

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

Главе администрации
муниципального образования
«Павловский район»

А.В. Мочаловой

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

09.09 2024 г. № 73-ИОМСУ-12.02/Зв

**Анализ работы с обращениями граждан в администрации
МО «Павловский район за 2023 год**

В 2023 году в адрес Администрации муниципального образования «Павловский район» поступило 151 обращение и запроса от граждан и организаций, в которых обозначено 163 вопроса. Число обращений и запросов увеличилось в 1,24 раза в сравнении с показателями 2022 года (122 обращения/135 вопросов) и увеличилось в 1,17 раза в сравнении с показателями 2021 г. (129/136 вопроса).

Количество жалоб от населения района составляет 0,66% от количества заявлений, в сравнении с прошлым годом сократилось в 7 раза (1/7), и сократилось в 4 раза в сравнении с 2021 годом.

Количество обращений граждан, направляемых в администрацию муниципального образования «Павловский район» по компетенции из Правительства Ульяновской области сократилось в 2,42 раза в сравнении с показателями 2022 г. и сократилось в 2 раза в сравнении с показателями 2021 года (7/17/14). В текущем году сократилось в 3 раза число обращений жителей Павловского района в Администрацию Президента РФ в сравнении с показателями 2022 года и сократилось в 2 раза обращение в сравнении с показателями 2022 г. (1/3/2), что составляет 0,66% от всей почты.

В текущем году на имя Главы администрации муниципального образования «Павловский район» поступило 133 обращения, что в 1,43 раза больше, чем в прошлом году и составляет 88,08% от числа всех обращений и увеличилось в 1,46 раз в сравнении с 2021 г. Из них 0 обращений поступили в ходе личных, выездных приемов Главой администрации МО, заместителям главы, руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования «Павловский район» (в 2022 г. – 35 обращений, в 2021 - 29).

Из вышестоящих инстанций (за исключением переадресованных из Правительства Ульяновской области) по компетенции в адрес администрации муниципального образования «Павловский район» в текущем году было перенаправлено 10 обращений (29/22 в 2022 и 2021 годах соответственно).

По форме поступления обращения распределились следующим образом: 67 (59/71 – в 2022 и 2021 годах соответственно) в письменной форме, 19 (23/22) направлены в виде электронного сообщения; 63 (40/36) 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 2023 год составила 41,72%.

В рассматриваемом периоде увеличилось число коллективных обращений (в сравнении с аналогичными периодами 2022 и 2021 годов) (18/11/17соответственно), сократилось число повторных обращений (10/23/15 соответственно).

Тематический рейтинг поступивших обращений сложился следующим образом:

Первое место – «Жилище» - 42,% (70 вопросов), в 2022 г. – 31,4% (46 вопрос), в 2021 г. – 22,8% (31 вопрос). Увеличение на 1,52% по прошлому году и уменьшение на 2,26% по 2021 году, преобладают темы:

- **Вопросы частного домовладения (6,74%), Капитальный ремонт общего имущества (0,61%), Муниципальный жилищный фонд (1,84%), Нежилые помещения (0,61%), Несанкционированная свалка мусора, биоотходы (0,61%), Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (0,61%), Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов (0,61%), Обращение с твердыми коммунальными отходами (4,29%), Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта (1,22%), Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы (0,61%), Перебои в водоснабжении (2,45%), Переселение из аварийного жилья- (1,22%), Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения (1,84%), Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях (0,61%), Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (2,45%), Ремонт и эксплуатация ливневой канализации (5,52%), Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) (7,36%), Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью (0,61%), Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб (0,61%), Частный жилищный фонд (1,22%).**

Второе место – «Хозяйственная деятельность» – 34,4 (56 вопросов) (в аналогичном периоде прошлого года – 28,9% (39 вопросов), в 2021 г. –44,1% (60 вопросов). Сокращение на 1,55% по прошлому году и сокращение на 1,07% по 2021 году, преобладают вопросы:- **Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (12,27%), Водоснабжение поселений (9,20%), Инфраструктура связи (2,45%), Комплексное благоустройство (1,84%), Ненадлежащее содержание домашних животных (0,61%), Предоставление сведений из Единого государственного реестра недвижимости (0,61%), Согласование строительства (0,61%), Содержание газового оборудования. Опасность взрыва (0,61%), Уличное освещение (3,07%), Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог (1,22%), Электрификация поселений (0,61%), Пчеловодство (0,61%).**

Третье место – «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» - 6.7% (11 вопросов), в 2022 г. – 8.9% (12 вопросов), в 2021 г. – 11,8% (16 вопросов). Уменьшение на 1 вопрос по 2022 году. Преобладают темы:

- **Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров (4.3%), Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю (1,2%), Арендные отношения в области землепользования, использование земель.**

Четвертое место – «Труд и занятость населения» - 6,1% (10 вопросов), 1,5% (2 вопроса) / 2,9% (4 вопроса) в 2022 и 2021 годах соответственно. Преобладают темы:

- **Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости**

Пятое место разделили – «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 3,1% (5 вопросов), 4,4% (6 вопросов) / 4,4% (6 вопросов) в 2022 и 2021 годах соответственно. Преобладают темы:

- **Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости**

и «Безопасность и охрана правопорядка» - 3,1% (5 вопросов) в текущем году, 4,4% (6 вопросов)/ 6,6% (9 вопросов) в 2021 и 2020 годах соответственно. Уменьшение на 1,2% по 2022 году. Преобладают темы:

- **Госавтоинспекция МВД России (ГИБДД) (1,22%), Деятельность органов дознания и следствия (0,61%), Конфликты на бытовой почве (0,61%), Паспортная система (0,61%).**

Шестое место – «Образование. Наука. Культура» - 1,8% (3 вопроса), 8,1% (11 вопросов) / 0,7% (1 вопрос) в 2021 и 2020 годах соответственно. Преобладают темы:

Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей, Деятельность центров дополнительного образования.

Седьмое место разделили – «Основы государственного управления» - 0,6% (1 вопрос), в 2022 году -1,5% (2 вопроса);

и «Мобилизация» - 0,6% (1 вопрос), в 2022 -5,2% (7 вопросов). Преобладают темы:

- **Мобилизация (5,2%).**

Восьмое место - «Семья» 0,6% (1 вопрос) в 2022 -0,7% (1 вопрос).

Анализ результативности рассмотрения обращений за обзорный период показал следующее.

На **60,26%** обращений даны разъяснения в соответствии с законодательством; по **26,49%** обращений меры приняты:

Ø это устранение течи трубы ХВС в квартире, восстановление канализационной трубы в квартире, устранение протекания кровли МКД, восстановление кровли МКД, оказание помощи при подведении воды в квартиру,

к дому, нормализация водоснабжения, спил деревьев, перенос мусорного контейнера, уборка мусора, проложили тротуар, проведена работа по отведению талых вод от приусадебного участка, выравнивание дорог, замена фонаря уличного освещения, обследование земельных участков, расширена дорога, трудоустроены граждане, установлена решетка на водоотводную трубу, установлен знак запрещающий проезд перед МКД.

13,45% обращений направлены по компетенции в соответствии с действующим законодательством.

Наибольшая активность обращений граждан в разрезе городского, сельских поселений остаётся от жителей **Павловского** городского поселения – 76,25% всех обращений (114/81/92 в 2023-2021 гг. соответственно).

11,26% (17/16/9 в 2023-2021 гг. соответственно) обращений поступило от жителей **Холстовского** сельского поселения (это вопросы по аварийному состоянию газовых труб и замены водопровода, ремонт дорог, установка дополнительных мусорных контейнеров, по вопросу оказания содействия в подведении воды к жилому дому в с. Холстовка, по оказанию содействия в получении пиломатериалов погорельца в с. Октябрьское, консультация по вопросу предоставления жилья ребенку сироте, по вопросу постоянной регистрации жителя с. Новая Камаевка).

5,29% (8/12/12 в 2023-2021 гг. соответственно.) обращений поступило от **иностранцев** (демобилизация СВО, асфальтирование дороги в .р.п Павловка, по вопросу установки мусорных контейнеров и вывозу ТКО с. Шаховское, по вопросу переселения из аварийного жилья р.п. Павловка),

2,65 (4/5/1 в 2023-2021 г.) - от жителей **Пичеурского** сельского поселения (по вопросу установки мусорных контейнеров, о включении Пичеурского СДК в программу капитального ремонта, по вопросу получения жилья ребенку -сироте, по вопросу расширения дороги в с. Старый Пичеур).

2,65% (4/3/5 в 2023-2021 г.) - от жителей **Шмалакского** сельского поселения (По вопросу замены фонаря уличного освещения, о проведении ямочного ремонта, принятие мер к наклоненному электрическому столбу, выделения жилья инвалиду).

0,66% (1/3/4 в 2023-2021 г.) обращений поступило от жителей Шаховского сельского поселения (замена фонаря уличного освещения в с. Шиковка),

1,98% (3/2/6 в 2023-2021 г.) обращений поступило от жителей **Баклушинского** сельского поселения (качество воды, отсутствие уличного освещения),

В 2023 году было проведено 3 заседания рабочей группы при администрации муниципального образования «Павловский район» по оценке результатов рассмотрения обращений (жалоб) граждан и организаций, где было рассмотрено 5 обращений граждан, содержащих жалобы на действия и бездействия должностных лиц органов местного самоуправления МО «Павловский район» и подведомственных организаций (в 2022 г. 4 заседаний и рассмотрено 4 обращений, в 2021 г. 5 заседаний и рассмотрено 5 обращений).

Были рассмотрены вопросы относительно ненадлежащей организации водоотведения при обращении с жидкими бытовыми отходами, перебоев в водоснабжении в с. Холстовка, переселения из аварийного жилья р.п. Павловка,

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»**

 — **А.Ю. Ряслова**