

Информация о работе с обращениями граждан, организаций и общественных объединений

в Администрации Аксайского района

за 2018 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 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 2018 году в Администрацию Аксайского района поступило 1754 обращения (в 2017 году - 1867). Таким образом, по сравнению с прошлым годом число обращений уменьшилось на 6,4%.

В 2018 году увеличилось:

- количество обращений от жителей Аксайского района на имя Президента Российской Федерации (2018 - 207, 2017 - 128);

В 2018 году уменьшилось:

- количество обращений, направленных жителями Аксайского района в Правительство Ростовской области (2018 - 220, 2017 - 286);

- количество обращений, поступивших на имя главы Администрации Аксайского района (2018 - 1020, 2017 - 1120);

- количество обращений, поступивших в общественную приемную Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в Аксайском районе (2018 – 8, 2017 - 12).

- количество заявок на интерактивный прием Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева (2018 – 5, 2017 - 8). Принял участие в интерактивном приеме 1 заявитель.

Обращения, адресованные Президенту Российской Федерации, Губернатору Ростовской области, в Правительства Ростовской области, граждане предпочитают направлять на электронную почту и официальный сайт Правительства области.

За анализируемый период в Администрации Аксайского района увеличилось количество обращений, полученных непосредственно через интернет-приемную Администрации района и по электронной почте. Так, в форме электронного документа в Администрацию Аксайского района поступило 635 обращений, что составляет 62,3% от общего количества поступивших в 2018 году обращений (в 2017 году – 692, или 61,8%).

Из общего числа зарегистрированных обращений: коллективных - 68 (в 2017 году - 71), повторных - 8 (в 2017 году - 9).

В целях всестороннего, объективного и компетентного рассмотрения обращений, с выездом на место (в том числе - комиссией, с участием специалистов) рассмотрено 98 обращений или 9,6% от общего количества обращений (в 2017 году – 114 или 10,2%).

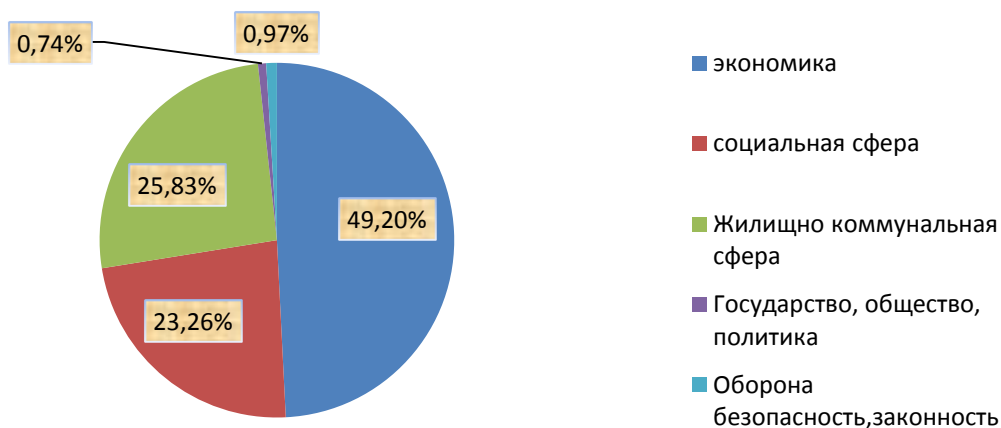
По результатам рассмотрения обращений:

- поддержано или меры приняты по 658 обращениям, что составляет 37,51% от общего числа обращений (в 2017 году - 705 или 37,76%);

- даны разъяснения по 799 обращениям, что составляет 45,53% (в 2017 - 947 или 50,74%);

- направлены в соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» по линии компетенции 297 обращений или 16,93% от общего числа поступивших обращений.

Тематика обращений, поступивших в Администрацию Аксайского района за 2018 год (по основным категориям)



Наибольшее количество обращений в Администрацию Аксайского района поступило по разделу «**Экономика**» - 863 обращения (в 2017 году - 935), что составляет 49,20% от общего количества поступивших обращений (в 2017 году - 50,08%).

По этому направлению наиболее чаще граждане обращались по вопросам:

- *в сфере строительства, архитектуры и проектирования - 268 обращений* (вопросы по градостроительным планам или правилам землепользования и застройки, по всем вопросам даются разъяснения законодательства);

- *в сфере благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий - 67 обращений* (по таким вопросам, как ремонт освещения внутри дворовых проездов и т.д., нарушения устраняются; вопросы, для решения которых требуется вложение больших денежных средств, учитываются при формировании бюджетов поселений на следующие годы);

- *по коллективному садоводству и огородничеству, некоммерческим садовым товариществам - 61 обращение* (ведется работа по разъяснению законодательства, оказывается помощь юристов);

- *в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ, по кадастровой стоимости - 102 обращения* (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);

- *в сфере обеспечения инфраструктурой земельных участков, предоставленных в п. Красный Колос многодетным семьям – 72 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.

С 2017 года началась работа по улучшению дорожных условий на автомобильной дороге районного значения «г. Ростов-на-Дону – ц.у. КСП «Темерницкое». В октябре 2017 г. ООО «Дорстрой» закончил капитальный ремонт двух участков автомобильной дороги «г. Ростов-на-Дону – ц.у. КСП «Темерницкое». Общая протяженность капитального ремонта составляет 3451 м. В соответствии с проектом обустроены тротуары на протяжении всей жилой застройки, уличное освещение. В 2018 году, в период с апреля по октябрь, проведена реконструкция оставшегося участка автомобильной дороги «г. Ростов-на-Дону – ц.у. КСП «Темерницкое». С целью ликвидации участков, не отвечающих действующим нормативам безопасности, проектом предусмотрено строительство нового участка и реконструкция части существующего. Также предусмотрено обустройство светофорного объекта, уличного освещения, строительство автопавильонов и тротуаров.

В 2018 году завершён второй этап строительных работ по реконструкции автомобильной дороги «Подъезд от магистрали «Дон» к ст. Грушевская». Проектом также предусмотрено обустройство тротуаров на всём участке реконструкции, уличного освещения и обустройство пешеходных переходов согласно новым национальным стандартам.

В 2018 году реализован проект по строительству части автомобильных дорог в пос. Янтарный Большелогского сельского поселения (ул. Розовая от пер. Земляничный до пер. Клубничный, пер. Клубничный от ул. Ландышева до ул. Черешневая, пер. Земляничный от ул. Ландышева до ул. Черешневая, пер. Сливовый от ул. Розовая до ул. Черешневая, ул. Рябиновая от ул. Каштановая до ул. Сосновая, ул. Персиковая от ул. Ландышева до ул. Жасминовая).

В Аксайском городском поселении реализован проект по строительству объекта «Южный выезд из г. Аксай». Построена дорога альтернативного (южного выезда) из города, протяженностью 1144 метра, шириной дорожного полотна 7 метров, с обустройством тротуара и уличного освещения.

Дополнительно в Аксайском г/п проведен капитальный ремонт а/д по ул. им. Ивана Шахового, строительство участков а/д по улиц Славяновская и Киевская, тротуары вдоль указанных улиц, строительство подъездной дороги в 9-ом строительном квартале с обустройством парковки, строительство парковки ко Дворцу здоровья, ремонт участка ул. Пороховая балка, ул. Цветочная, ул. Гагарина, ул. Лазурная, ул. Карла Либкнехта, ремонт проездов между многоквартирными домами, ремонт ул. Яблоневая, ул. Курганная, перекресток ул. Речников/ ул.

Объездная, ремонт участков тротуаров по ул. Шевченко, ул. Маяковского, пр. Ленина, ул. Садовая.

В целях приведения автомобильных дорог общего пользования к нормативным параметрам, проведены работы по устранению деформаций и повреждений дорожного покрытия на площади 10 794 кв. м, в том числе на межпоселковых дорогах – 4 137 кв. м, в Аксайском г/п – 3 538 кв. м, на внутри поселковых дорогах сельских поселений – 3 119 кв. м.

- *в сфере газификации поселений -11 обращений* (в 2018 году газифицирован хутор Киров);

Вторыми по актуальности являются вопросы раздела **«Жилищно - коммунальная сфера»** - 453 обращения (в 2017 году - 402), что составляет 25,83% от общего количества обращений (в 2017 году - 21,53%).

В данной сфере чаще всего поднимаются следующие вопросы:

- *улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма - 42 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 2018 году выдано 9 свидетельств о праве на получение субсидий для приобретения (строительство) жилья по ФЦП "Жилище" и 6 свидетельств о предоставлении социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности;

- *перебои в водоснабжении - 191 обращение.* Администрацией Аксайского района принимаются меры с целью обеспечения качественным и бесперебойным водоснабжением поселений. В рамках муниципальной программы Аксайского района «Обеспечение качественными жилищно-коммунальными услугами населения Аксайского района» управлением коммунального и дорожного хозяйства Администрации Аксайского района в 2018 году начата и ведется разработка проектно-сметной документации по объекту: «Водоснабжение левобережной зоны Аксайского района Ростовской области». Срок проведения проектных работ составляет 2 года (2018-2019 гг.).

Реализация данного проекта позволит полностью обеспечить водоснабжением все населенные пункты левобережной зоны Аксайского района, что полностью решит проблему нехватки воды в летний период времени.

В июле 2018 года завершены работы по капитальному ремонту буровой на воду скважины, расположенной на окраине ст. Мишкинская Аксайского района, что в свою очередь позволило улучшить водоснабжение ст. Мишкинская. В ноябре 2018 года выполнен капитальный ремонт артезианской скважины в хуторе Киров.

В июле и ноябре 2018 года приобретены семь водонапорных башен «Рожновского» (далее-ВБР) для Большелогского, Грушевского, Щепкинского, Рассветовского, Мишкинского сельских поселений. Монтаж вышеуказанных ВБР выполнен в полном объеме.

В связи с большим количеством жалоб жителей п. Мускатный на отсутствие воды, ресурсоснабжающей организацией АО «Аксайская ПМК РСВС» за собственные средства были проведены работы по прокладке нового трубопровода протяженностью 1520 м.

- *борьба с антисанитарией, уборка мусора - 118 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. Всего за 2018 год составлено 729 протоколов об административных правонарушениях. Привлечено к административной ответственности за нарушение правил благоустройства территорий поселений и городских округов:

- 658 граждан;
- 45 юридических лиц;
- 24 должностных лица.

Третьим в блоке обращений раздел **«Социальная сфера»** - 408 обращений (в 2017 году - 457) или 23,26% от общего количества обращений поступивших в Администрацию Аксайского района (в 2017 году - 24,48%).

По этому направлению чаще граждане обращались по следующим вопросам:

- *оказание материальной помощи, оказание помощи ветеранам ВОВ в ремонте и получении жилья – 46.* 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 2018 году в соответствии с Федеральным законом было предоставлено жилье 1 ветерану ВОВ.

- *работа медицинских учреждений и их сотрудников – 164.* Это вопросы отсутствия записи на прием к врачам Аксайской ЦРБ. Районная больница принимает участие в реализации пилотного проекта «Бережливая поликлиника», в

рамках которого будет перестроена работа медучреждений: вводится новая логика приема посетителей, работы врачей, больные и здоровые пациенты распределяются по разным коридорам.

В холлах детского и взрослого поликлинических отделений установлены инфоматы, с помощью которых можно записаться на прием к врачам-специалистам. Растерявшемуся человеку будут показывать дорогу администраторы — специалисты, которые работают в залах, коридорах этих отделений. Они также могут записать на прием через рабочий планшет или инфомат. Раньше таких сотрудников в поликлинике не было.

Все это облегчит процесс записи на прием к врачу, сократит время ожидания. Кроме того, в ближайшее время будут оборудованы удобные места отдыха и телевизор с большим экраном, чтобы пациенты могли ждать приема в более комфортных условиях.

С апреля 2018 г. в МБУЗ ЦРБ Аксайского района работает кабинет неотложной помощи, куда направляются пациенты с жалобами на здоровье и признаками неотложных состояний. Он располагается в вестибюле основного стационарного корпуса больницы (вход со стороны ул. Мира, от шлагбаума).

Прием в кабинете неотложной помощи ведется без предварительной записи в порядке живой очереди. Кабинет работает в две смены: с 7 утра до 7 вечера, прием осуществляют врачи-терапевты.

- *предоставление места в детский сад – 14.* В целях ликвидации очередности, в Аксайском районе в 2018 году завершено строительство детского сада на 220 мест в г. Аксай.

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

- *предоставление жилья детям-сиротам - 12.* В 2018 году приобретено жилье для 56 граждан данной категории, приобретение еще 23 жилых помещений запланировано в 1-й квартале 2019 года;

В 12 обращениях граждан (в 2017 году - 36) поднимались вопросы, относящиеся к разделу **«Государство, общество, политика»**, что составило 0,74% от общего количества обращений (в 2017 году - 1,93%), в 21 обращении – вопросы, относящиеся к разделу **«Оборона, безопасность, законность»** (в 2017 году - 37 обращений), что составило 0,97% от общего количества обращений в (2017 году - 1,98%).

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 2018 году на личном приеме главой Администрации Аксайского района и заместителями главы Администрации Аксайского района было принято - 162 человека. Граждане обращались с различными вопросами, в том числе, о завершении строительства многоквартирных домов в г. Аксай и п. Верхнетемерницком, по земельным спорам, улучшении жилищных условий, о ремонте многоквартирных домов, о предоставлении мест в детском садике. По всем вопросам были даны разъяснения либо приняты меры. Часть вопросов находится на постоянном контроле Администрации Аксайского района.

Большое количество обращений принимается лично руководителями в ходе выезда информационных групп, возглавляемых главой и заместителями главы Администрации, 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 2018 году информационными группами проведено 82 встречи, которые посетили 2407 человек. В ходе встреч задано 256 вопросов, на многие из них ответы были даны в устном порядке. Вопросы 5 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 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. 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.

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.

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 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 2018 года, в органы местного самоуправления Аксайского района обратилось 53 гражданина, из которых в Администрацию Аксайского района - 9 человек, в администрации поселений – 31 житель, 13-ти гражданам обеспечен прием в режиме видео (аудио) связи.

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

К главам администраций городского и сельских поселений жители обратились по вопросам благоустройства, земельным и социальным вопросам.

Тринадцать гражданам была предоставлена возможность задать вопрос в режиме видеосвязи в соответствии с компетенцией:

- 1) в Министерство сельского хозяйства и продовольствия Российской Федерации;
- 2) в Правительство Ростовской области;
- 3) в министерство труда и социального развития Ростовской области;
- 4) в министерство строительства, архитектуры и территориального развития Ростовской области;
- 5) в министерство жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области;
- 6) в министерство транспорта Ростовской области;
- 7) в министерство сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области и другие.

Основные вопросы, задаваемые гражданами:

- несогласие с присоединением г. Аксай к г. Ростов-на-Дону (вопрос увеличения налогов на землю, транспортного налога, ОСАГА, потеря льгот учителями, медицинскими работниками).

В городе Аксай по ул. Чапаева, 175 расположена общественная приемная Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в Аксайском районе. На базе Общественной приемной в 2018 году вели прием:

- депутат ГД ФС РФ седьмого созыва Чернышев М.А.;
- начальник государственной жилищной инспекции Ростовской области Асташев П.В.;
- прокурор Ростовской области Баранов Ю.А.;
- начальник Управления ветеринарии Ростовской области Жилин В.Г.;
- председатель Контрольно-счетной палаты Ростовской области Хрипун В.И.;
- директор департамента потребительского рынка РО Теларова И.В.;
- заместитель министра по физической культуре и спорту РО Злобин И.И.;
- министр сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области Рачаловский К.С.;
- председатель комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области Грунский И.В.;
- депутат ЗС РО Гогорян С.Л.;
- депутат ЗС РО Рожкова С.В.

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 2018 года по Аксайскому району составил 5,8 обращений на 1 тысячу жителей, что ниже среднеобластного показателя (6,5 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;

- 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.

Управляющий делами

Е.И. Лазарева