**СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**о письменных и устных обращениях, поступивших в Администрацию Таштыпского  района за 2018 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2017г. | 2018г. |
| Поступило обращений всего  (письменных, устных) | 138 | 121 |
| Из них:  Письменных |  |  |
|  | 112 |
| Устных |  | 9 |
| Повторных |  | 9 |
| Через вышестоящие органы |  | 35 |
| Коллективных |  | 20 |
| Взято на конроль |  | 0 |
| Рассмотрено с просроченным сроком |  | 0 |
| Решено положительно |  | 23 |
| Проверено с выездом на место |  | 24 |
| Выявлено случаев волокиты либо нарушений прав и законных интересов граждан |  | 0 |
| Приняты меры к виновным по фактам нарушения прав и законных интересов граждан |  | 0 |

**Справка**

**об обращениях граждан (по темам), поступивших в исполнительные органы государственной власти и органы  местного самоуправления Республики Хакасия, Таштыпский район**

**c 01.01.2018 по 31.12.2018г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тема | Всего | | **Письменные обращения** | **Устные обращения** | **Ч/з**  **выше**  **стоящие** | **Повтор** | **Коллективные** | **Рассмотрено положительно** | **Рассмот**  **рено с выездом** |
|  | **%** |
| **Государство, общество, политика** | | | | | | | | | |
| Конституционный строй | 3 | 2,3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Основы государственного управления | 7 | 5,3 | 7 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| Международные отношения. Международное право | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Гражданское право | 1 | 0,8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Правосудие | 1 | 0,8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 0 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Жилищно – коммунальная сфера** | | | | | | | | | |
| Общие положения жилищного законодательства | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - |
| Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) | 28 | 21,4 | 28 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Коммунальное хозяйство | 16 | 12,2 | 15 | 1 | 4 | 1 | 0 | 5 | 8 |
| Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - |
| Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде) | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - |
| Перевод помещений из жилых в нежилые | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Риэлторская деятельность (в жилищном фонде) | 0 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |
| **Социальная сфера** | | | | | | | | | |
| Семья | 1 | 0,8 | 0 | 1 | - | - | - | 1 | - |
| Труд и занятость населения | 5 | 3,8 | 5 | 0 | 3 | - | 2 | 2 | 1 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 15 | 11,5 | 13 | 2 | 7 | 5 | - | - | 2 |
| Образование. Наука. Культура | 9 | 6,9 | 7 | 2 | 4 | - | 3 | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 2 | 1,5 | 2 | - | - | - | - | 1 | 1 |
| **Экономика** | | | | | | | | | |
| Финансы | 2 | 1,5 | 2 | - | 2 | 2 | - | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 24 | 18,3 | 22 | 2 | 6 | - | 6 | 6 | 5 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 15 | 11,5 | 14 | 1 | 1 | - | 7 | 3 | 1 |
| Информация и информатизация | 1 | 0,8 | 1 | 0 | - | - | - | - | - |
| **Оборона, безопасность, законность** | | | | | | | | | |
| Оборона | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 1 | 0,8 | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Дачное хозяйство | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Гостиничное хозяйство | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 0 | 0 | 0 | - | - | - | - | - | - |
| **Всего** | **131** | **100** | **121** | **10** | **35** | **9** | **20** | **23** | **24** |

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

к статистическому отчету о письменных и устных обращениях,

 поступивших в Администрацию Таштыпского района за 2018 год.

Работа по рассмотрению обращений граждан в Администрации Таштыпского района осуществляется на основе законодательства Российской Федерации, регламентирующего это направление деятельности, в частности, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-Ф3 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Анализ обращений граждан в администрации Таштыпского района показывает:

всего на 31.12.2018 год  поступило письменный и устных обращений 121  по сравнению с 2017 г. на 12 % меньше (в 2017г.  - 138) в данных обращениях было поставлено 138 вопросов, из них: 9 заявлений были направлены повторно.

из них поступило:

Заявлений – 108 (в 2017 г. - 99) – 9% больше, чем в 2017 г.

Жалоб – 4 (в 2017г. - 15) – 73 % меньше.

Предложений – 0 (в 2017 г. - 0).

Устные обращения – 9, (в 2017 г.- 11) на 18% меньше, чем в 2017 г.

В 2017 г. было 13 обращений от жителей района, которые обратились на прямую линию Главы Республики Хакасия, в 2018 г. было 1 обращение.

Решено положительно – 23 (в 2017 г.-9), разъяснено – 97(в 2017г. - 121), в том числе приняты административные меры – 0 (в 2017 - 0), поддержано – 0, отказано – 0 и перенаправлено -1.

Поступило заявлений из вышестоящих органов - 18 (в 2017 - 35).

Коллективных – 20 обращений по сравнению с  2017 г. выросло на 60%  (в 2017 г. 12).

Через «телефон доверия» обращения не поступали, в 2017г.  – 1, Интернет-сайтом – 4 (в 2017 г.- 5), факсом –  направленных заявлений за 2017 и 2018 г. не было.

Одной из важных составляющих работы с обращениями является приём граждан. В течение года на приеме у главы и заместителей главы побывало 9 человек (в 2017 - 11). Рассмотрено обращений с выездом на место заместителями главы, главой Таштыпского района и руководителями структурных подразделений в поселения было 24 (в 2017 г. - 2). Прием по личным вопросам ежемесячно вели также начальники отделов, сокращая тем самым поток обращений к руководителям администрации и в вышестоящие органы.

**Тематика обращений, разнообразна.**

Наиболее острыми проблемами для граждан являлись:

**- «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)**» – 28 обращений. В 2017 г. по этой теме было 42 обращений, что составило уменьшение на 33%; из них: 23 обращений поступили от  детей – сирот и детей оставшихся без попечения родителей, по вопросу предоставления жилья;  3- улучшение жилищных условий, предоставление жилищного помещения; 1 – обследование жилищного фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье); 1 заявление по участию в государственной программе обеспечение доступным и комфортным жильем.

- **в сфере хозяйственной деятельности -**24 обращения из них 7 – Строительство, 5 - Сельское хозяйство, 5 **– Транспорт, 4 – Промышленность, 1 - Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров), 1 - Связь./Электрическая связь, 1 -Градостроительство и архитектура/Градостроительство. Архитектура и проектирование**

**- в сфере коммунального хозяйства** – 16 обращений из них: 3 - Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация), 6 - Выполнение работ по капитальному ремонту, 2 - Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда, 3 - Перебои в работе канализации, 2 - Перебои в теплоснабжении, 2 - Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом.

- **в сфере социального обеспечения и социального страхования** – поступило 15 обращений из них;

6 - Выплата пенсий; 1 - Система оплаты бюджетных работников (включая руководителей); 1 - Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании/Реализация социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством; 6 - Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения; 1 - Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов; 1 - Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов; 1 - Оказание финансовой помощи.

**- в сфере природные ресурсы и охрана окружающей природной среды 15** обращений из них:

2 - Гуманное отношение к животным; 1 - Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы; 3 -  Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; 1 - Воздействие на окружающую среду при мелиорации земель (мелиоративные системы и гидротехнические сооружения); 2 - Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров); 1 - Безвозмездное срочное пользование земельными участками; 1 - Сельхозпроизводство и экология; 2 - Водное хозяйство и экология; 2 - Лесное законодательство. Незаконная рубка леса.

- **образование, наука и культура** – 9 обращений (в 2017 г. - 5), уменьшилось на – 44 %.; из них:

2 - Управление системой образования; 2- Культура и ее материальная база. О работе руководителей органов и учреждений культуры: 1 Доставка детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности; 2 Управление в сфере культуры; 2 Ремонт образовательных учреждений.

Вопросы, находящиеся вне полномочий муниципального района (жилищные, коммунально-бытовые, работа органов внутренних дел), рассматривались вместе с главами соответствующих поселений и сотрудниками полиции и другими учреждениями находящимися на территории Таштыпского района.

Проблемы, которые чаще всего решались положительно это земельно – имущественные вопросы, о ремонте теплотрассы, об установлении трансформатора, о постановке на очереди по предоставлению жилья детей-сирот, по отсыпке дороги в музей, а так же вырубки деревьев при реконструкции дороги.

Для решения жилищных вопросов район принимает активное участие в целевых программах: «Устойчивое развитие сельских территорий на 2018-2020 годы» муниципальной программы «Развитие агропромышленного комплекса на территории Таштыпского района на 2018-2020 годы»; «О бесплатном предоставлении в собственность граждан, имеющих трех и более детей, земельных участков на территории Республики Хакасия»; «О предоставлении в собственность граждан земельных участков, находящихся в государственной  и муниципальной собственности».

В 2018 г. 2 молодые семьи получили субсидии по программе «Устойчивое развитие сельских территорий на 2018-2020 годы» как молодые специалисты и 1 семья как граждане по той же программе. В 2018 г. начато строительство еще одного трех этажного многоквартирного дома. Ведется строительство жилья для детей сирот.

Все вопросы, указанные в заявлениях, рассматриваются в установленные законом сроки. О результатах рассмотрения обращений граждан ответы направляются в письменном виде заявителям или вручаются лично под роспись.

С целью совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и повышения эффективности данной деятельности, действует  «телефон доверия».  Обратиться можно  по телефонам  8 (39046) 2-11-70 и 2-15-37  ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных),  факс: 2-11-70. Каждый понедельник работают телефоны «горячей линии», по которым на звонки граждан отвечают глава и его заместители. Также, на  официальном сайте администрации муниципального образования Таштыпский район, созданы подразделы Интернет - приемная «Антикоррупция» и «Обратная связь», адрес электронной почты: [amotash.khakasnet.ru](mailto:amotash@Rambler.ru)

Прием граждан проводиться ежедневно, график приема утвержден Главой Таштыпского района  и размещен  на Интернет-сайте администрации.

В администрации регулярно проводится анализ обращений граждан и предоставляется на рассмотрение руководству.

Регистрация обращений граждан входящих и исходящих документов, а так же устные обращения граждан, проходит в системе «Дело» в полной объеме.

Начальник общего отдела                                                                                Е.Т. Мамышева