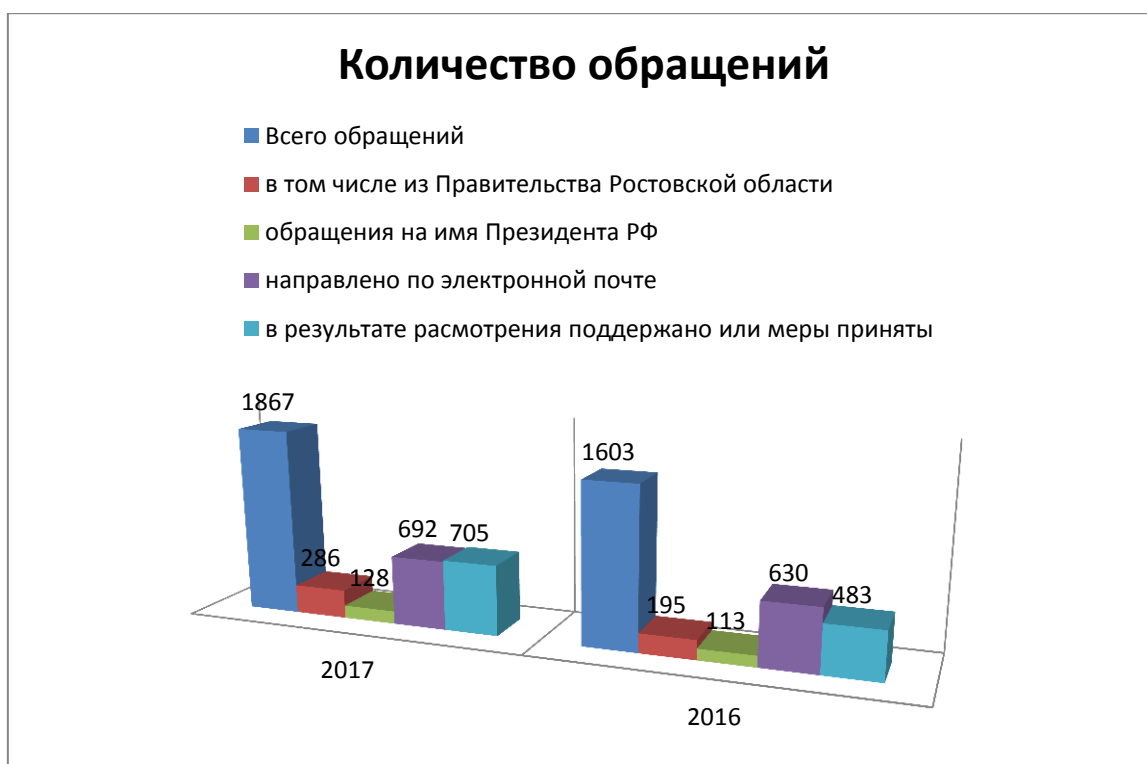


# Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Аксайского района в 2017 году

В Администрации Аксайского района проведен анализ обращений граждан (далее – обращения). Подведены итоги работы с письменными, электронными и устными обращениями граждан.

Обращения поступают в Администрацию Аксайского района в устной, электронной и письменной форме, почтой, через интернет-приемную Администрации района, а также в ходе личного приема граждан.

Все жители, обратившиеся в Администрацию Аксайского района, получили подробные разъяснения и консультации по интересующим их вопросам. Ведется работа по обеспечению взаимодействия с администрациями городского и сельских поселений по рассмотрению обращений граждан, создаются комиссии для выезда на место. Особое внимание уделяется коллективным и повторным обращениям граждан.



В 2017 году в Администрацию Аксайского района поступило 1867 обращения (в 2016 году - 1603). Таким образом, по сравнению с прошлым годом число обращений увеличилось на 16,5%.

## В 2017 году увеличилось:

- количество обращений от жителей Аксайского района на имя Президента Российской Федерации (2017 - 128, 2016 - 113);

- количество обращений, направленных жителями Аксайского района в Правительство Ростовской области (2017 - 286, 2016 - 195);

- количество обращений на имя главы Администрации Аксайского района (2017 - 1120, 2016 - 1022);

- количество обращений в общественную приемную Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в Аксайском районе (2017 – 12, 2016 - 10).

- количество заявок на интерактивный прием Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева (2017 – 8, 2016 - 8). Приняли участие в интерактивном приеме - 3 заявителя.

При направлении обращений в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Ростовской области, Правительство Ростовской области граждане предпочитают электронную почту и официальный сайт Правительства области.

В Администрации Аксайского района также увеличилось количество обращений, полученных непосредственно через интернет-приемную Администрации района и электронную почту. Так, в 2017 году в форме электронного документа в Администрацию Аксайского района поступило 692 обращения, что составляет 61,8% от общего количества обращений (в 2016 году – 630, или 61,4%).

Из общего числа зарегистрированных обращений: коллективных - 71 (в 2016 году - 72), повторных - 23 (в 2016 году - 15). С выездом на место рассмотрено 114 обращений или 6,1% от общего количества обращений (в 2016 году – 106 или 6,6%). Такие меры обусловлены тем, что для более тщательного комплексного изучения исполнителями поставленных вопросов, необходимо привлечение к рассмотрению представителей других структур, к компетенции которых они относятся. А непосредственное участие представителей руководства муниципальных образований на месте – залог компетентного и своевременного разрешения вопросов, поставленных заявителями.

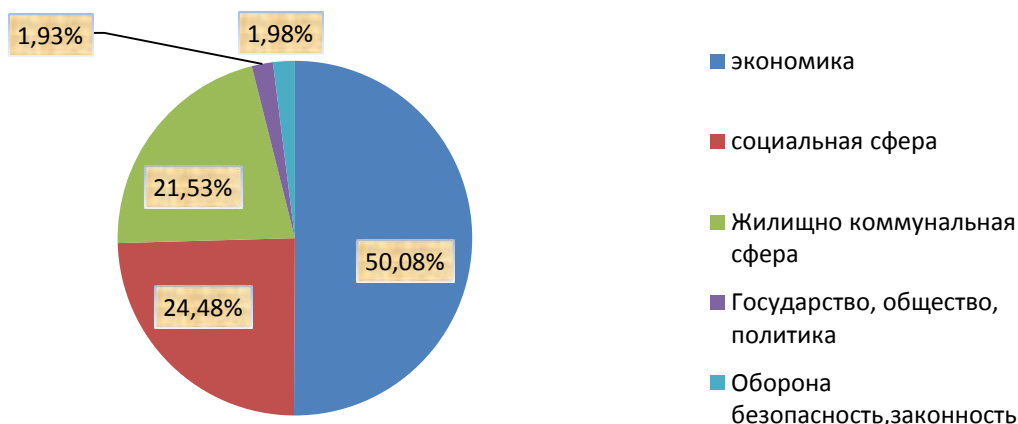
По результатам рассмотрения обращений:

- поддержано или меры приняты по 705 обращениям, что составляет 37,76% от общего числа обращений (в 2016 году 483 или 30,11%);

- даны разъяснения по 947 обращениям, что составляет 50,72% (в 2016 1087 обращению или 67,81%);

- направлены в соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» по компетенции 215 обращений или 11,52%

## Тематика обращений, поступивших в Администрацию Аксайского района за 2017 год ( по основным категориям)



Наибольшее количество обращений в Администрацию Аксайского района поступило по разделу «**Экономика**» 935 обращений (в 2016 году - 709), что составляет 50,08% от общего количества поступивших обращений (в 2016 году 44,51%).

По этому направлению наиболее чаще граждане обращались по вопросам:

- в сфере строительства, архитектуры и проектирования 138 обращений (граждане просят внести изменения в градостроительный план или правила землепользования и застройки, по всем вопросам даются разъяснения законодательства);

- в сфере благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий - 78 обращений (некоторые нарушения, такие как ремонт освещения внутри дворовых проездов устраняются, обращения граждан, требующие вложения больших денежных средств, учитываются при формировании бюджетов поселений на следующие годы);

- по коллективному садоводству и огородничеству, некоммерческим садовым товариществам - 53 обращения (ведется работа по разъяснению законодательства, оказывается помощь юристов);

- в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ, по кадастровой стоимости - 92 обращения (по вопросам предоставления в аренду либо собственность земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, ведения дачного хозяйства, Администрацией Аксайского района разработаны и утверждены регламенты по предоставлению земельных участков.)

- в сфере обеспечения инфраструктурой земельных участков предоставленных в х. Красный Колос многодетным семьям – 82 обращения. (Принято решение, что в Аксайском районе будет реализован пилотный проект по созданию условий

комфортного проживания семей на выделенных участках, в короткий срок создать всю необходимую внешнюю и внутри поселковую инфраструктуру)

- в сфере дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью - 294 обращения.

По вопросу организации выезда из города Аксай в сторону Александровки, в настоящее время ведется строительство альтернативного (южного выезда) из города. Дорога, протяженностью 1144 метра, будет проходить по улице Гулаева (от пересечения с Толпинского, в направлении Кобякова городища) до транспортной развязки на 1061 км (Александровская) автодороги М-4 «Дон». Работы выполняет «Дорстрой». Завершение строительства планируется к 1 июля 2018 года.

По вопросу ремонта дороги по ул. Обсерваторная в п. Темерницкий, Администрацией Аксайского района в декабре 2016 года разработана проектно-сметная документация на капитальный ремонт и реконструкцию участков автомобильной дороги общего пользования местного значения «г. Ростов-на-Дону – ц.у. КСП «Темерницкое» км 1+200 – км 2+200, км 3+200 – км 6+100 и км 2+200 – км 3+200», предусматривающей в соответствии с техническим заданием устройство тротуаров, остановочных павильонов, уличного освещения и технических средств организации дорожного движения. Положительное заключение государственной экспертизы получено.

Реализацию проектов планируется выполнить поэтапно. Капитальный ремонт автомобильной дороги общего пользования местного значения «г. Ростов-на-Дону – ц.у. КСП «Темерницкое» на участке км 1+200 – км 2+200 и участке км 3+200 – км 6+100 данной автомобильной дороги выполнены в 2017 году, реконструкцию участка км 2+200 – км 3+200 произвести в 2018 году.

В конце 2017 года начались подготовительные работы по строительству дороги «обход Аксая» строительство планируется завершить в 2020 году.

- в сфере доступа к Интернету – 6 обращений. В 2017 году завершены работы по строительству магистральной оптико-волоконной линии к х. Пчеловодному и х. Ленина.

- в сфере газификации поселений -16 обращений (газификация ул. Новая п. Верхнетемерницкий в 2018 году планируется разработка ПСД на строительство газопровода, на 2019 планируется включение в Областную программу газификация сельских территорий);

Вторым по актуальности являются вопросы раздела «Социальная сфера» - 457 обращений (в 2016 году - 201) или 24,48% от общего количества обращений поступивших в Администрацию Аксайского района (в 2016 году 12,62%)

По этому направлению наиболее чаще граждане обращались по следующим вопросам:

- оказание материальной помощи, оказание помощи ветеранам ВОВ в ремонте и получении жилья – 64. По таким обращениям жителям даются разъяснения законодательства в области социального обеспечения, на сайте Администрации размещена информация о перечне льготных категорий и перечни документов, необходимых для оформления материальной помощи, специалисты Управления социальной защиты населения периодически выезжают в поселения для проведения разъяснительной работы и информирования населения. На страницах районной газеты «Победа» доводится до сведения населения информация об изменениях требований, предъявляемых для оформления льгот и пособий, в 2017 году в соответствии с Федеральным законом было предоставлено жилье 2 ветеранам ВОВ и одному гражданину (инвалид) выдан сертификат на приобретение жилья;

- работа медицинских учреждений и их сотрудников – 134. Это вопросы отсутствия записи на прием к врачам Аксайской ЦРБ. С целью увеличения доступности оказания первичной медицинской помощи МБУЗ ЦРБ Аксайского района подключена к региональному сегменту единой государственной системы в сфере здравоохранения (РС ЕГИСЗ), которая предусматривает запись на плановый прием к врачам через интернет-сайт самостоятельно пациентами или их официальными представителями. Электронная запись позволяет пациентам планировать свое время и при невозможности прибыть на прием вовремя, снять бронь и предоставить возможность другим пациентам записаться на освободившееся время, в 2017 году на территории города Аксая были открыты две частные клиники;

- предоставление места в детский сад – 26. В целях ликвидации очередности, в Аксайском районе 2018 году планируется завершение строительства детского садика на 220 мест в г. Аксай, в г. Аксай в 2017 году был открыт частный детский сад на 100 мест;

- система школьного образования, односменное обучение в школе – 12 обращений (в 2017 году начато строительство двух школ в Аксае на 1000 мест и в п. Янтарном на 600 мест);

- предоставление жилья детям-сиротам - 14. В 2017 году приобретено жилье для 25 граждан данной категории, вручение ключей от квартир запланировано на 1-й квартал 2018 года;

- строительства ФАП на селе – 8 обращений. В 2017 году построен и введен в эксплуатацию ФАП в п. Темерницкий.

Третьим в блоке обращений раздел **«Жилищно - коммунальная сфера»** - 402 обращения (в 2016 году - 603), что составляет 21,53% от общего количества обращений (в 2016 году - 37,85%)

В данном разделе чаще всего поднимаются следующие вопросы:

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма - 93 обращения. Специалистами Администрации даются разъяснения, проводятся консультации по вопросам включения граждан в подпрограмму "Обеспечение жильем молодых семей" ФЦП "Жилище" на 2015-2020 годы и "Устойчивое развитие сельских территорий на 2014-2017 годы и период до 2020 года". В 2017 году выдано 11 свидетельств о праве на получение субсидий для приобретения (строительство) жилья по ФЦП "Жилище" и 4 свидетельства о предоставлении социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности;

- перебои в водоснабжении - 91 обращение. Администрацией Аксайского района принимаются меры с целью обеспечения качественным и бесперебойным водоснабжением поселений. В частности, в ст. Старочеркасской в 2017 году проведены работы по реконструкции разводящих сетей станции с последующим переключением абонентов к новой сети водоснабжения. Для обеспечения водоснабжением левобережной зоны Аксайского района в 2018 году выделены денежные средства на разработку проектно-сметной документации по сетям водоснабжения. По вопросу обеспечения водоснабжением правобережной части Аксайского района планируется улучшение качества водоснабжения после строительства очистных сооружений объемом 145000 м<sup>3</sup> в ст. Мишкинской, в рамках реализации объекта «Водоснабжение аэропортового комплекса Платов и прилегающих населённых пунктов». Кроме того на 2018 год запланирована закупка и монтаж 8-ми водонапорных башен;

- борьба с антисанитарией, уборка мусора - 111 обращений. В соответствии с полномочиями специалистами Администраций городского и сельских поселений проводились ежедневные объезды на предмет выявления карантинной сорной растительности, выявления и ликвидации мест несанкционированного размещения ТБО, для дальнейшего выявления нарушителей и составления протоколов об административном правонарушении. Заместителями главы Администрации района еженедельно проводились объезды курируемых территорий с целью проверки результатов проведенной работы.

В 36 обращениях граждан (в 2016 году - 49) поднимались вопросы, относящиеся к разделу **«Государство, общество, политика»**, что составило 1,93% от общего количества обращений (в 2016 году - 3,08%), в 37 обращениях – вопросы, относящиеся к разделу **«Оборона, безопасность, законность»** (в 2016 году - 31 обращение), что составило 1,98% от общего количества обращений в (2016 году - 1,95%).

В Администрации Аксайского района и в поселениях главами и их заместителями ведется личный прием граждан (информация о днях и часах приема размещена на официальном сайте Аксайского района \*[www.aksayland.ru](http://www.aksayland.ru)).

В Администрации Аксайского района в 2017 году на личном приеме главой Администрации Аксайского района было принято 45 человек, заместителями главы Администрации Аксайского района - 160 человек, граждане обращались с различными вопросами, в том числе, о завершении строительства многоквартирных домов в г. Аксай и п. Верхнетемерницком, об оформлении земельных участков, улучшении жилищных условий, о ремонте многоквартирных домов, о предоставлении мест в детском садике. По всем вопросам были даны разъяснения, либо приняты меры по решению вопросов. Часть вопросов находится на постоянном контроле Администрации Аксайского района

Большое количество обращений принимается лично руководителями в ходе выезда информационных групп. Для выявления проблем на местах проводятся регулярные выезды информационных групп в населенные пункты района. В работе информационных групп принимают участие депутаты районного и поселенческих уровней, представители Общественного совета при Администрации Аксайского района и казачества, участковые уполномоченные полиции. В 2017 году информационными группами проведено 44 встречи, которые посетили 1828 человек. В ходе встреч задано 179 вопросов, на многие из них ответы были даны в устном порядке. Вопросы 28 жителей были взяты на контроль, по которым приняты положительные решения и предоставлены письменные ответы.

Во исполнение требований федерального закона «О противодействии коррупции» и в целях обеспечения свободного доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления, на официальном сайте Администрации Аксайского района граждане могут получить актуальную информацию о деятельности органов власти.

Для постоянного ознакомления граждан с федеральными и региональными нормативными правовыми актами, а также актами органов местного самоуправления на страницах районной газеты «Победа» систематически публикуются комментарии, руководителей структурных подразделений и органов Администрации Аксайского района по вопросам социального, пенсионного и жилищно-коммунального обеспечения граждан. Информация о решении общественно значимых вопросов, затрагивающих интересы большого числа граждан, правовые акты, носящие нормативный характер, публикуются в информационном бюллетене Администрации Аксайского района «Аксайский район официальный», на официальном сайте Аксайского района [www.aksayland.ru](http://www.aksayland.ru).

Во исполнение решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 19 февраля 2015 года разработан реестр оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах и

реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Оценка автора обращения определяется путем уточнения в устной форме (в телефонном режиме) мнения гражданина, направившего обращение. Реестр оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления создается на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, ведется для учета и обобщения информации показателей количеств и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, выявление проблемных вопросов и выработки необходимого управляющего или корректирующего воздействия на основе анализа показателей.

Ежеквартально Администрацией Аксайского района проводится работа по ведению реестров, с целью выявления наиболее проблемных вопросов, поднимаемых в обращении, а также принятию мер, способствующих снижению активности обращений граждан.

Для обеспечения постоянной обратной связи с гражданами на официальном сайте Администрации Аксайского района ([www.aksayland.ru](http://www.aksayland.ru)) созданы интерактивные сервисы, с помощью которых можно напрямую задать вопросы относительно деятельности Администрации Аксайского района, высказать свое мнение, сообщить информацию, оставить отзыв.

**С 2018 года появилась возможность направления обращений в органы местного самоуправления и исполнительной власти Ростовской области с помощью сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области». Такие обращения рассматриваются в том же порядке, как и обращения, направленные по почте или переданные лично.**

Каждое обращение проходит обязательную регистрацию в системе электронного документооборота СЭД «Дело», устанавливается контроль его рассмотрения. В установленный законом 30-дневный срок гражданам направляется письменный ответ. По вопросам, требующим проведения длительной проверки, срок рассмотрения может быть продлен до 2-х месяцев, о чем заявитель обязан быть уведомлен в письменной форме.

В соответствии с Указанием Президента РФ от 25.04.2013 № ПР-936 и в целях охраны прав и свобод человека и гражданина, обеспечения согласованного функционирования и взаимодействия органов государственной власти в данной сфере, в Администрации Аксайского района 12 декабря 2017 года с 12.00 до 20.00 часов проводился общероссийский день приема граждан (далее – ОДПГ). Всего заместителями главы Администрации района было принято 8 человек. Граждане обратились по вопросам предоставления субсидий на жилье, трудоустройства и другим вопросам.

В этот же день в режиме видеосвязи рассмотрены обращения пяти граждан:



- 1) из приемной президента Российской Федерации в Южном федеральном округе - по вопросу принятия гражданки на личном приеме;
- 2) из Правительства Ростовской области - по вопросу оказания материальной помощи на восстановление домовладения после пожара;
- 3) из Административной инспекции Ростовской области - по вопросу предоставления административного протокола;
- 4) из Щепкинского сельского поселения - по вопросу ремонта дороги в п. Октябрьский;
- 5) из Верхнеподпольненского сельского поселения - по вопросу оказания помощи по восстановлению денежного вклад в банке.

Главами администраций поселений Аксайского района в ОДПГ принято лично 28 жителей, из них: в городском поселении – 3, Большелогском – 2, Грушевском – 2, Щепкинском – 2, Ольгинском – 4, Ленинском – 2, Старочеркасском – 4, Верхнеподпольненском – 2, Истоминском – 2, Рассветовском – 3, Мишкинском - 2.

Основные вопросы, задаваемые гражданами в поселениях:

-постановка на квартирный учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

-благоустройство поселений;

-строительство объектов культуры, образования и спорта;

-градостроительство и архитектура;

-по земельным вопросам;

-содержание внутрипоселковых дорог;

В городе Аксай по ул. Чапаева 175 расположена общественная приемная Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в Аксайском районе. На базе Общественной приемной Губернатора в 2017 году вели прием:

- депутат ГД ФС РФ седьмого созыва Чернышев М.А.;

- начальник отдела, Управления государственной службы занятости населения РО Олейников А.М.;

- руководитель Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования РО Толстик Н.В.;

- директор Департамента потребительского рынка РО Теларова И.В.;

- заместитель министра по физической культуре и спорту РО Злобин И.И.;

- заместитель Губернатора РО Рудой В.В.;

- министр по физической культуре и спорту РО Аракелян С.Р.;

- руководитель Региональной службы по тарифам РО Лукьянов А.В.;

- заместитель руководителя Региональной службы государственного строительного надзора РО Сильверстов Ю.Ю.;

- министр экономического развития РО Папушенко М.В.;

- помощник депутата ЗС РО Рызенко С.П.;

- помощник депутата ЗС РО Рожкова В.И.

По результатам приемов все обращения поставлены на контроль в Администрации Аксайского района.

Муниципалитеты, руководствуясь принципами законности, недопущения волокиты, формализма и нарушений сроков исполнения при рассмотрении обращений граждан, продолжают совершенствовать организацию работы с обращениями граждан:

- каждое обращение должно быть рассмотрено всесторонне и объективно. В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы;

- уделять особое внимание организации личного приема граждан должностными лицами, более качественно прорабатывать вопросы местного значения, поступающие к главе Администрации Аксайского района от граждан сельских поселений;

- развивать информационно-аналитическую работу через средства массовой информации. Эти формы работы с населением дают возможность выявлять наиболее актуальные темы обращений и разъяснять гражданам возможные пути и способы решения чаще всего поднимаемых ими вопросов;

- оказывать методическую помощь администрациям сельских поселений в целях разрешения проблем и вопросов, обозначенных в обращениях граждан, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- активно использовать коммуникативные формы работы с населением, в том числе работу информационных групп, проведение выездных комиссий, в том числе с участием представителей общественности;

- планомерно вести личный прием граждан руководителями органов местного самоуправления;

- оказывать юридическую помощь по вопросам местного значения;

- вести особый контроль рассмотрения обращений по вопросам реализации национальных проектов, вопросам, содержащим нарушения закона, факты коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением;

- проверять факты, изложенные в обращении, с участием авторов;

- в Единой дежурно-диспетчерской службе круглосуточно работает телефон «горячей линии» (8-86350) – 5-51-75.

Общий отдел Администрации Аксайского района