**Аналитическая справка**

**о работе с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в администрацию Грибановского муниципального района Воронежской области в 1 квартале 2017 года**

В администрации Грибановского муниципального района работа с обращениями граждан организована в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За отчетный период в администрацию Грибановского муниципального района Воронежской области на рассмотрение поступило - **225** устных и письменных обращений граждан (в 4 квартале 2016 года– **104** обращений, в 1 квартале 2016 года – **54** обращения), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **1 квартал 2017 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2016 года) | **4 квартал 2016 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2017 года) | **1 квартал 2016 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2015 года) |
| Всего обращений | 225 (+ 76%) | 104 (-54%) | 54(-1,25%) |
| из них:  - письменных | 63 (+68%) | 64 (+1,59%) | 20 (-49%) |
| - по электронной почте | 5 (+80 %) | 2 (+ 15%) | 1 (-100%) |
| - в ходе личного приема | 156 (+79%) | 38 (-76%) | 33 (0) |
| - через общественные приемные губернатора области | 1 (+100%) | 0 (-100%) | 0 (-100%) |

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Грибановского муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило 59 % от общего количества письменных обращений (в 4 квартале 2016 года – 0,8 %, в 1 квартале 2016 года – 0,18 %),в том числе с внешним контролем 0 % обращений (в 1 квартале 2016 года 0 %). На внутренний контроль руководством администрации района в1 квартале 2017 года было поставлено 0,05 % обращений (в 1 квартале 2016 года – 0 % обращений).

В 1 квартале 2017 года поступило 9 повторных обращений, в 2016 году повторных обращений не поступало, в 1 квартале 2017 года **уменьшились** на 0,4 % коллективных обращений по сравнению с 4 кварталом 2016 г. - 4,8 % коллективных обращений.

Анализ основных источников поступления обращений и запросов на рассмотрение в администрацию Грибановского муниципального района Воронежской области:

Тематическая направленность письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **1 квартал 2017 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2016 года) | **4 квартал 2016 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2017 года) | **1 квартал 2016 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2015 года) |
| -Администрация Президента РФ | 3 (+300%) | 0 (-300%) | 0 |
| - Правительство РФ | 0 | 0 | 0 |
| - федеральные органы | 0 | 0 | 0 |
| - депутаты ФС РФ | 1 (-75%) | 0 | 4 (+400 %) |
| - органы прокуратуры | 1 (+100%) | 0 (-100%) | 0 |
| -правительство Воронежской области | 23 (-38%) | 20 (-15%) | 37 (+285%) |
| - непосредственно **заявитель** | 197 (+93%) | 84 (-77%) | 13 (-79%) |

Тематика обращений граждан в администрацию Грибановского муниципального района Воронежской области в процентном отношении от общего числа поступивших обращений распределилась следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1 квартал 2017 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **4 квартал 2016 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **1 квартал 2016 года**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 0 | 3 (0,02%) | 0 |
| - социальная сфера | 105 (0,46%) | 55 (0,52%) | 13 (0,01%) |
| - экономика | 32 (+75%) | 9 (-72%) | 8 (800%) |
| - оборона и безопасность | 0 | 0 | 0 |
| - ЖКХ | 88 (+62%) | 35 (-151%) | 33 (+30%) |

Исходя из анализа обращений в 1 квартале 2017 года, в сравнении с аналогичными периодами 2016 и 2015 годов, отмечается **тенденция** увеличения количества письменных обращений по вопросам:

**-** здравоохранения - 6 в 2017 г., в 2016 г. - 0 и 2015 г. – 0 обращений, в том числе:

- лечение и оказание медицинской помощи (6, 0 и 0 обращений соответственно);

- лекарственное обеспечение (1, 0 и 0 обращений соответственно);

- строительство дорог в 2017 г.- 5, в 2016 г. -0 и 2015 г.- 5 обращений;

- деятельность в сфере строительства (в 2017 г. -0, 2016 г. -3 и 2015 г. - 6 обращений соответственно).

В 1 квартале 2017 года увеличилось, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года, количество обращений, связанных:

- с социальным обеспечением (с 34 обращений в 1 квартале 2016 года до 38 обращений за аналогичный период 2017 года, в 4 квартале 2016 года – 18 обращений);

- с обеспечением граждан жилищем и пользованием жилищным фондом (с 7 обращений в 1 квартале 2016 года до 7 обращений в 1 квартале 2017 года, в 4 квартале 2016 года – 8 обращений);

- с образованием (с 3 обращений в 1 квартале 2016 года до 3 обращений в 1 квартале 2017 года, в 4 квартале 2016 года – 1 обращений);

- с помещением в больницы и специализированные медицинские учреждения (с 0 обращений в 1 квартале 2016 года до 0 обращений в 1 квартале 2017 года, в 4 квартале 2016 года – 0 обращений);

- с работой транспорта (с 0 обращений в 1 квартале 2016 года до 2 обращений в 1 квартале 2017 года, в 4 квартале 2016 года – 0 обращений);

- с торговлей (с 1 обращений в 1 квартале 2016 года до 1 обращения в 1 квартале 2017 года, в 4 квартале 2016 года – 0 обращений).

Вместе с тем, увеличилось количество обращений в администрацию Грибановского муниципального района Воронежской области по вопросам:

- коммунального хозяйства (с 12 обращений в 1 квартале 2016 года до 14 обращений в 1 квартале 2017 года, в 4 квартале 2016 года – 4 обращения).

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

- жилищно – коммунального хозяйства (88 обращений);

- социальное обеспечение (105 обращений).

Наибольшее количество письменных обращений среди сельских поселений в администрацию Грибановского муниципального района Воронежской области поступило от жителей Верхнекарачанского сельского поселения - 6 обращений или 0,08 % от общего количества письменных обращений (в 1 квартале 2016 года – 2 обращения или 0,09 %), а так же Нижнекарачанского 4 обращения, Кирсановского и Листападовского сельских поселений района по 4 обращения.

Наименьшее количество обращений в отчетном периоде поступило от жителей Алексеевского и Новомакаровского сельских поселений района (по 2 обращения).

В соответствии с утвержденным главой администрации Грибановского муниципального района Воронежской области графиком организован личный прием граждан руководством администрации области, на котором принято 156 человек (в 1 квартале 2016 года – 33 человека).

Всего в 1 квартале 2017 года на личном приеме рассмотрено 156 обращений, в т.ч. 153 устных и 3 письменных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан. За аналогичный период прошлого года на личном приеме у руководства администрации района рассмотрено 33 обращения.

Дана справочная информация и консультации по телефону 10 гражданам.

В отчетном периоде администрацией муниципального района обеспечивались необходимые условия для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в виде электронного документа, в письменной и устной форме, на личном приеме граждан.

Приложение № 1

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в 1 квартале 2017 года в администрации

Грибановского муниципального района Воронежской области

(с учетом, через дробь, статистических данных о работе с обращениями граждан в администрациях городских и сельских поселений муниципальных образований)

1.Поступило письменных обращений и принято на личный прием граждан всего – 225/125

Из них:

1.1.Письменных обращений – 69/38

1.1.1. Взято на контроль – 4/0

1.1.2. Проверено комиссионно - 0/1

1.1.3. Проверено с выездом на место -3 /1

1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 3/0

1.1.5. С результатом рассмотрения «поддержано, в том числе «меры приняты» - 38/2

1.1.6. Частично удовлетворенных -0/0

1.1.7. С результатом рассмотрения «разъяснено»- 31/11

* + 1. С результатом рассмотрения «не поддержано»- 0/0
    2. Переадресованных в другие органы местного самоуправления- 2/4
    3. Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления -16/0
    4. Рассмотренных с нарушением установленных сроков- 0/3
    5. Срок рассмотрения продлен – 0/0

## 1.1.13. Ответ подписан руководителем государственного органа (структурного подразделения) или органа местного самоуправления- 0/12

* + 1. Ответ подписан уполномоченным лицом-69/ 18
    2. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ получен- 69/0
    3. По информации заявителя (ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен -0/0.

1.2. Принято граждан на руководителями на личном приеме – 156/131

в том числе:

1.2.1. Взято на контроль – 8/8

1.2.2. С результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты»- 98/86

1.2.3. Частично удовлетворенных -0/0

1.2.4. С результатом рассмотрения «разъяснено» - 58/67

1.2.5. С результатом рассмотрения «не поддержано» -0/7

1.3. Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан –нет.

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание – нет

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, не привлечены к ответственности- нет

1.6. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

На все письменные обращения даны ответы, как заявителям, так и в вышестоящие организации. Большинство письменных обращений рассматриваются положительно, а также даются разъяснения, основанные на законодательстве.

1.7. Формы ответа заявителю:

1.7.1. В письменной форме – 212/48

1.7.2. В форме электронного документа – 5/5

1.7.3. В устной форме – 28/122

1.8. Количество повторных обращений – 9/0.

Приложение №2

СВЕДЕНИЯ

о рассмотрении обращений за 2017 год

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 или орган местного самоуправления – 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