде электронного сообщения; 40 (36/65) обращений поступили устно (личные приемы граждан, выездные приемы, по телефону, устное обращение в администрацию МО «Павловский район»).

Одновременно доля всех устных обращений в общей почте за 2022 год составила 32,8%.

В рассматриваемом периоде сократилось число коллективных обращений (в сравнении с аналогичными периодами 2021 и 2020 годов) (11/17/16 соответственно), увеличилось число повторных обращений (23/15/18 соответственно).

Тематический рейтинг поступивших обращений сложился следующим образом:

Первое место – «Жилище» - 31,4% (46 вопросов), в 2021 г. – 22,8% (31 вопрос), в 2020 г. – 33,3% (61 вопрос). Увеличение на 8,6% по прошлому году и уменьшение на 1,9% по 2020 году, преобладают темы:

- **Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) (11,1%), Обращение с твердыми коммунальными отходами (3%), Муниципальный жилищный фонд (2,2%), Вопросы частного домовладения (1,5%), Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта (1,5%), Отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату (1,5%), Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (1,5%), Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) (1,5%) и др.**

Второе место – «Хозяйственная деятельность» – 28,9% (39 вопросов) (в аналогичном периоде прошлого года – 44,1% (60 вопросов), в 2020 г. – 31,1% (57 вопросов)). Сокращение на 15,5% по прошлому году и сокращение на 2,2% по 2020 году, преобладают вопросы:

- **Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов (7,4%), Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов (5,2%), Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (3,7%), Водоснабжение поселений (3,7%), Комплексное благоустройство (3%), Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) (2,2) и пр.**

Третье место – «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» - 8,9% (12 вопросов), в 2021 г. – 11,8% (16 вопросов), в 2020 г. – 8,2% (15 вопросов). Уменьшение на 6 вопросов по 2019 году. Преобладают темы:

- **Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров (5,2%), Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю (1,5%), Арендные отношения в области землепользования, Отлов животных, Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных.**

Четвертое место – «Образование. Наука. Культура» - 8,1% (11 вопросов), 0,7% (1 вопрос) / 2,2% (4 вопроса) в 2021 и 2020 годах соответственно. Преобладают темы:

- **Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций (3 вопроса), Заработная плата работников культуры (2 вопроса), Конфликтная**

ситуация в учреждениях культуры (2 вопроса), Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей, Конфликтные ситуации в образовательных организациях, Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры, Поступление в образовательные организации, Поступление в образовательные организации (по 1 вопросу).

Пятое место – «Мобилизация» - 5,2% (7 вопросов). Преобладают темы:

- **Мобилизация (5,2%).**

Шестое место – «Безопасность и охрана правопорядка» - 4,4% (6 вопросов) в текущем году, 6,6% (9 вопросов) / 4,9% (9 вопросов) в 2021 и 2020 годах соответственно. Уменьшение на 2,2% по 2021 году. Преобладают темы:

- **Конфликты на бытовой почве (5 вопросов), Вопросы возбуждения уголовных дел.**

и – «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 4,4% (6 вопросов), 4,4% (6 вопросов) / 3,3% (6 вопросов) в 2021 и 2020 годах соответственно. Преобладают темы:

- **Просьбы об оказании финансовой помощи (2 вопроса), Звание "Ветеран труда", "Участник трудового фронта". Льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта, Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье, Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров, Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам (по вопросу).**

Седьмое место – «Основы государственного управления», «Конституционный строй», «Труд и занятость населения» - по 1,5% (2 вопроса);

Восьмое место - «Семья», «Гражданское право» - по 0,7% (1 вопрос).

Анализ результативности рассмотрения обращений за обзорный период показал следующее.

На **73,77%** обращений даны разъяснения в соответствии с законодательством; по **18,85%** обращений меры приняты:

Ø это устранение течи в квартире, в подъезде, расчистка дороги от снега, устранение протекания кровли МКД, восстановление кровли МКД, оказание финансовой помощи, нормализация водоснабжения, обрезка веток, выдача договора на землю, спил деревьев, перенос мусорного контейнера, восстановление теплоснабжения в квартирах, повышение окладов работникам ДШИ, уборка мусора, изменение расписания автобуса.

7,4% обращений направлены по компетенции в соответствии с действующим законодательством.

Наибольшая активность обращений граждан в разрезе городского, сельских поселений остаётся от жителей **Павловского** городского поселения – 66,4% всех обращений (81/92/112 в 2022-2020 гг. соответственно).

13,1% (16/9/8 в 2022-2020 гг. соответственно) обращений поступило от жителей **Холстовского** сельского поселения (очистка дороги от снега, восстановление документов после пожара, оказание финансовой помощи после пожара, ремонт подъездной дороги к с.Октябрьское, ремонт дороги пер.Школьный, ул. Львова с.Октябрьское, ограждение уличной колонки, о месте проживания ребенка, о переводе ребенка на обучение в другую школу, перебои в водоснабжении ул.Н.Линия с.Холстовка, отлов собак, о комиссионном обследовании кровли дома, конфликтная ситуация в Холстовском СДК, установка дополнительных мусорных контейнеров, водоснабжение, жилищный вопрос),

9,8% (12/12/9 в 2022-2020 гг. соответственно.) обращений поступило от **иностранцев** (это вопросы по обследованию соседского земельного участка в с.Шиковка на предмет вырытой канализации возле жилого дома, непредставления ответа по обследованию жилого дома в с.Шаховское, мобилизация, откачка канализации в МКД),

4,1% (5/1/7 в 2022-2020 г.) - от жителей **Пичеурского** сельского поселения (оплата за ТКО, спилить тополь, о выделении помещения для ЦАД «Ивушка», мобилизация).

2,5% (3/5/3 в 2022-2020 г.) - от жителей **Шмалакского** сельского поселения (о заключении договора на землю, неправомерное предоставление земельного участка, об изменении расписания маршрутного автобуса).

2,5% (3/4/9 в 2022-2020 г.) обращений поступило от жителей **Шаховского** сельского поселения (оказание помощи в оформлении документов иностранным гражданам, конфликтные отношения в образовательной организации),

4,7% (2/6/9 в 2022-2020 г.) обращений поступило от жителей **Баклушинского** сельского поселения (отлов собак, мобилизация),

В 2022 году было проведено 4 заседания рабочей группы при администрации муниципального образования «Павловский район» по оценке результатов рассмотрения обращений (жалоб) граждан и организаций, где было рассмотрено 4 обращения граждан, содержащих жалобы на действия и бездействия должностных лиц органов местного самоуправления МО «Павловский район» и подведомственных организаций (в 2021 г. 5 заседаний и рассмотрено 5 обращений, в 2020 г. 8 заседаний и рассмотрено 8 обращений).

Были рассмотрены вопросы относительно беспризорных собак в с.Баклуши, по содержанию общего имущества в многоквартирном доме (замена газового счетчика в муниципальном многоквартирном доме, откачка канализации и оплата за неё всеми жильцами, ограждение выгребной ямы), по поводу выделения места для порубки деревьев и дела о незаконной вырубке деревьев, по поводу работы культурного Дома Холстовского сельского Дома культуры.

По итогам рассмотрения обращений и анализа всех обстоятельств выявлено, что должностные лица ОМСУ района действовали в рамках своих полномочий при решении вопросов, указанных в обращениях. Кроме того, всем должностным лицам было рекомендовано оказывать максимальную помощь заявителям и принимать меры в разрешении заявленных проблем, вопросов, которые были подняты заявителями в своих обращениях.

**Начальник отдела кадров,
делопроизводства и информатизации
администрации муниципального
образования «Павловский район»**

О.В.Малькова