

**Анализ количества и тематики обращений (вопросов) граждан,  
поступивших в администрацию Эртильского муниципального района  
в 3 квартал 2017 года**

При сборе и анализе информации по обращениям граждан в администрации Эртильского муниципального района руководствуется положениями федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации», Методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации, рекомендациями управления по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области.

Все обращения граждан, поступающие в администрацию района классифицируются в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений с отнесением их к соответствующей теме, тематике и тематическому разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам, а также отдельным вопросам, объединяющим подвопросы.

Предметом анализа обращений являются абсолютные и сопоставимые расчетные - относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период.

Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются:

- по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период;
- по вопросам соответствующей систематизации;
- по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы, в пределах которых расположены места

жительства, пребывания или нахождения авторов (в данном случае определяются населенные пункты из которых поступили обращения или микрорайоны городского поселения).

Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

- в целях выявления соответствующих предпочтений авторов соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения;

- в целях выявления повышенной активности авторов соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

Активность населения соответствующей территории сравнивается с активностью населения Российской Федерации. Критерием определения повышенной активности населения соответствующей территории в анализируемом периоде является сравнение со средним по России показателем.

Кроме того активность населения соответствующей территории сравнивается с активностью населения других поселений Эртильского района.

Анализ обращений и вопросов, содержащихся в обращениях проводится ежемесячно, ежеквартально и за год.

Анализ обращений осуществляется в следующих формах:

- 1) Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

- 2) Оперативные информационные обзоры обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, рассмотренных в отчетном периоде

- 3) Тематические информационно-аналитические обзоры обращений рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам.

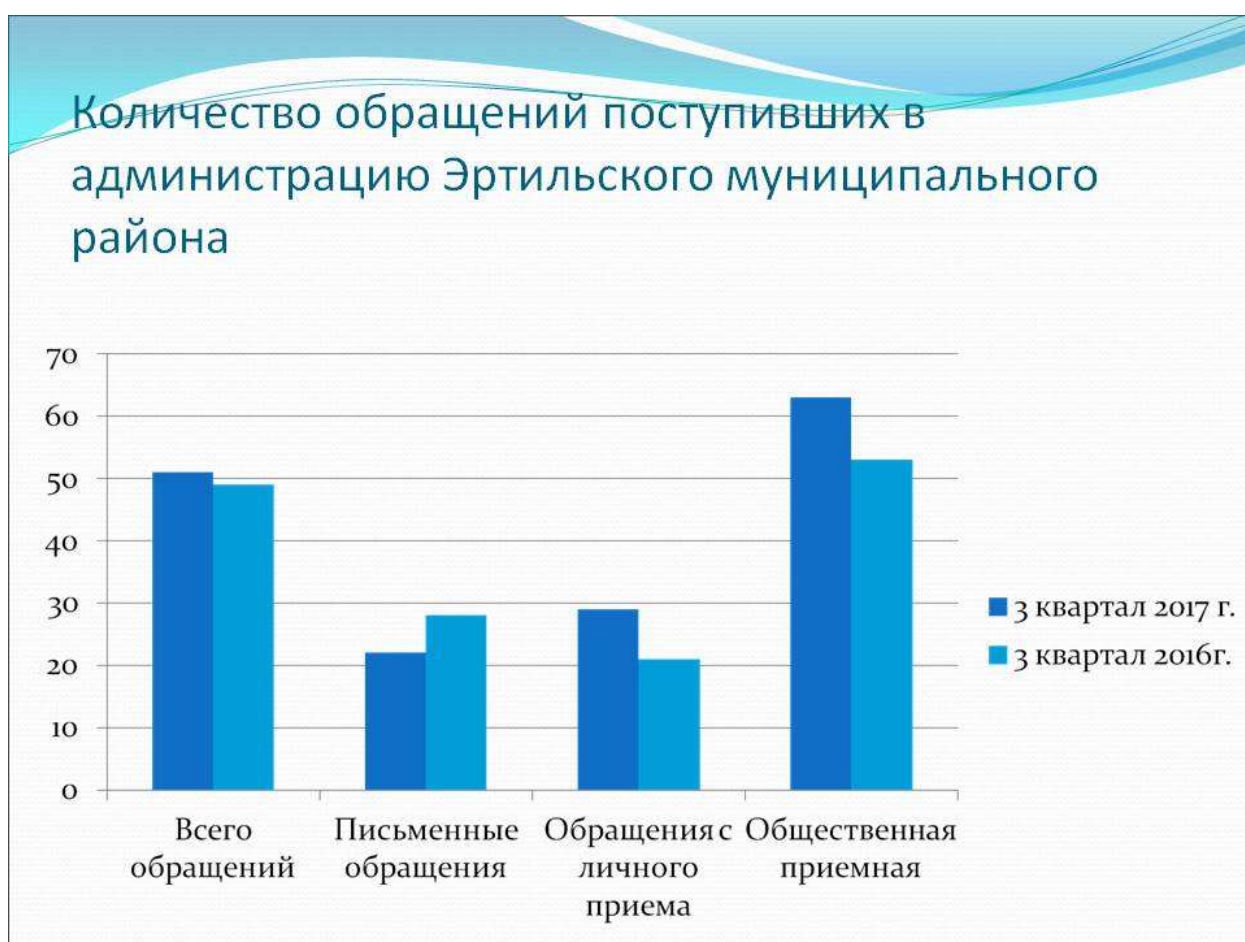
4) Информационные обзоры обращений, рассмотренных за отчетный период, раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям.

При проведении анализа обращений выявляются:

а) проблемные вопросы соответствующей сферы, содержащиеся в обращениях;

б) причины возникновения проблемных вопросов соответствующей сферы.

Также определяется активность населения по вопросам соответствующей тематики, содержащимся в обращениях, поступивших в администрацию района.

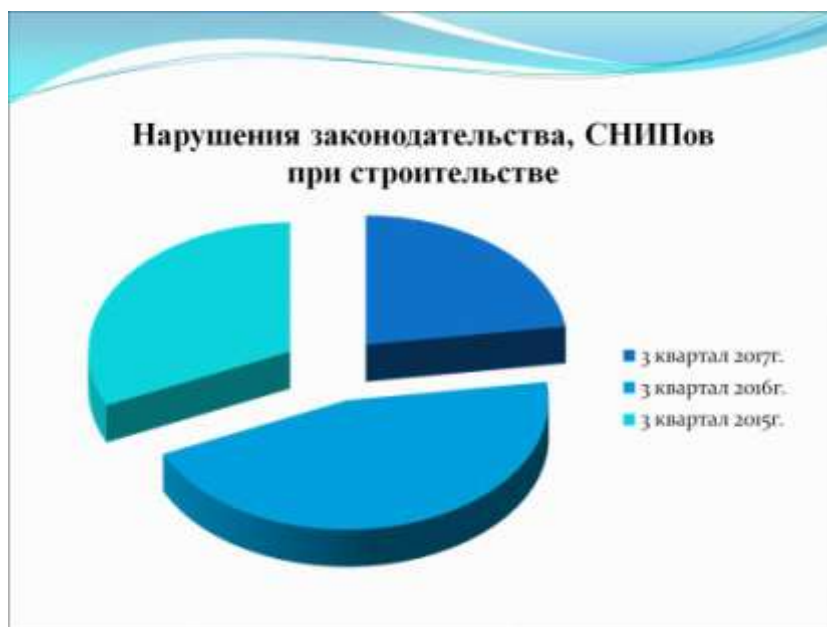


Так в 3 квартале 2017 года в администрацию Эртильского муниципального района поступило 51 устное и письменное обращение, за аналогичный период прошлого года – 49. Из них письменных 22, в аналогичном периоде прошлого года – 28, в ходе личного приема поступило 29 обращений, в 3 – м квартале 2016 года – 21, в ходе личного приема в

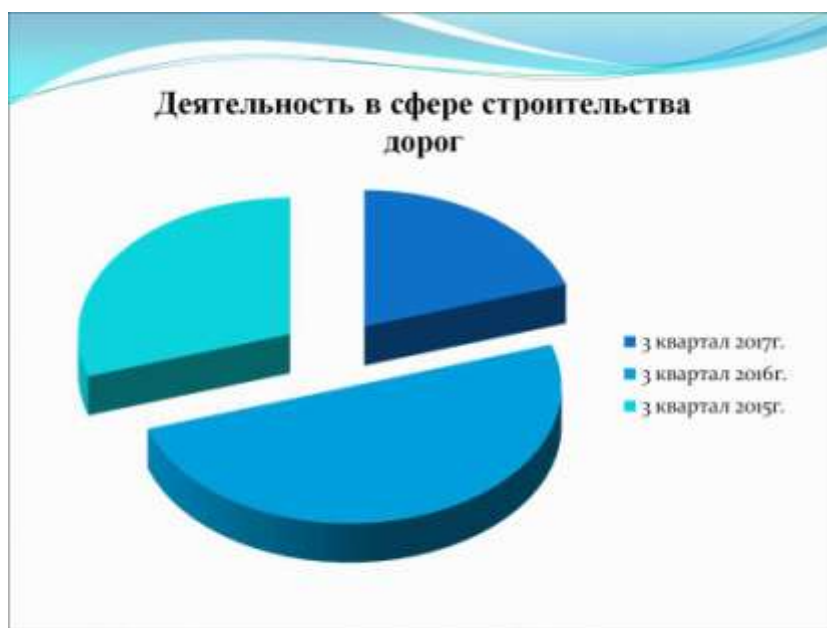
Общественной приемной губернатора Воронежской области в 3-м квартале 2017 года поступило 63 обращения, в 2016 году – 53 обращения.

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

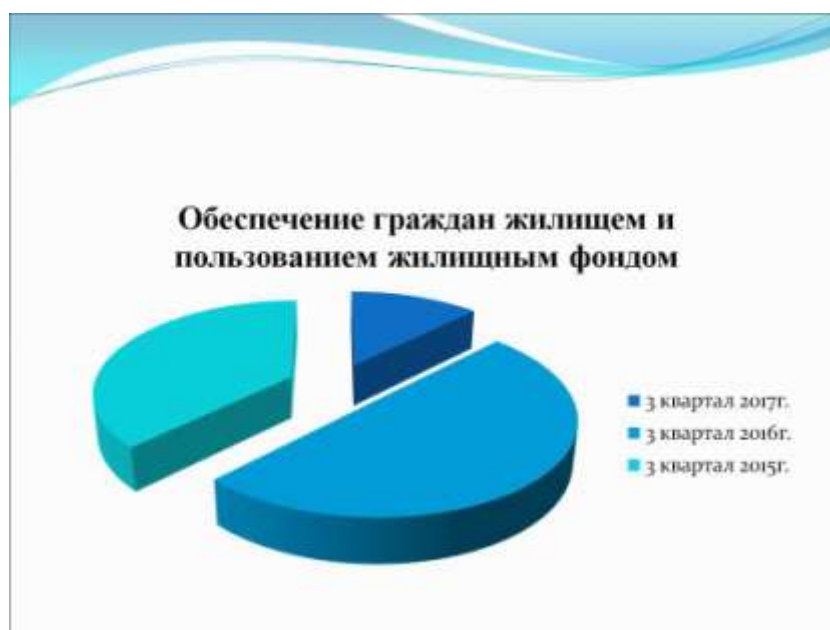
- нарушения законодательства, СНИПов при строительстве (1, 2, и 3 обращения соответственно);



- деятельность в сфере строительства дорог (2, 5 и 3 обращения соответственно);



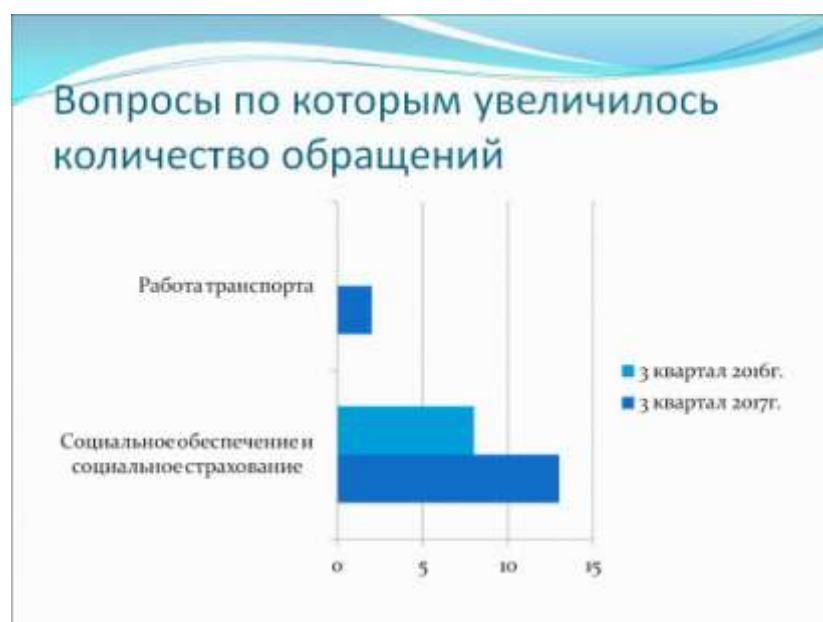
- с обеспечением граждан жилищем и использованием жилищным фондом (с 4 обращений в 3 квартале 2016 года до 1 обращения в 3 квартале 2017 года, в 3 квартале 2016 года – 2 обращения).



В 3 квартале 2017 года увеличилось, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года, количество обращений, связанных:

- с социальным обеспечением и социальным страхованием (с 8 обращений в 3 квартале 2016 года до 13 обращений за аналогичный период 2017 года);

- с работой транспорта (с 0 обращений в 3 квартале 2016 года до 2 обращений в 3 квартале 2017 года);



Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Эртильского муниципального района в 3 квартале 2017 года, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений.

Так увеличилось количество граждан обращающихся в районную администрацию за оказанием финансовой помощи на лечение или при пожаре, чтобы уменьшить активность граждан в обращениях по данной тематике проводятся следующие мероприятия:

1. Проведение совещание с руководителями социальных и пожарных служб.
2. Усиление разъяснительной работы на территориях поселений с населением по вопросу пожарной безопасности.

В сентябре 2017 года увеличилось количество обращений по вопросу деятельности городского общественного транспорта. Это было связано с тем, что из-за убыточности одного из городских маршрутов с рейса был снят автобус. Администрацией района проведена проверка по работе транспорта по перевозке пассажиров, а также выделена субсидия на покрытие расходов по перевозке пассажиров.

От организации и уровня анализа работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, своевременности принятия управленческих решений, зависит формирование комфортной среды проживания граждан.