

# АНАЛИЗ

## о результатах рассмотрения обращений граждан в Администрации Аксайского района за 2020 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 2020 году в Администрацию Аксайского района поступило 2319 обращений граждан и организаций, что на 16,25% (+377 обращений) больше аналогичного периода прошлого года (далее – АППГ) - 1942.

В том числе:

непосредственно в Администрацию Аксайского района - 1250 обращений, (АППГ – 1016);

из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан поступило 247, АППГ - 203;

из Правительства РО – 256, АППГ - 235;

из прокуратуры – 113, АППГ - 86;

запросы депутатов Законодательного Собрания РО – 8 обращений, АППГ - 16;

поступило запросов по обращениям наших граждан из министерств и ведомств Ростовской области – 421, АППГ - 356;

заявок на проведение интерактивного приема Губернатора Ростовской области поступило – 23, АППГ – 22. Стоит отметить, что большее количество заявок на интерактивный прием поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (13 из 23).

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

в Администрацию Аксайского района - на 18,72% больше;

в Правительство РО - на 8,2% больше;

в прокуратуру - на 23,89% больше;

в министерства и ведомства Ростовской области - на 15,44% больше;

и на 1 заявку на сервис интерактивной приемной Губернатора Ростовской области больше по сравнению с АППГ;

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

к депутатам Законодательного Собрания РО – в 2 раза меньше,

сократилось и число зарегистрированных обращений:

коллективных – 60 (в 2019 году - 66),

повторных - 49 (в 2019 году - 51).

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 125 обращений или 5,39% от общего количества обращений (в 2019 году – 103 или 5,3%). Такие меры обусловлены тем, что для более тщательного комплексного изучения исполнителями поставленных вопросов, необходимо привлечение к рассмотрению представителей других структур, к компетенции которых эти вопросы 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 746 обращений, что составляет 59,68% от общего количества обращений, направленных непосредственно в Администрацию Аксайского района (в 2019 году – 646, или 63,6%).

### **По результатам рассмотрения обращений:**

поддержано или меры приняты по 850 обращениям, что составляет 36,65% от общего числа обращений (АППГ - 720 или 37,08%);

даны разъяснения по 1137 обращениям, что составляет 49,03% (АППГ - 930 или 47,89%);

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 332 обращения, что составляет 14,31% от общего числа поступивших обращений (АППГ - 292 или 15,03%).



Наибольшее количество обращений в Администрацию Аксайского района поступило по разделу «Экономика» - 876 обращений (в 2019 году - 860), что составляет 37,77% от общего количества поступивших обращений (в 2019 году - 44,28%). Из них:

*1) в сфере дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения – 303 обращения (АППГ - 298)*

Наибольшее количество обращений поступило из Рассветовского сельского поселения (68 обращений), Щекинского сельского поселения (57 обращений).

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 целях приведения автомобильных дорог местного значения к нормативным параметрам в 2020 году 179 пешеходных переходов были приведены в соответствие с национальными стандартами, из них 36 пешеходных переходов

расположены вблизи образовательных учреждений.

Были проведены работы по устраниению деформаций и повреждений дорожного покрытия на автомобильных дорогах общего пользования на площади 15 923,5 м<sup>2</sup>, в том числе на межпоселковых дорогах – 10 888 м<sup>2</sup>, в Аксайском городском поселении – 1050 м<sup>2</sup>, на внутрипоселковых дорогах сельских поселений – 3 985,5 м<sup>2</sup>.

В г. Аксай - отремонтированы 6 автомобильных дорог и построены две парковки.

*2) в сфере строительства, архитектуры и проектирования – 268 обращений (АППГ – 298)*

Наибольшее количество обращений из Аксайского городского поселения (78 обращений) и Щепкинского сельского поселения (63 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.

*3) в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ – 105 обращений (АППГ – 98).*

Наибольшее количество обращений поступило из Аксайского городского поселения (18 обращений) и Рассветовского 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 – 71 обращение (АППГ – 55).*

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

*5) в сфере обеспечения инфраструктурой земельных участков, предоставленных в п. Красный Колос многодетным семьям – 62 обращения (АППГ – 53).*

В рамках «Реконструкции автомобильной дороги по ул. Победы в п. Красный Колос» предусмотрена реконструкция 1,066 км дороги, в том числе участок нового строительства 0,266 км к участкам, выделенным многодетным семьям. Проектом предусмотрено усиление дорожной конструкции, замена и обустройство асфальтового покрытия, обустройство уличного освещения, строительство тротуаров с пандусами и тактильной плиткой для маломобильных групп населения.

Реализация вышеуказанного проекта запланирована на 2020-2021 годы. Всего на реализацию предусмотрено 43 514,1 тыс. руб. Финансирование осуществляется за счет средств федерального, областного и местного бюджетов.

*б) по коллективному садоводству и огородничеству, некоммерческим садовым товариществам – 63 обращения (АППГ – 58).*

Наибольшее количество обращений из Щепкинского сельского поселения (18 обращений) и Рассветовского сельского поселения (9 обращений).

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

Вторыми по актуальности являются вопросы раздела «**Социальная сфера**» - 746 обращений (в 2019 году - 446) или 32,17% от общего количества обращений поступивших в Администрацию Аксайского района (в 2019 году - 22,97%). В том числе:

*1) работа медицинских учреждений и их сотрудников – 321 (АППГ – 170).*

*Наибольшее количество обращений поступило из Аксайского городского поселения – 98*

В целях улучшения медицинского обслуживания населения, а также согласно региональному Плану, поставлена задача обеспечить оперативное взаимодействие служб и ведомств с целью недопущения, предотвращения, завоза и распространения новой коронавирусной инфекции вызванной 2019-nCoV, а также готовность медицинских организаций к приему больных с подозрением на новую коронавирусную инфекцию, вызванной 2019-nCoV, включая наличие запаса необходимых расходных материалов для отбора проб для проведения лабораторных исследований, противовирусных препаратов для экстренной профилактики и лечения, дезинфекционных средств и средств индивидуальной защиты, обеспечение их транспортом и специальным медицинским оборудованием, включая аппараты ИВЛ и экстракорпоральной оксигенации.

Были созданы мобильные медицинские бригады с целью активного выявления больных новой коронавирусной инфекцией, вызванной 2019-nCoV. По настоящее время производится ежедневный мониторинг с выявлением случаев заболевания, вызванных новой коронавирусной инфекцией.

Особое внимание обращается на проведение дезинфекционных мер в транспортных узлах и на транспортных средствах, специальных режимов по обработке помещений, столовой посуды и инвентаря во всех предприятиях общественного питания, и образовательных учреждений. Проведение противоэпидемических мероприятий продолжается, ситуация находится на строгом контроле Роспотребнадзора и Росздравнадзора.

Медицинский персонал обучен правилам забора и транспортировки биоматериала на новую коронавирусную инфекцию (2019-nCoV), в том числе 3 специалиста прошли обучение в Ростовском противочумном институте Роспотребнадзора.

*2) оказание материальной помощи, предоставление льгот и пособий многодетным семьям и семьям, имеющим несовершеннолетних детей – 236 (АППГ – 36).*

По данному разделу большее количество обращений поступило из Аксайского городского поселения (45 обращений) и Большегологоского сельского поселения (20 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.

*3) предоставление места в детский сад – 95 (АППГ – 32).*

*Наибольшее количество обращений поступило из Щепкинского сельского поселения – 19*

В рамках нацпроекта «Демография» в 2020 году начато строительство детских садов на 220 мест каждый в Аксасе и поселке Темерницкий. Планируемая дата ввода объектов в эксплуатацию 2022 год.

В пос. Верхнетемерницкий в декабре 2020 года встроенный детский сад, расположенный на первом этаже одного из многоквартирных домов ЖК «Спутник», был передан в оперативное управление МДОУ ДС «Малыш». Во 2 квартале 2021 года планируется получить лицензию на вышеуказанный детский сад.

*4) система школьного образования, односменное обучение в школе – 89 (АППГ – 9)*

По школе на 1000 мест в г. Аксасе в связи с необходимостью внесения в проектно-сметную документацию изменений и получения повторного заключения государственной экспертизы между Управлением образования Администрации Аксайского района и АО «РГП» был заключен муниципальный контракт на выполнение проектных и изыскательских работ. В связи с невозможностью АО «РГП» выполнить условия контракта в срок установленный контрактом, был определен новый срок выполнения работ. Ориентировочный срок завершения работ по проектированию – июль 2021 года.

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

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.

Третьим в блоке обращений раздел «Жилищно-коммунальная сфера» - 597 обращений (в 2019 году - 542), что составляет 25,74% от общего количества обращений (в 2019 году - 27,91%). Из них:

*1) перебои в водоснабжении - 245 обращений (АППГ – 215).*

*Наибольшее количество обращений поступило из Мишкинского сельского поселения – 65 обращений и Рассветовского 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» завершено строительство сетей водоснабжения в станице Грушевской и хуторе Веселый. В ноябре 2020 года сети водоснабжения введены в эксплуатацию.

Завершены основные строительно-монтажные работы по строительству сетей водоотведения в Рассветовском сельском поселении, включая земельные участки в поселке Красный Колос, предназначенные для предоставления многодетным семьям.

*2) борьба с антисанитарией, уборка мусора – 133 (АППГ – 123).*

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.

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 – 65 (АППГ - 63).*

Наибольшее количество обращений из Большеголского сельского поселения – 13 и Верхнеподпольненского сельского поселения – 10 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 - 65 (АППГ- 67).*

Наибольшее количество обращений поступило из Щепкинского сельского поселения – 36 и Большеголского сельского поселения – 13.

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.

В 28 обращениях граждан (АППГ - 32) поднимались вопросы, относящиеся к разделу «Государство, общество, политика», что составило 1,21% от общего количества обращений (АППГ – 1,65%), в 72 обращениях – вопросы, относящиеся к разделу «Оборона, безопасность, законность» (АППГ - 62), что составило 3,10% от общего количества обращений в (АППГ - 3,19%).

В связи с неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой в Ростовской области, а также в стране в целом, осуществление личного приема граждан в органах местного самоуправления и подведомственных им учреждениях и предприятиях, а также выезды информационных групп приостановлены.

На основании этого, для обеспечения 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, связанные с деятельностью Администрации Аксайского района, высказать свое мнение, сообщить информацию, оставить отзыв или написать обращения по иным интересующим вопросам.

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.

За 2020 год группами Губернаторского контроля Правительства Ростовской области, руководителями органов исполнительной власти, а также депутатами разных уровней было осуществлено 24 выезда в Аксайский район (АППГ – 40).

Несмотря на сложную санитарно-эпидемиологическую обстановку в стране, в Аксайском районе продолжила вести свою деятельность общественная приемная Губернатора Ростовской области, в которую за 2020 год обратилось 28 граждан (АППГ – 42).

Все обращения были 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;

роверять 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