

АНАЛИЗ

о результатах рассмотрения обращений граждан в Администрации Аксайского района за 2019 год

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

Обращения поступают в Администрацию Аксайского района в электронной форме – через электронную приемную граждан Ростовской области (далее – электронная приемная), в письменной форме - почтой, а также в устной форме - 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 2019 году в Администрацию Аксайского района поступило 1942 обращения граждан и организаций, что на 9,68% (+188 обращений) больше аналогичного периода прошлого года (далее – АППГ) - 1754.

В том числе:

непосредственно в Администрацию Аксайского района - 1016 обращений, (АППГ – 980);

из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан поступило 203, АППГ - 207;

из Правительства РО – 235, АППГ - 220;

из прокуратуры – 86 , АППГ - 53;

запросы депутатов Законодательного Собрания РО – 16 обращений, АППГ - 18;

поступило запросов по обращениям наших граждан из министерств и ведомств Ростовской области – 356, АППГ - 346;

заявок на проведение интерактивного приема Губернатора Ростовской области поступило – 22, АППГ – 5. Стоит отметить, что большее количество заявок на интерактивный прием поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (18 из 22).

Анализ статистики свидетельствует о **росте обращений**, непосредственно направленных:

в Администрацию Аксайского района - на 3,54% больше;

в Правительство РО - на 6,38% больше;

в прокуратуру - на 38,4% больше;

в министерства и ведомства Ростовской области - на 2,8% больше;

заявок на сервис интерактивной приемной Губернатора Ростовской области - более чем в 4 раза;

Наряду с этим, стоит отметить, что **наблюдается снижение обращений жителей Аксайского района**

в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан - на 2%;

к депутатам Законодательного Собрания РО – на 11,1% меньше,

что обусловлено положительным решением проблем в муниципалитетах, куда граждане обращаются в первую очередь.

Сократилось и число зарегистрированных обращений:

коллективных - 66 (в 2018 году - 68),

повторных - 51 (в 2018 году - 56).

Руководителями и специалистами администраций городского и сельских поселений при поступлении коллективных, а также повторных обращений более глубоко прорабатываются вопросы, для решения которых на места направляются компетентные сотрудники, в том числе комиссионно, а также с участием заявителей. Решения принимаются и при совместных встречах с инициативными группами граждан.

С выездом на место рассмотрено 103 обращения или 5,3% от общего количества обращений (в 2018 году – 98 или 9,6%). 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-прежнему положительной тенденцией является активное использование гражданами электронных сервисов и современных информационных технологий. Соответственно и растет в последние годы количество обращений, полученных непосредственно через электронную приемную граждан Ростовской области.

Так, в форме электронного документа в Администрацию Аксайского района поступило в текущем году 646 обращений, что составляет 63,6% от общего количества обращений, направленных непосредственно в Администрацию Аксайского района (в 2018 году – 635, или 62,3%).

По результатам рассмотрения обращений:

поддержано или меры приняты по 720 обращениям, что составляет 37,08% от общего числа обращений (АППГ - 658 или 37,51%);

даны разъяснения по 930 обращениям, что составляет 47,89% (АППГ - 799 или 45,53%);

направлены в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» по линии компетенции 292 обращения, что составляет 15,03% от общего числа поступивших обращений (АППГ - 297 или 16,93%).



Наибольшее количество обращений в Администрацию Аксайского района поступило по разделу «**Экономика**» - 860 обращений (в 2018 году - 863), что составляет 44,28% от общего количества поступивших обращений (в 2018 году - 49,20%). Из них:

1) в сфере строительства, архитектуры и проектирования – 298 обращений (АППГ - 268). Почти 50% от данного количества обращений составляют обращения обманутых дольщиков (143 обращения, АППГ – 81).

Наибольшее количество обращений из Аксайского городского поселения (87 обращений) и Щепкинского сельского поселения (56 обращений).

В Аксайском районе по всем проблемным объектам разработаны детализированные планы мероприятий восстановления прав граждан-участников долевого строительства проблемных многоквартирных домов («дорожная карта»), которые согласованы с инвесторами, а также участниками долевого строительства.

Регулярно проводятся рабочие встречи, совещания с участием представителей служб, организаций, инициативных групп дольщиков.

2) в сфере дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения – 298 обращений (АППГ - 294)

Наибольшее количество обращений поступило из Рассветовского сельского поселения (73 обращения), Мишкинского сельского поселения (62 обращения).

Для снижения социальной напряженности в решении данных вопросов проводится ряд мероприятий, в том числе и по благоустройству дорог района, также часто вызывающих критику в обращениях граждан.

В рамках реализации нацпроекта «Безопасные и качественные автомобильные дороги» проведен капитальный ремонт автодорог в Большелогском, Ленинском, Истоминском, Старочеркасском сельских поселениях и в городе Аксае. Общая протяженность отремонтированных дорог в рамках проекта, составляет 8,5 км. Также выполнен ремонт участка подъездной дороги к х. Островский, а в г. Аксае - отремонтировано 11 автомобильных дорог.

В 2020 году запланировано проведение текущего ремонта автомобильных дорог с асфальтовым покрытием протяженностью 5 км и щебеночным 13 км. Кроме того, в текущем году планируется разработать проектно-сметную документацию на реконструкцию моста в х. Махин.

3) в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ – 98 обращений (АППГ – 102).

Наибольшее количество обращений поступило из Аксайского городского поселения (28 обращений) и Большелогского сельского поселения (15 обращений).

По вопросам предоставления в аренду либо в собственность земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, ведения дачного хозяйства, Администрацией Аксайского района разработаны и утверждены регламенты по предоставлению земельных участков.

4) в сфере благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий – 55 обращений (АППГ – 67).

Наибольшее количество обращений поступило из Большелогского сельского поселения (15 обращений)

5) в сфере обеспечения инфраструктурой земельных участков, предоставленных в п. Красный Колос многодетным семьям – 53 обращения (АППГ – 72).

Для обеспечения транспортной доступности земельных участков, предоставленных многодетным семьям в п. Красный Колос, в 2019 году получено положительное заключение ГАУ РО «Государственная экспертиза проектной документации и результатов инженерных изысканий» проектной документации и сметной стоимости по объекту «Реконструкция автомобильной дороги по ул. Победы в п. Красный Колос». Решается вопрос с Правительством Ростовской области о возможности выделения денежных средств на реализацию объекта.

С целью обеспечения доступа к участкам многодетных семей в п. Золотой Колос в 2019 году выполнены работы по ремонту межпоселковой дороги от автомагистрали М-4 «ДОН» в западном направлении до автобусной остановки п. Золотой Колос. При ремонте вышеуказанной автомобильной дороги также были проведены работы по нанесению дорожной разметки, установка соответствующих дорожных знаков и обустройство временных съездов к участкам многодетных семей. После наступления благоприятных погодных условий и заключения необходимых муниципальных контрактов в 2020 году будет нанесена дорожная разметка (пешеходный переход) в районе остановочного комплекса в п. Золотой Колос.

б) по коллективному садоводству и огородничеству, некоммерческим садовым товариществам – 58 обращений (АППГ – 61).

Наибольшее количество обращений из Щепкинского сельского поселения (10 обращений) и Рассветовского сельского поселения (9 обращений).

В этом направлении ведется работа по разъяснению законодательства, оказывается помощь юристов.

Вторыми по актуальности являются вопросы раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 542 обращения (в 2018 году - 453), что составляет 27,91% от общего количества обращений (в 2018 году - 25,83%). Из них:

1) перебои в водоснабжении - 215 обращений (АППГ – 191).

Наибольшее количество обращений поступило из Большелогского сельского поселения – 65 обращений и Мишкинского сельского поселения – 59.

В Аксайском районе по развитию инфраструктуры в 2020 году реализуются важные для жизни населения проекты.

В рамках национального проекта «Экология» и регионального проекта «Чистая вода» ведется строительство сетей водоснабжения в станице Грушевской и хуторе Веселый. Работы планируется завершить в мае 2020 года.

Разработана проектно-сметная документация на строительство сетей водоотведения в Рассветовском сельском поселении, включая земельные участки в поселке Красный Колос, предназначенные для предоставления многодетным семьям, завершается разработка проекта на строительство сетей водоснабжения.

В 2019 году разработана проектно-сметная документация на строительство системы водоснабжения левобережной зоны Аксайского района Ростовской области, которая включает строительство 57-километрового магистрального водопровода и шести водонасосных станций. Начать строительство планируется уже в этом году.

Реализация этого проекта позволит полностью решить проблему водоснабжения Ольгинского, Ленинского, Истоминского, Верхнеподпольненского сельских поселений, а также даст задел на перспективное развитие этих территорий.

Чтобы решить проблему перебоя водоснабжения хутора Большой Лог и поселка Реконструктор, ресурсоснабжающая организация АО «Аксайская ПМК Ростовсельхозводстрой» построила дополнительный водовод по ул. Южной и ул. 8 Марта в г. Аксае, общая протяженность которого составила 1900 м, по которому подается вода в вышеуказанные населенные пункты.

2) борьба с антисанитарией, уборка мусора – 123 (АППГ – 118).

С целью решения этого вопроса ежедневно с наступлением весны и до конца осени специалистами администраций поселений проводятся регулярные еженедельные рейды по выявлению и ликвидации свалочных очагов с составлением протоколов об административных нарушениях по статье 5.1 Областного закона Ростовской области № 273-ЗС.

Так, в 2019 году было составлено 740 протоколов, что на 314 больше АППГ.

Проводится ежедневный мониторинг интерактивной карты свалок.

Своевременно планируются совместные выезды с представителями общенародного фронта.

Налажена обратная связь с населением.

3) улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – 63 (АППГ -57).

Наибольшее количество обращений из Большелогского сельского поселения – 17 и Верхнеподпольненского сельского поселения – 12 обращений.

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».

4) претензии к работе управляющих компаний - 67 (АППГ- 68).

Наибольшее количество обращений поступило из Большелогского сельское поселение – 36 и Щепкинского сельское поселение – 18.

Зачастую граждан волнуют такие вопросы, как:

переход на прямые договора с ресурсоснабжающими организациями;

правомерность действий, а также бездействия председателей управляющих компаний (далее – УК), председателей ТСЖ.

Сотрудниками администраций района и поселений даются разъяснения по данным вопросам, а также проводятся совещания, рабочие встречи с руководителями УК и ТСЖ.

Третьим в блоке обращений раздел «Социальная сфера» - 446 обращений (в 2018 году - 408) или 22,97% от общего количества обращений поступивших в Администрацию Аксайского района (в 2018 году - 23,26%). В том числе:

1) работа медицинских учреждений и их сотрудников – 170 (АППГ – 164).

Наибольшее количество обращений поступило из Аксайского городского поселения – 70

В Аксайском районе реализуется региональный проект «Старшее поколение». Центром социального обслуживания населения реализуется пилотный проект по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами. Аксайский район – одна из четырех территорий, которые в 2019 году начали реализацию данного проекта. С момента старта проекта системы долговременного ухода за пожилыми людьми обучено 165 человек.

Начиная с начала участия в проекте, с октября по декабрь 2019 года из сельских территорий района на обследование в поликлинику в город Аксай доставлено 590 граждан, с января по 20 февраля т.г. – 300 сельских жителей. Работа в этом направлении активно продолжается и нашла одобрение среди населения Аксайского района.

За счет бюджета Аксайского района проведены текущие ремонты в семи отделениях Центральной районной больницы, отремонтировано два ФАПа в поселке Российский и поселке Возрожденный. Также приобретено новое медицинское оборудование.

С целью приближения доступности качественной медицинской помощи организована выездная работа в сельские медучреждения, как силами специалистов районной больницы, так и востребованных специалистов федеральных и областных медучреждений.

2) предоставление места в детский сад – 32 (АППГ – 14).

Наибольшее количество обращений поступило из Щепкинского сельского поселения – 15

В рамках нацпроекта «Демография» в 2020 году запланировано строительство детских садов на 220 мест каждый в Аксае и поселке Темерницкий. Планируется также начать строительство детского сада на 60 мест в поселке Янтарный.

В пос. Верхнетемерницкий в 2020 году будет завершено строительство встроенного детского сада, который будет расположен на первом этаже одного из многоквартирных домов ЖК «Спутник». Дошкольное учреждение оснащается на средства застройщика.

3) оказание материальной помощи, оказание помощи ветеранам ВОВ в ремонте и получении жилья – 36 (АППГ – 46).

По данному разделу большее количество обращений поступило из Аксайского городского поселения (10 обращений) и Ленинского сельского поселения (7 обращений).

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.

4) *система школьного образования, односменное обучение в школе – 9 (АППГ – 12)*

В сентябре 2019 года в поселке Янтарный открылась новая школа, построенная в рамках нацпроекта «Образование», а в этом году начнется строительство школы на 1000 мест в поселке Темерницкий, продолжится строительство школы в Аксае на 1000 мест.

5) *предоставление жилья детям-сиротам – 9 (АППГ – 12).*

Все жилые помещения, предоставляемые детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, приобретаются в рамках действующего федерального и регионального законодательства и в соответствии с действующими санитарными и градостроительными нормами. Органами опеки и попечительства Администрации Аксайского района ведется разъяснительная работа среди претендентов на получение жилых помещений.

Гражданам разъясняется порядок постановки на учет в органах местного самоуправления по месту регистрации, даются разъяснения об альтернативных путях решения жилищной проблемы, оказывается помощь во взаимодействии с иными инстанциями.

В 32 обращениях граждан (АППГ - 12) поднимались вопросы, относящиеся к разделу «Государство, общество, политика», что составило 1,65% от общего количества обращений (АППГ – 0,74%), в 62 обращениях – вопросы, относящиеся к разделу «Оборона, безопасность, законность» (АППГ - 21), что составило 3,19% от общего количества обращений в (АППГ - 0,97%).

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).

В Администрации Аксайского района в 2019 году на личном приеме главой Администрации Аксайского района и заместителями главы Администрации Аксайского района было принято - 107 граждан (из них 29 – принято в ходе работы информационных групп). Граждане обращались с вопросами о завершении строительства многоквартирных домов в г. Аксай и поселке Верхнетемерницком, по земельным спорам, вопросам улучшения жилищных условий, о ремонте многоквартирных домов, о предоставлении мест в детском саду. По всем вопросам были даны разъяснения и приняты меры. Часть вопросов находится на постоянном контроле Администрации Аксайского района, например, по вопросам обманутых дольщиков и др.

Большое количество обращений принимается лично руководителями в ходе выезда информационных групп, возглавляемых главой и заместителями главы Администрации. В работе информационных групп принимают участие депутаты районного и поселенческих уровней, представители Общественного совета при Администрации Аксайского района и казачества, участковые уполномоченные полиции. В 2019 году информационными группами проведено 99 встреч, которые посетили 2462 гражданина. В ходе встреч задано 285 вопросов, на многие из них ответы были даны в устном порядке. По результатам рассмотрения обращений граждан взято на контроль 21 вопрос, 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 местной 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.

Для обеспечения обратной связи с гражданами на официальном сайте Администрации Аксайского района (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.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан.

В этот день, 12 декабря 2019 года, в органы местного самоуправления Аксайского района обратилось 43 гражданина, из которых в Администрацию Аксайского района - 10 человек, в администрации поселений – 33 жителя.

В общероссийский день приема граждане обратились по вопросам водоснабжения левого берега Аксайского района, вопросам жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, по социальным и др. вопросам.

Двум гражданам была предоставлена возможность задать вопрос в режиме видеосвязи в соответствии с компетенцией уполномоченных должностных лиц:

- 1) в Министерство по физической культуре и спорту;
- 2) в Администрацию Большелогского сельского поселения.

По-прежнему уже традиционным стали выезды информационных групп Правительства Ростовской области и руководителей органов исполнительной власти, депутатов разных уровней, которые осуществляют личные приемы граждан в общественной приемной Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в Аксайском районе.

На базе Общественной приемной в 2019 вели прием:

- депутат ЗС РО С.В. Рожков;
- директор Департамента потребительского рынка РО И.В. Теларова;
- начальник Управления государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и др. видов техники В.Ю. Овчаров;
- депутат ЗС РО С.Л. Гогорян;
- депутат ГД ФС РФ седьмого созыва М.А. Чернышев;
- и.о. руководителя Региональной службы государственного строительного надзора РО Ю.Ю. Сильвестров;
- оказание юридических услуг член политсовета В.В. Хорошевская;

Губернатор Ростовской области В.Ю. Голубев;
начальник отдела правового надзора и контроля Государственной инспекции труда в РО Ю.В. Семчук;
начальник Управления социальной защиты населения В.В. Петрикина;
руководитель Региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Н.В. Толстик;
директор департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений РО С.Н. Бодряков;
министр сельского хозяйства и продовольствия РО К.Н. Рачаловский;
заместитель Губернатора РО – министр финансов Л.В. Федотова;
председатель комитета по охране объектов культурного наследия РО И.В. Грунский;
директор департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ю.А. Фролов;

Всего в общественную приемную Губернатора в 2019 году обратилось 42 гражданина (АППГ – 57)

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

В соответствии с информацией Управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области показатель активности обращений по итогам 2019 года по Аксайскому району составил 9,92 обращений на 1 тысячу жителей, что ниже на 2,36 обращений по сравнению среднеобластным показателем (12,28 обращений).

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;

планово 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.

Управляющий делами

И.Н. Пономарева