**Совет народных депутатов**

**Ерышевского сельского поселения**

**Павловского муниципального района**

**Воронежской области**

РЕШЕНИЕ

от «30» 01. 2020г. № 310

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

с.Ерышевка

|  |  |
| --- | --- |
| Об организации работы с обращениями граждан (письменные обращения и личный прием граждан) в администрации Ерышевского сельского поселения за 2019 год |  |

Заслушав и обсудив информацию об организации работы с обращениями граждан (письменные обращения и личный прием граждан) в администрации Ерышевского сельского поселения, руководствуясь ст.23 Устава Ерышевского сельского поселения, Совет народных депутатов Ерышевского сельского поселения

РЕШИЛ:

1. Информацию об организации работы с обращениями граждан (письменные и личный прием граждан) в администрации Ерышевского сельского поселения за 2019 год принять к сведению согласно приложению.

2.Признать организацию работы с обращениями граждан (письменные обращения и личный прием граждан) в администрации Ерышевского сельского поселения за 2019 год удовлетворительной.

3.Обнародовать настоящее решение в соответствии с Порядком обнародования нормативно-правовых актов Ерышевского сельского поселения.

Глава Ерышевского

сельского поселения Т.П.Быкова

Приложение к решению

Совета народных депутатов

Ерышевского сельского

поселения от 30.01.2020г. №310

**Информация об организации работы с обращениями граждан (письменные и личный прием граждан) в администрации Ерышевского сельского поселения Павловского муниципального района за 2019 год**

Одним из важных конституционных прав человека и гражданина является право на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Право граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления установлено статьей 33 Конституции Российской Федерации. 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 деятельности любого органа государственной власти и органа местного самоуправления особое место занимает работа с обращениями граждан. Работа с обращениями граждан – одно из важнейших направлений деятельности администрации Ерышевского сельского поселения. В Ерышевском сельском поселении эффективно обеспечивается реализация права граждан на обращение в администрацию сельского поселения. В администрации Ерышевского сельского поселения созданы условия, обеспечивающие доступность граждан и их обращений к главе Ерышевского сельского поселения. При работе с обращениями граждан повышенное внимание уделяется 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».

Ведущий специалист администрации Ерышевского 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 **2019 год** в адрес администрации Ерышевского сельского поселения всего **поступило 9 устных обращений** граждан, **в которых гражданами было обозначено 9 волнующих их вопросов.**  По сравнению с 2018 годом **количество поступивших** в адрес администрации Ерышевского сельского поселения **обращений уменьшилось на -7 (или на -44%)** (за 2018 г. – 16обращений граждан). Основная масса обращений имеет первичный характер.

Из общего количества поступивших за 2019 год в администрацию Ерышевского сельского поселения устных и письменных обращений - **коллективных обращений не поступало.**

В 2018 году коллективные обращения в адрес администрации Ерышевского сельского поселения тоже не поступали

**Для рассмотрения по компетенции** в администрацию Ерышевского сельского поселения Павловского муниципального района в 2019 году обращения не поступали . В 2018 году обращения для рассмотрения по компетенции тоже **не поступали.**

Из поступивших за 2019 год обращений граждан **рассмотрено**  (вопросов в обращениях, сроки рассмотрения которых перешли из других кварталов -0) **9 устных обращений граждан**. Из рассмотренных обращений граждан - **2 (или 22%) обращения всего с результатом рассмотрения «поддержано» - (из них 0 (или 0%)** обращений **с результатом рассмотрения «поддержано», 2 (или 22%)** обращения **с результатом рассмотрения «меры приняты»), 7 (или 78%)** обращений **с результатом рассмотрения «разъяснено»**.

**Направлено по компетенции в иные органы** **0** обращений граждан.

**Находятся на рассмотрении** – **0** **письменных** **и устных обращений граждан** (0 письменных обращений граждан и 0 устных обращений граждан), которые будут рассмотрены согласно установленным срокам в 1 квартале 2020 года.

За 2019 год **вопросов в обращениях граждан, взятых на контроль - 0**.. По сравнению с аналогичным периодом 2018 года количество обращений взятых на контроль осталось на прежнем уровне. (за 2018 год - 0).

Безусловно действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах.

**Вопросов в** обращениях, требующих комиссионной проверки фактов на месте и принятия по данным вопросам в обращениях решений в 2019г - **0.** В 2018 г вопросов в обращениях, требующих комиссионной проверки фактов на месте и принятия по данным вопросам решений тоже - **0 .**

Данные о результатах рассмотрения обращений представлены в приложении № 1 «Статистические данные о работе с обращениями граждан за 2019 год».

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**за 2019 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 2019 г. |
| 1. | Поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме **всего** | 9 |
|  | Поступило вопросов в письменных обращениях и в устных обращениях от граждан на личном приеме **всего** | 9 |
|  | 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 |
|  | Рассмотрено (с учётом обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 2018 года) | 0 |
|  | в т.ч. | 0 |
| 1.1.1. | Взято на контроль | 0 |
| 1.1.2. | Проверено комиссионно | 0 |
| 1.1.3. | Проверено с выездом на место | 0 |
| 1.1.4. | Рассмотрено с участием заявителя | 0 |
| 1.1.5. | Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* | 0 |
| 1.1.5.1. | С результатом рассмотрения «поддержано» | 0 |
| 1.1.5.2. | С результатом рассмотрения «меры приняты» | 0 |
| 1.1.6. | С результатом рассмотрения «разъяснено» | 0 |
| 1.1.7. | С результатом рассмотрения «не поддержано» | 0 |
| 1.1.8. | С результатом рассмотрения «дан ответ автору» | 0 |
| 1.1.9. | С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» | 0 |
| 1.1.10. | Направлено по компетенции в иной орган | 0 |
| 1.1.11. | Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления | 0 |
| 1.1.12. | Рассмотрено с нарушением установленных сроков | 0 |
| 1.1.13. | Срок рассмотрения продлен | 0 |
| 1.1.14. | По информации заявителя (ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен | 0 |
| 1.1.15. | Сроки рассмотрения перешли в 1 квартал 2020 года | 0 |
| 1.2. | Принято обращений на личном приеме граждан руководителями всего | 9 |
|  | Поступило вопросов в обращениях на личном приеме граждан руководителями | 9 |
|  | Рассмотрено (с учетом устных обращений, сроки рассмотрения по которым перешли с 2018 года) | 9 |
|  | Из них: |  |
| 1.2.1. | Письменных | 0 |
| 1.2.2. | Устных | 9 |
| 1.2.3. | Взято на контроль устных обращений | 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» | 7 |
| 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 1 квартал 2020 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 |

Ведущим специалистом администрации Ерышевского сельского поселения проводится 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. Так за 2019 год в целом в администрацию Ерышевского сельского поселения не поступали обращения граждан с информацией о фактах коррупции со стороны должностных лиц (0).

Сведения о рассмотрении обращений на предмет наличия в них информации о фактах коррупции представлены в приложении № 2 «Сведения о рассмотрении обращений за 2019 год на предмет наличия в них информации о фактах коррупции со стороны должностных лиц».

**СВЕДЕНИЯ**

**о рассмотрении обращений в 2019 году**

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

**со стороны должностных лиц**

1.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

По тематической направленности, поступившие в 2019 г. письменные и устные обращения, распределились следующим образом:

|  | **Наименование** | **2019 год** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Письменных обращений** | **Устных**  **обращений** | **Всего** |
| 0001.0000.0000.0000 | **Государство, общество, политика** | **0** | **0** | **0** |
| 0002.0000.0000.0000 | **Социальная сфера** | **0** | **0** | **0** |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** | **0** | **7** | **7** |
| 0003.0009.0000.0000 | Хозяйственная деятельность | **0** | **7** | **7** |
| 0003.0009.0097.0000 | Градостроительство и архитектура | **0** | **6** | **6** |
| 0003.0009.0097.0690 | Уличное освещение | **0** | **3** | **3** |
| 0003.0009.0097.0695 | Организация выгула собак | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0009.0097.0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | **0** | **2** | **2** |
| 0003.0009.0100.0000 | Связь | **0** | **1** | **1** |
| 0003.0009.0100.0756 | Оказание услуг телеграфной связи | **0** | **1** | **1** |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** | **0** | **1** | **1** |
| 0004.0016.0000.0000 | Безопасность и охрана правопорядка | **0** | **1** | **1** |
| 0004.0016.0163.0000 | Безопасность личности | **0** | **1** | **1** |
| 0004.0016.0163.1028 | Конфликты на бытовой почве | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0000.0000 | Жилище | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0056.0000 | Коммунальное хозяйство | **0** | **1** | **1** |
| 0005.0005.0056.1155 | Перебои в газоснабжении | **0** | **1** | **1** |
|  | **Итого по тематическим разделам** | **0** | **9** | **9** |

Анализ поступивших в администрацию Ерышевского сельского поселения обращений за 2019 год, в том числе электронных обращений, показал, что их тематическая структура в целом остаётся стабильной. (**За аналогичный период 2018 года** на адрес администрации Ерышевского сельского поселения **электронных обращений не поступало**).

**Тематика обращений граждан,** поступивших в администрацию Ерышевского сельского поселения **за 2019 год, в процентном отношении** от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2019 год** |
| **Экономика** | 78 % (7) |
| **Оборона, безопасность, законность** | 11% (1) |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 11% (1) |
| **Государство, общество, политика** | 0% |
| **Социальная сфера** | 0% |

Наибольшее количество обращений граждан в 2019 г. поступило по такому тематическому разделу, **как «Экономика»**, а в 2018 году по такому тематическому разделу, **как «Экономика»** поступило 8 обращений, что на 1 обращение (или 13%) меньше.

Среди обращений в 2019 году лидирующее место занимают обращения граждан, относящиеся к тематическому разделу **«Экономика»** **–**  **7** **обращений граждан или 78 %** от общего числа обращений, поступивших в администрацию Ерышевского сельского поселения в 2019 г., количество которых уменьшилось на -1 обращение или -13% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года ( за 2018 год - 8).

В рамках данного тематического раздела в своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике:

- «Хозяйственная деятельность» – 7 или 78% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Экономика**», что больше на +2 или +29% обращений, чем за аналогичный период 2018 года (за 2018 г. - 5).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как:

- «Уличное освещение» – 3 или 33% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Экономика**», что больше на +3 или +100% обращения, чем за аналогичный период 2018 года (за 2018 год - 0);

- «Организация выгула собак» - 1 или 11% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Экономика**», что больше на +1 или +100% обращение, чем за аналогичный период 2018 года (за 2018 год - 0);

- «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» - 2 или 22% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Экономика**», что меньше на -3 или -40% обращения, чем за аналогичный период 2018 года (за 2018 год - 5);

- «Оказание услуг телеграфной связи» - 1 или 11% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Экономика**», что больше на +1 или +100% обращение, чем за аналогичный период 2018 года (за 2018 год - 0).

По тематическому разделу **" Оборона, безопасность, законность "** обращений за 2019 год в администрацию Ерышевского сельского поселения по данному тематическому разделу поступило - 1. (За аналогичный период 2018 года в адрес администрации Ерышевского сельского обращений по данному тематическому разделу поступило - 1.).

В рамках данного тематического раздела в своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике:

- «Безопасность и охрана правопорядка» – 1 или 100% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Оборона, безопасность, законность**», что осталось на прежнем уровне с аналогичным периодом 2018 года (за 2018 г. - 1).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как:

- «Конфликты на бытовой почве» – 1 или 100% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Оборона, безопасность, законность**», что осталось на прежнем уровне с аналогичным периодом 2018 года (за 2018 г. - 1).

По тематическому разделу **" Жилищно-коммунальная сфера "** обращений за 2019 год в администрацию Ерышевского сельского поселения по данному тематическому разделу поступило - 1. (За аналогичный период 2018 года в адрес администрации Ерышевского сельского обращений по данному тематическому разделу поступило - 4.).

В рамках данного тематического раздела в своих обращениях заявители наиболее часто поднимают проблемы по тематике:

- «Жилище» – 1 или 100% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Жилищно-коммунальная сфера**», что осталось на прежнем уровне с аналогичным периодом 2018 года (за 2018 г. - 1).

По данной тематике наиболее часто обращения поступали по таким вопросам, как:

- «Конфликты на бытовой почве» – 1 или 100% от числа обращений граждан по тематическому разделу «**Оборона, безопасность, законность**», что что меньше на -3 или -75% обращения, чем за аналогичный период 2018 года (за 2018 год - 4).

По тематическому разделу **"Государство, общество, политика»** обращений за 2019 год в администрацию Ерышевского сельского поселения не поступало. (За аналогичный период 2018 года в администрацию Ерышевского сельского поселения обращения по данному тематическому разделу тоже не поступали )

По тематическому разделу **" Социальная сфера "** обращений за 2019 год в администрацию Ерышевского сельского поселения не поступало. (За аналогичный период 2018 года в администрацию Ерышевского сельского поселения по данному тематическому разделу поступало 3 обращения).

**Обращения**, поступившие в администрацию Ерышевского сельского поселения **за 2019 год, по социальному статусу обратившихся**, распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2019 г.** |
| **пенсионеры** | 9 (или 100 % от общего числа поступивших обращений за 2019 г.) |
| **мать-одиночка** | 0 (или 0 %) |
| **многодетные семьи** | 0 (или 0%) |
| **ветеран боевых действий** | 0 (или 0 %) |
| **иные категории граждан** | 0 (или 0 %) |

В целом проведенный анализ показывает, что количество обращений граждан, поступивших в адрес администрации Ерышевского сельского поселения за 2019 год, по сравнению с 2018 г. уменьшилось, что является показателем доверия населения к власти.

В администрации Ерышевского сельского поселения постоянно повышается эффективность и качество работы с обращениями граждан. Специалистом администрации сельского поселения всесторонне изучаются поднятые в обращениях проблемы и реализуются меры по их разрешению.

Администрация Ерышевского сельского поселения будет и в дальнейшем совершенствовать условия, обеспечивающие реализацию гражданами права на обращения в органы местного самоуправления.

**Разъяснения по отдельным обращениям, поступившим в администрацию Ерышевского сельского поселения за 2019 год**

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 18.02.2019 г № 1**

**По вопросу доставки сжиженного газа в баллонах**.

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратилась жительница с. Ерышевка по вопросу доставки сжиженного газа в баллонах.

Главой Ерышевского сельского поселения был разъяснен график доставки сжиженного газа в баллонах. В администрации сельского поселения составляется список. По мере набора определенного количества заявок приезжает машина и газ доставляется по адресам. Письменного ответа заявитель не требует.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 28.02.2019 г № 2**

**По вопросу уличного освещения (на столбе не горит фонарь).**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратилась жительница с.Ерышевка по вопросу уличного освещения (на столбе не горит фонарь).

Главой Ерышевского сельского поселения был вызван электрик с СХП «Дубрава» и произведена замена электрической лампы. Письменного ответа заявитель не требует.

Заявитель удовлетворен.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 04.03.2019 г № 3**

**По вопросу ремонта дороги по улице Чапаева.**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратился житель с. Ерышевка по вопросу ремонта дороги по улице Чапаева.

Главой Ерышевского сельского поселения было дано разъяснение по вопросу ремонта дороги по улице Чапаева. На 2019 год запланирован ремонт дороги по этой улице. Заявитель письменного ответа не требует.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 07.05.2019 г № 4**

**По вопросу выгула собак на улице.**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратилась жительница с.Ерышевка по вопросу выгула собак на улице

Главой Ерышевского сельского поселения была проведена беседа с гражданином о содержании и выгуле собак. Письменного ответа заявитель не требует.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 07.05.2019 г № 5**

**По вопросу уличного освещения (на столбе не горит фонарь).**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратился житель с.Ерышевка. по вопросу уличного освещения (на столбе не горит фонарь).

Главой Ерышевского сельского поселения было дано разъяснение по вопросу замены лампочки на столбе, при возможности когда будут на территории электрики лампочка будет заменена. Письменного ответа заявитель не требует.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 13.06.2019 г № 6**

**По вопросу плохой работы стационарного телефона**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратилась жительница с. Ерышевка по вопросу плохой работы стационарного телефона.

Главой Ерышевского сельского поселения были вызваны работники Лосевского узла связи и неполадка в работе стационарного телефона была устранена.

Заявитель письменного ответа не требует. Заявитель удовлетворен.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 13.06.2019 г № 7**

**По вопросу ремонта дороги по переулку 1 Мая.**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратилась жительница с. Ерышевка по вопросу ремонта дороги по переулку 1 Мая.

Главой Ерышевского сельского поселения было дано разъяснение по вопросу ремонта дороги по переулку 1 Мая. На 2019 год запланирован ремонт дороги по этому переулку. Заявитель письменного ответа не требует.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 05.08.2019 г № 8**

**По вопросу** конфликта на бытовой почве**.**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратилась жительница с.Ерышевка по вопросу конфликта на бытовой почве

Главой Ерышевского сельского поселения была проведена беседа с мужем обратившейся гражданки по поводу конфликта и поведения в быту. Письменного ответа заявитель не требует.

**Обращение поступившее в администрацию Ерышевского сельского поселения от 12.12.2019 г № 9**

**По вопросу работы уличного освещения.**

В администрацию Ерышевского сельского поселения в ходе личного приема главы администрации обратился житель с.Ерышевка по вопросу работы уличного освещения

Главой Ерышевского сельского поселения было разъяснено, что в настоящее время подготавливается проектно-сметная документация для вступления в 2020 году в государственную программу Воронежской области по организации уличного освещен. Письменного ответа заявитель не требует.

За 2019 год в администрацию Ерышевского сельского поселения повторных обращений не поступало. Это свидетельствует о том, что в администрации сельского поселения принимаются меры по недопущению повторных обращений:

- специалист администрации сельского поселения принимает участие в обучающих семинарах, проводимых на уровне администрации Павловского муниципального района, получает постоянную консультативную помощь от специалистов районной администрации в вопросах повышения качества работы с обращениями граждан;

- в сельском поселении ежемесячно ведут прием граждан по личным вопросам должностные лица администрации Павловского муниципального района.

Организована предварительная запись граждан на прием;

- ежегодно вопрос «О работе с обращениями граждан (письменные обращения и личный прием граждан) в администрации Ерышевского сельского поселения Павловского муниципального района» рассматривается депутатами на заседании Совета народных депутатов Ерышевского сельского поселения;

- глава поселения ежегодно информирует население сельского поселения по вопросу социально-экономического развития поселения за прошедший год. На таких встречах жители поселения задают интересующие их вопросы главе сельского поселения и присутствующим должностным лицам администрации Павловского муниципального района, предлагают свои пути решения некоторых проблем. Такая форма общения граждан и должностных лиц администраций сельского поселения и Павловского муниципального района дает возможность более глубоко понять проблемы поселения и найти оптимальные пути решения этих проблем.

Глава Ерышевского

сельского поселения Т.П.Быкова