

Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Аксайского района за 9 месяцев 2017 года

За 9 месяцев 2017 года в Администрацию Аксайского района поступило 1272 обращения (в 2016 году - 1148). На имя главы Администрации Аксайского района зарегистрировано 773 обращений (в 2016 году - 749 обращения), запросов из министерств и ведомств – 210 (в 2016 году - 194), из управления по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области – 186 (в 2016 году - 112), обращений, адресованных Президенту Российской Федерации – 95 (в 2016 году - 93), в общественную приемную Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева – 8 (в 2016 году - 10), заявок на интерактивный прием – 7 (в 2016 году -8).



Таким образом, по сравнению с аналогичным периодом 2016 года количество поступивших обращений в Администрацию увеличилось на 11%.

Также увеличилось:

на 66 % поступивших обращений граждан в Правительство Ростовской области по вопросам местного значения муниципального образования «Аксайский район» (2017 – 186, 2016 - 112);

на 2% обращений граждан, поступивших на имя Президента Российской Федерации по вопросам местного значения муниципального образования «Аксайский район» (2017 – 95, 2016 - 93).

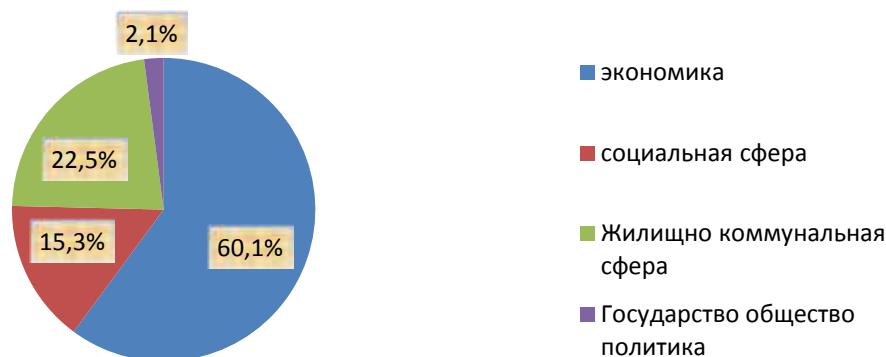
По результатам рассмотрения обращений поддержано, в том числе меры принятые, по 534 обращениям, что составляет 42% от общего числа рассмотренных обращений (ААПГ – 264, или 23%), даны разъяснения по 738 обращениям, что составляет 58% от общего числа рассмотренных обращений.

Из общего числа обращений коллективных – 76 (за АППГ – 68), повторных – 18 (АППГ – 14).

С выездом на место рассмотрено 126 обращений. Такие меры обусловлены тем, что для более тщательного 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.

Более подробно остановимся на обращениях граждан, адресованных главе Администрации Аксайского района

Тематика обращений поступивших на имя главы Администрацию Аксайского района за 9 месяцев 2017 года (по основным категориям)



Наибольшее количество обращений поступило по разделу «Экономика» - 646, что составляет 60,1% от общего количества поступивших обращений (АППГ - 391 или 52,2%).

По этому направлению наиболее чаще граждане обращались по вопросам:

- в сфере строительства, архитектуры и проектирования;
- в сфере благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий;
- по коллективному садоводству и огородничеству, некоммерческим садовым товариществам;
- в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ, по кадастровой стоимости
- в сфере дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью.

Большое количество обращений поступает по вопросам предоставления в аренду либо собственность земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, ведения дачного хозяйства, в связи с этим Администрацией Аксайского района разработаны и утверждены регламенты по предоставлению земельных участков.

Заявители обращаются по решению вопросов о завершении строительства многоквартирных домов в г. Аксай, и в Щепкинском сельском поселении. Разработаны дорожные карты с вариантами решения проблем дольщиков, исполнение мероприятий под контролем Администрации Аксайского района.

В настоящее время ООО «Дорстрой» ведется строительство южного въезда (выезда) в г. Аксай (от а/д по ул. Гулаева до транспортной развязки на км 1061 (Александровская)) магистрали М-4 «Дон», срок окончания работ июнь 2018 года

Также много обращений поступило по вопросу капитального ремонта 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 в Аксайском районе Ростовской области». Работы по капитальному ремонту выполнены в полном объеме. Вопрос реконструкции участка дороги км 2+200 – км 3+200 планируется рассмотреть министерством транспорта Ростовской области при внесении изменений в региональные программы на 2018 год

Далее, по актуальности и количеству больше поступают обращений по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - обратилось 174 гражданина, что составляет 15,3% от количества обращений, поступивших в адрес главы Администрации Аксайского района (АППГ – 211, или 28,2%).

В данном разделе чаще всего поднимаются следующие вопросы:

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма
- перебои в электроснабжении
- перебои в водоснабжении
- борьба с антисанитарией, уборка мусора.

Администрацией Аксайского района принимаются меры с целью обеспечения качественным и бесперебойным водоснабжением поселений. В частности, в ст. Старочеркасской производятся работы по реконструкции разводящих сетей станицы с последующим переключением абонентов к новой сети водоснабжения. По обеспечению водоснабжением левобережной зоны Аксайского района проведены предпроектные проработки и направлены в адрес министерства жилищного-коммунального хозяйства Ростовской области для согласования задания на проектирование и сметного расчета по данному объекту.

По вопросу обеспечения водоснабжением правобережной территории Аксайского района планируется улучшение качества водоснабжения после строительства очистных сооружений объемом 145000 м³ в ст. Мишкинской в рамках реализации объекта «водоснабжения аэропортового комплекса Платов и прилегающих населённых пунктов»

Много обращений поступает по теме борьбы с карантинной растительностью и уборкой мусора, в соответствии с полномочиями, специалистами Администраций городского и сельских поселений проводятся 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. Заместители главы Администрации района еженедельно проводят объезды курируемых территорий с целью проверки результатов проведенной работы.

«Социальная сфера» - 118 обращений или 15,3% от общего количества обращений (АППГ - 106 обращений, или 14,2%).

По этому направлению наиболее чаще граждане обращались по вопросам:

- оказания материальной помощи;
- оказания помощи ветеранам ВОВ в ремонте и получении жилья;
- работы медицинских учреждений и их сотрудников;
- предоставления места в детский сад;
- социального обслуживания населения;
- строительства спортивных сооружений, укрепления материальной базы имеющихся объектов спорта.

Большое количество обращений поступает по вопросам получения материальной помощи. Специалистами 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.

Увеличилось количество обращений по вопросам записи на прием к врачам Аксайской центральной районной больницы. С целью увеличения доступности оказания первичной медицинской помощи МБУЗ ЦРБ Аксайского района с мая 2015 года 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. Администрацией МБУЗ ЦРБ ведется работа по привлечению новых специалистов, проводится обучение специалистов по целевым направлениям в медицинских учреждениях с последующим трудоустройством в МБУЗ ЦРБ Аксайского района.

До сих пор острой остается проблема предоставления места в детский сад, в целях ликвидации очередности детей в Аксайском районе в 2017 году планируется завершение строительства детского садика на 220 мест в г. Аксай.

В **16** обращениях граждан поднимались вопросы, относящиеся к разделу **«Государство, общество, политика»**, что составило 2,1% от общего количества обращений (АППГ - 41 обращение, или 5,5%).

Чаще всего поднимаются следующие вопросы:

- деятельность органов местного самоуправления и его руководителей;
- запрос архивных данных;
- благодарности, поздравления сотрудникам органов местного самоуправления.

В Администрации Аксайского района и в поселениях главами и их заместителями ведется личный прием граждан (с информацией о днях и часах приема можно ознакомиться на официальном сайте Администрации Аксайского района www.aksayland.ru). В Администрации Аксайского района за 9 месяцев 2017 года на личном приеме главой Администрации Аксайского района и его заместителями было принято 112 человек, граждане обращались с вопросами о предоставлении и оформлении земельных участков, об улучшении жилищных условий, о ремонте многоквартирных домов, о предоставлении мест в детском саду. Главами Администраций поселений на личном приеме принято - 1214 человек.

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».

В целях оказания бесплатной юридической помощи в разделе «Юридические консультации» районной общественно-политической газеты «Победа» адвокат Е.В. Шабанова систематически консультирует граждан по поступившим в редакцию вопросам читателей, что обеспечивает повышение юридической грамотности населения.

Специалистами юридического отдела и других подразделений Администрации Аксайского района периодически проводится консультирование граждан по интересующим их вопросам.

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

Свое обращение граждане могут отправить через интернет-приемную сайта Администрации Аксайского района, которое будет рассмотрено в таком же порядке, как и обращение, направленное по почте или переданное лично.

Для вопросов, требующих оперативного решения, на сайте Администрации Аксайского района организована с 2010 года рубрика «Вопрос-ответ».

За отчетный период в интернет-приемную и в рубрику «Вопрос-ответ» поступило 564 обращения. Таким образом, примерно, 72,96 % от общего числа поступивших обращений направляются корреспондентами в электронной форме, что позволяет оперативно отвечать обратившимся на сайт по вопросам, не требующим проведения длительной проверки.

Каждое обращение проходит обязательную регистрацию в автоматизированной системе обработки данных, по нему устанавливается контроль исполнения. 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.

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

- активно используются коммуникативные формы работы с населением, в том числе работа информационных групп, проведение выездных комиссий, в том числе с участием представителей общественности;
- планомерно ведется личный прием граждан руководителями органов местного самоуправления;
- оказывается юридическая помощь по вопросам местного значения;
- ведется особый контроль рассмотрения обращений по вопросам реализации национальных проектов, вопросам, содержащим информацию о нарушении закона и фактах коррупции, злоупотреблении должностными лицами служебным положением;
- проверяются факты, изложенные в обращении, с участием авторов;
- в Единой дежурно-диспетчерской службе круглосуточно работает телефон «горячей линии» (8-86350) – 5-51-75.

Тем не менее, анализируя работу с обращениями граждан, нельзя не отметить, что, несмотря на общую положительную тенденцию, продолжает оставаться проблема рассмотрения обращений в установленный законом срок.

Имеют место нарушения исполнителями сроков рассмотрения обращений. Принимаются меры по недопущению таких нарушений. Еженедельно специалистами общего отдела проводится мониторинг исполнения сроков рассмотрения. Результаты доводятся до сведения личного состава на аппаратных планерках. Индивидуально проводятся беседы и учеба с руководителями и исполнителями по вопросам качественного и своевременного рассмотрения поступающих обращений. В случае необходимости, оказывается практическая помощь.

Управляющим делами информация о сроках рассмотрения обращений граждан еженедельно доводится до сведения заместителей главы Администрации Аксайского района по курируемым направлениям.

Общий отдел Администрации Аксайского района