

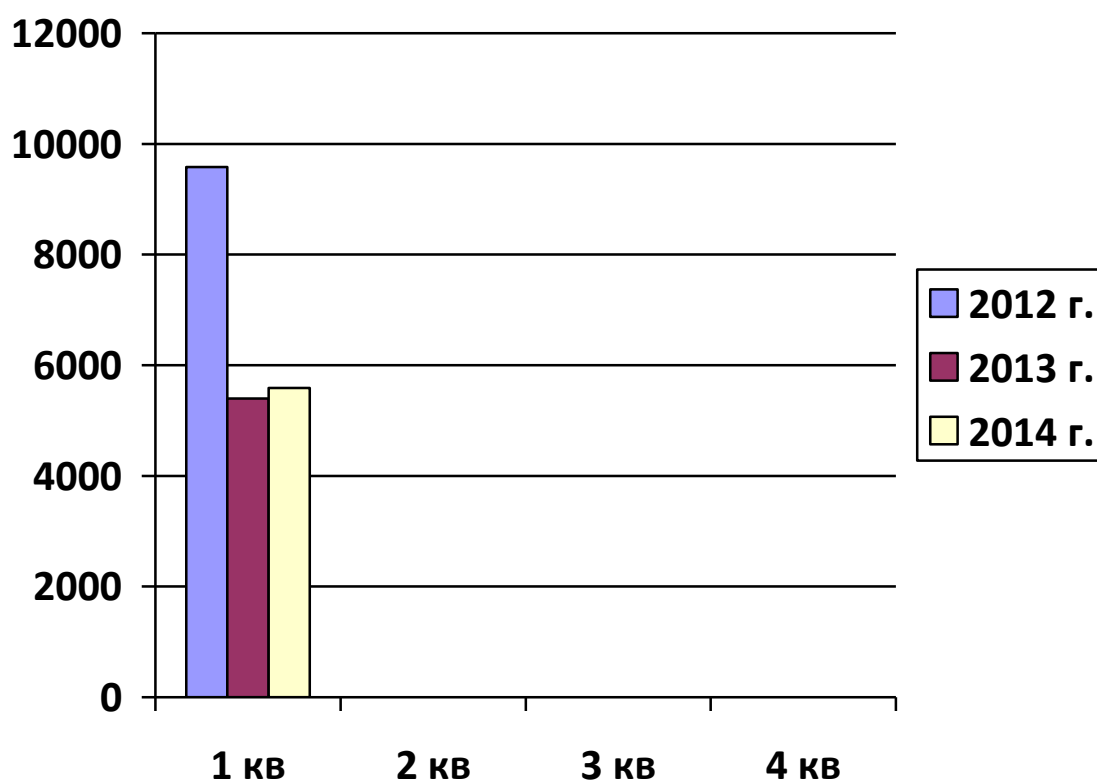
**Информационная справка о результатах работы  
по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области за 2014 год**

За 2014 год в Администрацию муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области (далее Администрация) поступило 5587 устных и письменных обращений граждан, а также обращений граждан, поступивших в форме электронного документа, что на 188 обращений или на 3,4 % больше за отчётный период 2013 года (5399).

Из них 735 обращений граждан, поступивших в Администрацию в письменной форме и в форме электронного документа, составляют жалобы, что меньше на 58 обращений (жалоб) или на 7,9 % в сравнении с 2013 годом (793). Из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области поступило 135 жалоб.

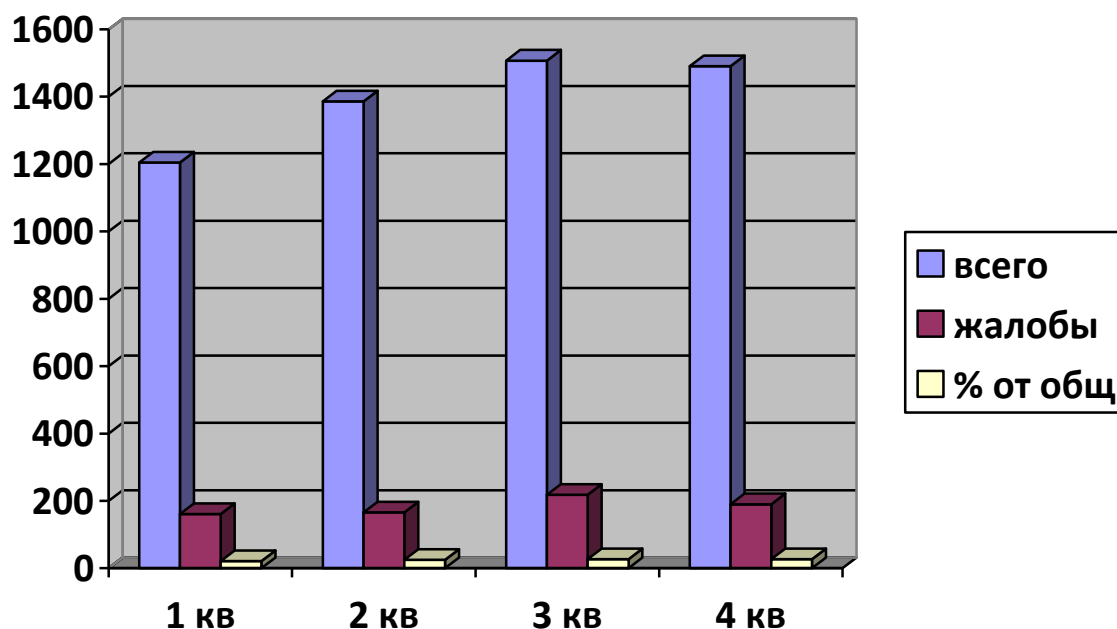
В 2014 году проведено 199 личных приёмов должностными лицами Администрации, из них 17 выездных.

**Динамика поступления устных и письменных обращений,  
а также обращений поступивших в форме электронного документа за 3 года**



**Таблица №1.** Распределение устных и письменных обращений граждан, а также обращений граждан, поступивших в Администрацию в форме электронного документа по кварталам 2014 года

Всего поступило обращений	Всего за год	I	II	III	IV
	5587	1204	1386	1507	1490
Из них жалоб	735	161	166	218	190
		% поступивших обращений за квартал			
		21,5%	24,8%	26,9	26,7%



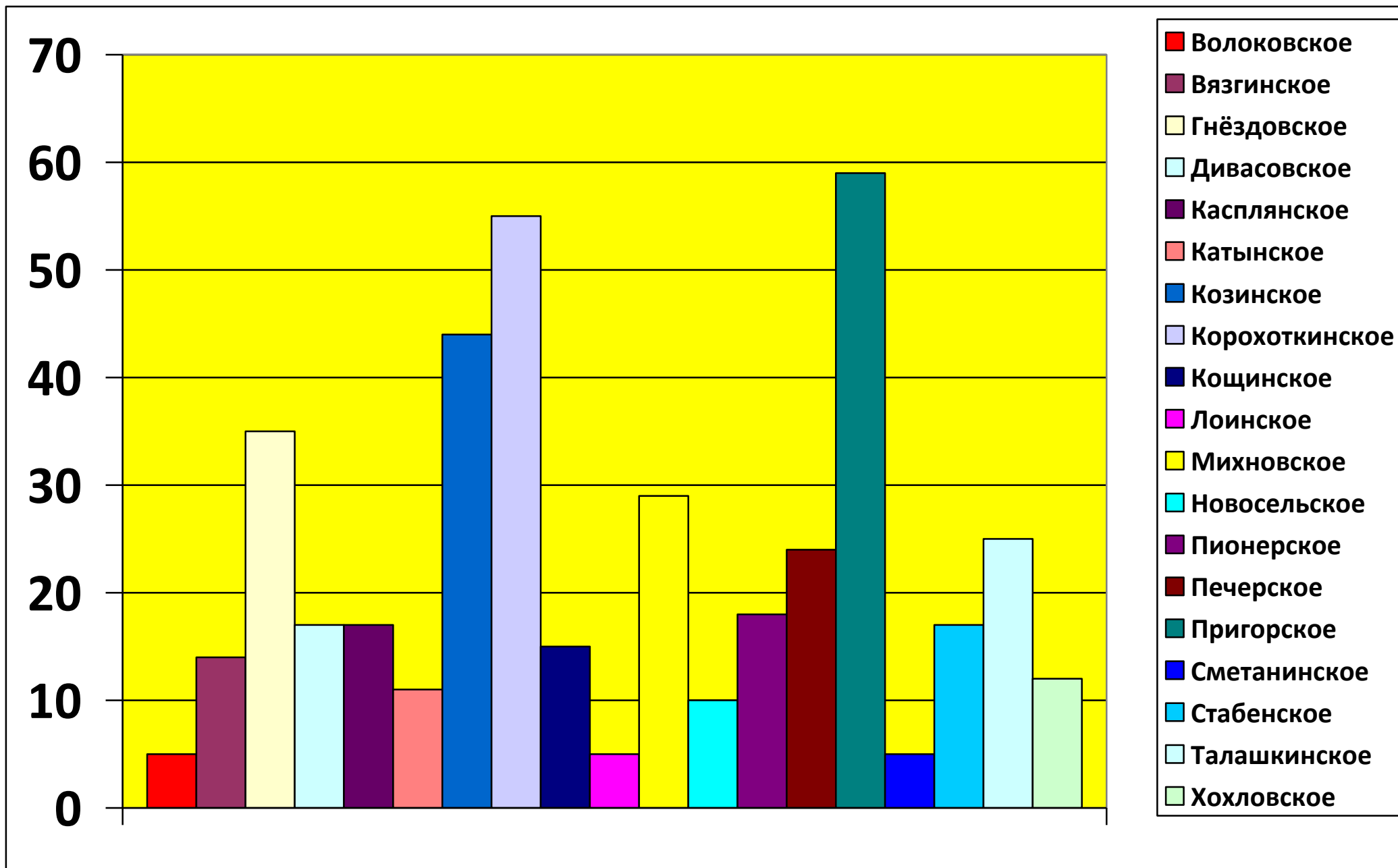
Значительная часть обращений граждан (письменных и устных) в Администрацию поступает по вопросам земельных и имущественных отношений; архитектуры и транспорта; улучшения жилищных условий и коммунального хозяйства; признания домов аварийными, и переселения из аварийного жилья; газификации сельских населённых пунктов, благоустройства придомовых территорий и населённых пунктов; капитального ремонта домов, замены водопроводных сетей, работы управляющих компаний.

**Таблица №2.** Распределение обращений (жалоб) граждан в письменной и устной форме, а также обращений граждан (жалоб), поступивших в Администрацию в форме электронного документа за 2014 года по поставленным в обращениях (жалобах) вопросам.

Администрация	Всего обращений	Вопросы, поставленные в обращениях (жалобах)								
		Архитектура, газификация, транспорт	Земельные и имущественные отношения	ЖКХ	Благоустройство	образование	медицина	жильё	Бездействие и неправомерные действия Главы	прочие
Администрация МО «Смоленский район»:	288	116	128			10	3			31
из них перенаправлено по компетенции	30									
Волоковское с/п	5	2 (газ)	1					2		
Вязгинское с/п	14	1(газ)	2		2			2	2	5
Гнёздовское с/п	35	1(газ)	4	1	15			7	6	1
Дивасовское с/п	17	3(газ)	2	4	4		1			3
Касплянское с/п	17		2		4		1	5	3	2
Катынское с/п	11		3	2	5					1
Козинское с/п	44	4 газ 2 транспорт	4	18	12			1	1	2
Корохоткинское с/п	55	2 арх.+2 газ +2 транспорт	4	12	21			4	6	2
Кощинское с/п	15			1	11					3



**Активность населения по количеству поступивших в Администрацию обращений (жалоб) граждан из сельских поселений за 2014 год**



**Таблица №3** Итоги рассмотрения обращений (жалоб) граждан в письменной и устной форме, а также обращений граждан (жалоб), поступивших в Администрацию в форме электронного документа за 2014 года

Всего поступило		меры приняты	даны разъяснения	поддержано	не поддержано	перенаправлено по компетенции	перешло на 2015 г
	735	224	271	129	71	30	10
Из них из Аппарата Администрации Смоленской области	135		84	51			
Из них повторно	22						

С целью повышения квалификации работников Администрации по работе с обращениями граждан муниципальные служащие Администрации принимают участие в семинарах, проводимых Управлением по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области, Департаментом Смоленской области по внутренней политике.

Все муниципальные служащие Администрации ознакомлены с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При сдаче квалификационного экзамена в экзаменационные билеты включены вопросы по вышеуказанному закону.

Для совершенствования работы с обращениями граждан ежегодно проводятся обучающие семинары-совещания со специалистами структурных подразделений Администрации и сельских поселений, ответственными за рассмотрение обращений граждан.

При решении вопроса о ежемесячном денежном поощрении муниципальных служащих в обязательном порядке учитывается такой показатель, как рассмотрение обращений граждан. В 2014 году за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан был уменьшен размер ежемесячного денежного поощрения одному муниципальному служащему, объявлены замечания пяти муниципальным служащим.

При необходимости более детального и всестороннего рассмотрения заявления, предложения или жалобы обращение гражданина рассматривается с выездом на место с участием исполнителей, специалистов и граждан.

С 2012 года на сайте Администрации функционирует Интернет-приёмная, посредством которой граждане обращаются в Администрацию с заявлениями, жалобами и предложениями.

Обращения граждан, поступающие в Администрацию МО по информационным системам общего пользования, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ст.7, п.3).

Должностные лица Администрации МО в установленном порядке рассматривают данные письма, принимают необходимые меры. Ответ на Интернет-обращение может направляться в письменной форме, но предпочтение отдаётся форме электронного сообщения.

Начальник общего управления  
Администрации муниципального образования  
«Смоленский район» Смоленской области

**Т.М. Агафонова**