**Управляющему делами**

Администрация

Гигантовского

сельского поселения

347628, Ростовская обл.,

Сальский р-он, п. Гигант,

 ул. Ленина, 35,

т.(86372)78-6-65, ф.(86372)78-6-65

E-mail: sp34357@donpac.ru

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **25.12.2015** | № | **95.33/**  |
| на № |  | от |  |

**Администрации Сальского района**

**Ростовской области**

**Бобровской Я.В.**

**Уважаемая Яна Витальевна!**

 Согласно п.1.8. постановления Главы Администрации Сальского района от 17.07.2006 г. № 1393 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» сообщаем, что в 2015 году в Администрацию Гигантовского сельского поселения поступило 227 письменных и 65 устных обращений, в том числе из вышестоящих органов 48 обращений.

 Администрацией Гигантовского сельского поселения рассмотрены все поступившие письменные и устные заявления граждан, приняты необходимые меры для разрешения возникших проблем у граждан поселения, как с привлечением как Главы администрации, так и специалистов.

.

Приложение : 2 листа в 1 экземпляре

Глава Гигантовского

сельского поселения Ю.М. Штельман

Специалист Статова Т.В.

Сведения

***об обращениях граждан, поступивших в администрацию***

 ***Гигантовского сельского поселения в 2015 году***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Содержание** | **классификатор** | **Поселения****(муниципальные образования)** |
|  | **2014 г.** | **2015** |
| 1 | **Поступило обращений** **всего, из них***:* -письменных -устных - коллективных -повторных  -из вышестоящих федеральных органов власти (напрямую) -от депутатов (напрямую) -из Правительства области |  | 31622393365001 | 2922276550184611 |
| 2 | **Взято на контроль всего, из них**: -главой администрации муниципального образования -вышестоящими органами власти  -установлен дополнительный контроль  |  | 297270270 | 292292480 |
| 3 | **Результаты рассмотрения обращений:** -поддержано (меры приняты) -разъяснено |  | 168148 | 164128 |
| 4 |  **Рассмотрено:** -составом комиссии  -с выездом на место |  | 209209 | 227227 |
| 5 | **Выявлено:** -случаев волокиты либо нарушений прав и законных интересов заявителей -нарушений сроков рассмотрения |  | 00 | 00 |
| 6 | **Приняты меры:** - к виновным по фактам нарушения прав и законных интересов заявителей - к руководителям и исполнителям, нарушившим порядок или сроки рассмотрения обращений |  | 00 | 00 |
| 7 | **Всего** принято граждан на личном приеме руководством, **из них**: - главой администрации муниципального образования - при выезде информационных групп (всеми руководителями)  |  | 97898 | 65614 |
| 8 | **Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам:****(**тематического классификатора системы «Дело») |  | 316 | 292 |
|  | Благоустройство городов и поселков. Благоустройство придомовых территорий | 0003.0009.0097.0607 | 87 | 88 |
|  | Социальное обеспечение, Материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 0002.0007.0073.0242 | 34 | 29 |
|  | Дорожное хозяйство | 0003.0009.0099.0401 | 22 | 22 |
|  | Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 0005.0005.0057.0598 | 0 | 14 |
|  | Земельные споры (не судебные) | 0003.0009.0098.0384 | 8 | 13 |
|  | Животноводство | 0003.0009.0098.1119 | 12 | 13 |
|  | Эксплуатация и ремонт многоквартных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов | 0005.0005.0056.1144 | 0 | 13 |
|  | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 0005.0005.0055.0580 | 0 | 10 |
|  | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 0000.0000.0000.0887 | 6 | 8 |
|  | Проблемы жилья в сельской местности | 0005.0005.0055.0585 | 6 | 8 |
|  | Предоставление генеалогических и других архивных данных | 0003.0012.0134.0817 | 0 | 7 |
|  | Конфликты на бытовой почве | 0004.0016.0163.0527 | 6 | 5 |
|  | Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д. | 0002.0006.0064.0219 | 14 | 3 |
|  | Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 0004.0016.0162.0698 | 0 | 3 |
|  | Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) | 0003.0009.0099.0404 | 0 | 3 |
|  | Выселение из жилища | 0005.0005.0055.0586 | 0 | 3 |
|  | Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 0000.0000.0000.0598 | 5 | 2 |
|  | Право защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законами | 0001.0001.0006.0811 | 0 | 2 |
|  | Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры | 0002.0013.0141.0828 | 0 | 2 |
|  | Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях | 0002.0014.0143.0303 | 1 | 2 |
|  | Социальная поддержка инвалидов | 0002.0014.0143.1102 | 0 | 2 |
|  | Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта | 0002.0014.0144.0324 | 0 | 2 |
|  | Нарушения законодательства, СНИПов при строительстве | 0003.0009.0096.0363 | 0 | 2 |
|  | Газификация поселений | 0003.0009.0097.0605 | 7 | 2 |
|  | Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | 0005.0005.0055.0790 | 0 | 2 |
|  | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 0005.0005.0056.0600 | 6 | 2 |
|  | Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир | 0005.0005.0056.0602 | 1 | 2 |
|  | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 0005.0005.0056.0886 | 2 | 2 |
|  | Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 0003.0009.0099.0403 | 0 | 2 |
|  | Рассмотрение в административном порядке действий (бездействия) должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц (за исключением связанных с рассмотрением обращений) | 0001.0001.0006.0650 | 0 | 1 |
|  | Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенностей регулирования службы отдельных категорий работников, государственных служащих) | 0001.0002.0024.0000 | 0 | 1 |
|  | Условия ведения предпринимательской деятельности | 0001.0002.0025.1326 | 0 | 1 |
|  | Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 0001.0002.0027.1158 | 0 | 1 |
|  | Скрытая безработица. Вынужденные отпуска. Сокращение рабочего дня. Факты незаконных увольнений | 0002.0006.0065.0661 | 0 | 1 |
|  | Детские дошкольные воспитательные учреждения | 0002.0013.0139.0269 | 0 | 1 |
|  | Медицинское обслуживание сельских жителей | 0002.0014.0143.0308 | 0 | 1 |
|  | Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества | 0003.0009.0098.0379 | 1 | 1 |
|  | Пассажирский транспорт на селе | 0003.0009.0099.0407 | 7 | 1 |
|  | Автостоянки и автопарковки | 0003.0009.0099.0689 | 0 | 1 |
|  | Почтово-банковские услуги (доставка пенсий и пособий, прием коммунальных платежей) | 0003.0009.0100.0731 | 0 | 1 |
|  | Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек | 0003.0009.0102.0435 | 2 | 1 |
|  | Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания | 0004.0016.0159.0515 | 0 | 1 |
|  | Перебои в электроснабжении | 0005.0005.0056.0606 | 11 | 1 |
|  | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 0005.0005.0056.0887 | 0 | 1 |
|  | Выполнение работ по капитальному ремонту | 0005.0005.0056.0891 | 9 | 1 |
|  | Перебои в электроснабжении | 0005.0005.0056.1250 | 2 | 1 |
|  | Индивидуальное жилищное строительство | 0005.0005.0054.1159 | 0 | 1 |
|  | Государственная программа «Развитие сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2013−2020 годы» | 0001.0002.0025.1308 | 0 | 1 |
|  | Ремонт образовательных учреждений | 0002.0013.0139.1153 | 0 | 1 |
|  | Экологическая безопасность | 0003.0011.0122.0848 | 0 | 1 |
|  | Охрана и защита лесов | 0003.0011.0126.1070 | 0 | 1 |
|  | Технологическое присоединение потребителей электрической энергии к электрическим сетям | 0003.0009.0093.1082 | 0 | 1 |
|  | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 0005.0005.0056.0599 | 0 | 1 |
|  | Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений | 0000.0000.0000.0234 | 1 | 0 |
|  | Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы | 0000.0000.0000.0333 | 1 | 0 |
|  | Развитие инфраструктуры связи. Телефонизация | 0000.0000.0000.0417 | 1 | 0 |
|  | Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов | 0000.0000.0000.0458 | 1 | 0 |
|  | Просьбы о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни | 0000.0000.0000.0523 | 3 | 0 |
|  | Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений. Контроль за соблюдением земельного законодательства | 0000.0000.0000.0715 | 3 | 0 |
|  | Предоставление генеалогических и других архивных данных | 0000.0000.0000.0817 | 3 | 0 |
|  | Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.) | 0001.0001.0005.0019 | 6 | 0 |
|  | Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен | 0001.0001.0021.0106 | 1 | 0 |
|  | Административные правонарушения и административная ответственность | 0001.0002.0028.0000 | 3 | 0 |
|  | Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 0001.0003.0037.0723 | 2 | 0 |
|  | Трудовой стаж и трудовые книжки | 0002.0006.0065.0221 | 4 | 0 |
|  | Назначение пенсий | 0002.0007.0071.1423 | 1 | 0 |
|  | Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, Психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений | 0002.0007.0073. 0234 | 2 | 0 |
|  | Личные подсобные хозяйства | 0003.0009.0098.0376 | 12 | 0 |
|  | Электронная связь. Интернет | 0003.0009.0100.0423 | 3 | 0 |
|  | Гуманитарная и техническая помощь в сфере внешнеэкономической деятельности | 0003.0010.0114.1200 | 1 | 0 |
|  | Постоянное (бессрочное) пользование земельными участками | 0003.0011.0123.1139 | 1 | 0 |
|  | Водное хозяйство и экология | 0003.0011.0125.0842 | 3 | 0 |
|  | Привлечение к административной ответственности | 0004.0016.0159.1256 | 7 | 0 |
|  | Преступления, правонарушения, имеющие широкий общественный резонанс | 0004.0016.0162.0528 | 1 | 0 |
|  | Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья | 0005.0005.0055.0579 | 4 | 0 |
|  | Переустройство и перепланировка жилого помещения. Оформление перепланировки жилых помещений | 0005.0005.0055.0700 | 2 | 0 |
|  | Перебои в теплоснабжении | 0005.0005.0056.1252 | 1 | 0 |

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
в 2015 году**

**обращений граждан, организаций и общественных объединений,**

**поступивших в Администрацию Гигантовского сельского поселения**

В 2015 году в Администрацию Гигантовского сельского поселения **поступило 292 обращения граждан,** содержащих 301 вопрос.

Количество поступивших в 2015 году обращений на 7,6 % меньше (292), чем в 2014 году (316).

|  |  |
| --- | --- |
| Количественные показатели (шт.) | Относительные показатели (%) |
|  |  |

С учетом численности населения поселения (17242 жителей на 1 января 2015 года) показатель активности населения в 2015 году составил 1,69%, в 2014 – 1,83% (17246 жителей на 01.01.2014).



Количество обращений, поступивших **в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме** в 2015 году, в 2014 году, с указанием их доли в общем количестве обращений, поступивших соответственно в 2015 году, 2014 году:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма обращения** | Количество обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме, с указанием долей в общем количестве обращений |
| **2015 год** | **2014 год** |
| количество обращений | процент | количество обращений | процент |
| **В письменной форме**  | 227 | 77,7% | 223 | 70,6% |
| **В форме электронного документа** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **В устной форме** | 65 | 22,3% | 93 | 29,4% |
| **Всего обращений** | 292 | 100,0 | 316 | 100,0 |

|  |  |
| --- | --- |
| Количественные показатели (шт.) | Относительные показатели (%) |
|  |  |

**Количество вопросов, содержащихся в обращениях**, поступивших в 2015 году, в 2014 году, с распределением по видам содержащихся в обращениях вопросов – заявление, жалоба, предложение – и указанием их доли в общем количестве вопросов, поступивших соответственно в 2015 году, в 2014 году:

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид****вопроса** | Количество вопросов, содержащихся в обращениях, с указанием долей в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях |
| **2015 год** | **2014 год** |
| количество вопросов | процент | количество вопросов | процент |
| **Заявление** | 291 | 99,6% | 308 | 97,5% |
| **Жалоба** | 1 | 0,4% | 8 | 2,5% |
| **Предложение** | 0 | 0% | 0 | 0% |
| **Всего вопросов** | 292 | 100,0 | 316 | 100,0 |

|  |  |
| --- | --- |
| Количественные показатели (шт.) | Относительные показатели (%) |
|  |  |

Наибольшую социальную и общественную значимость имеют коллективные обращения. В 2015 года **поступило 50 (17%) коллективных обращения**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество коллективных обращений | 2015 год | 2014 год |
| 50 (17,1%) | 36(11,4%) |

|  |  |
| --- | --- |
| Количественные показатели (шт.) | Относительные показатели (%) |
|  |  |

Наибольшее количество обращений поступило непосредственно в Администрацию Гигантовского сельского поселения, то есть в адрес главы Гигантовского сельского поселения–83,6% обращений. Часть обращений жители поселения адресуют в другие инстанции, в том числе в **вышестоящие органы власти**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№п/п | Наименование | 2015 год | % от общего количества |
|  | Правительство Ростовской области, из них направлено из Управления Президента РФ | 443 | 15,1%1,0% |
|  | Сальская городская прокуратура | 1 | 0,3% |

Одной из основных задач работы с населением является организация и проведение личного приема граждан.

В 2015 году главой Гигантовского сельского поселения **проведено 23 личных приемов**, на которых **принято 65 заявителей**.

Тематика обращений, поступивших в Администрацию Гигантовского сельского поселения в 2015 году (по основным тематическим категориям типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Тематика обращений | количество | % от общего количества |
|  | Благоустройство городов и поселков. Благоустройство придомовых территорий | 88 | 30,1 |
|  | Социальное обеспечение, Материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 29 | 9,9 |
|  | Дорожное хозяйство | 22 | 7,5 |
|  | Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 14 | 4,8 |
|  | Земельные споры (не судебные) | 13 | 4,5 |
|  | Животноводство | 13 | 4,5 |
|  | Эксплуатация и ремонт многоквартных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов | 13 | 4,5 |
|  | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 10 | 4,4 |
|  | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 8 | 2,7 |
|  | Проблемы жилья в сельской местности | 8 | 2,7 |
|  | Предоставление генеалогических и других архивных данных | 7 | 2,4 |
|  | Конфликты на бытовой почве | 5 | 1,7 |
|  | Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д. | 3 | 1,0 |
|  | Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 3 | 1,0 |
|  | Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) | 3 | 1,0 |
|  | Выселение из жилища | 3 | 1,0 |
|  | Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 2 | 0,7 |
|  | Право защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законами | 2 | 0,7 |
|  | Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры | 2 | 0,7 |
|  | Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях | 2 | 0,7 |
|  | Социальная поддержка инвалидов | 2 | 0,7 |
|  | Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта | 2 | 0,7 |
|  | Нарушения законодательства, СНИПов при строительстве | 2 | 0,7 |
|  | Газификация поселений | 2 | 0,7 |
|  | Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | 2 | 0,7 |
|  | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 2 | 0,7 |
|  | Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир | 2 | 0,7 |
|  | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 2 | 0,7 |
|  | Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 2 | 0,7 |
|  | Рассмотрение в административном порядке действий (бездействия) должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц (за исключением связанных с рассмотрением обращений) | 1 | 0,3 |
|  | Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенностей регулирования службы отдельных категорий работников, государственных служащих) | 1 | 0,3 |
|  | Условия ведения предпринимательской деятельности | 1 | 0,3 |
|  | Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 1 | 0,3 |
|  | Скрытая безработица. Вынужденные отпуска. Сокращение рабочего дня. Факты незаконных увольнений | 1 | 0,3 |
|  | Детские дошкольные воспитательные учреждения | 1 | 0,3 |
|  | Медицинское обслуживание сельских жителей | 1 | 0,3 |
|  | Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества | 1 | 0,3 |
|  | Пассажирский транспорт на селе | 1 | 0,3 |
|  | Автостоянки и автопарковки | 1 | 0,3 |
|  | Почтово-банковские услуги (доставка пенсий и пособий, прием коммунальных платежей) | 1 | 0,3 |
|  | Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек | 1 | 0,3 |
|  | Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания | 1 | 0,3 |
|  | Перебои в электроснабжении | 1 | 0,3 |
|  | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 1 | 0,3 |
|  | Выполнение работ по капитальному ремонту | 1 | 0,3 |
|  | Перебои в электроснабжении | 1 | 0,3 |
|  | Индивидуальное жилищное строительство | 1 | 0,3 |
|  | Государственная программа «Развитие сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия на 2013−2020 годы» | 1 | 0,3 |
|  | Ремонт образовательных учреждений | 1 | 0,3 |
|  | Экологическая безопасность | 1 | 0,3 |
|  | Охрана и защита лесов | 1 | 0,3 |
|  | Технологическое присоединение потребителей электрической энергии к электрическим сетям | 1 | 0,3 |
|  | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 | 0,3 |

Учитывая социальную значимость ряда обращений, с целью объективного их рассмотрения, отдельные вопросы рассматривались с выездом на место, с участием заявителя, либо комиссионно**. Комиссионно, с выездом на место рассмотрено 227 обращений (77,7%).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рассмотрено | 2015 год | 2014 год |
| Комиссионно | 227(77,7%) | 209 (66,1%) |
| С выездом на место | 227(77,7%) | 209(66,1%) |

Сравнительное количество обращений граждан, рассмотренных **комиссионно**:

|  |  |
| --- | --- |
| Количественные показатели (шт.) | Относительные показатели (%) |
|  |  |

Сравнительное количество обращений граждан,
рассмотренных **с выездом на место**:

|  |  |
| --- | --- |
| Количественные показатели (шт.) | Относительные показатели (%) |
|  |  |

***Количество обращений граждан по полугодиям 2015 года***



Эффективность работы с обращениями граждан оценивается результатами рассмотрения обращений.

В 2015 на рассмотрении в Администрации Гигантовского сельского поселения находились 292 обращения, из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Результат рассмотрения | 1 полугодие 2015 г. | 2 полугодие 2015 г. |
| 1. | поддержано | 78(57,7%) | 86 (54,8%) |
| 2. | разъяснено | 57(42,3%) | 71(45,2%) |
| 3. | не поддержано | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
| Количественные показатели (шт.) | Относительные показатели (%) |
|  |  |

 «Поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«принятие мер» – означает, что выполнены действия в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы.

«Разъяснено» – означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

 «Не поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.