

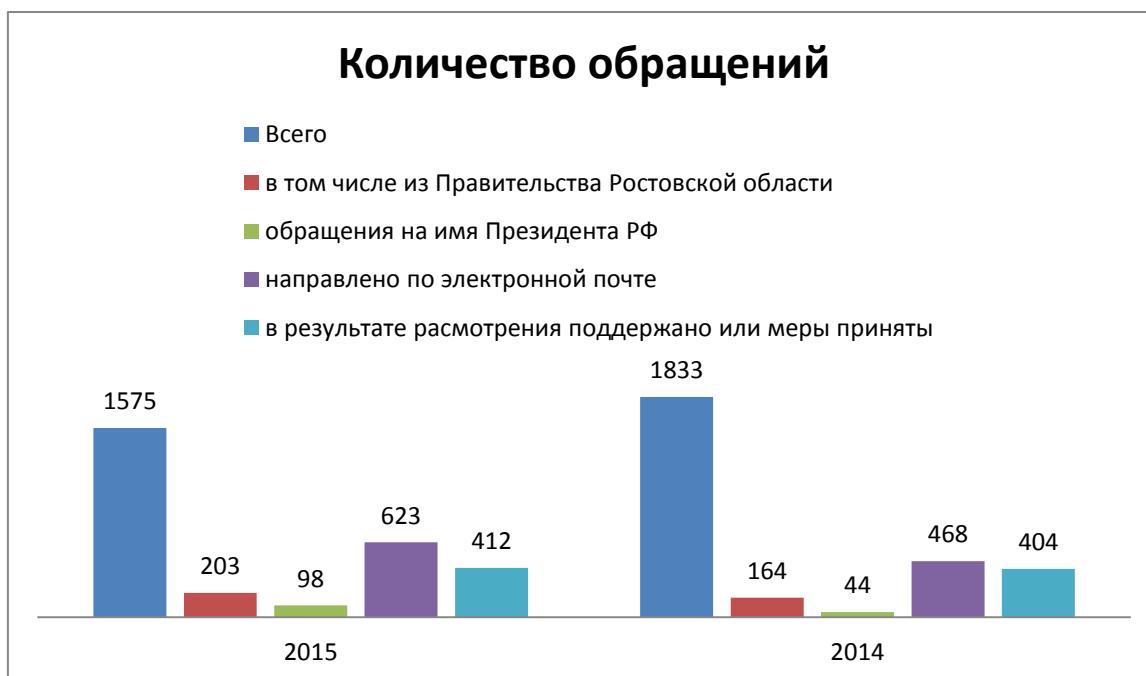
# Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Аксайского района в 2015 год

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

Обращения граждан поступают в администрацию Аксайского района в устной и письменной форме лично от граждан, почтой России, через интернет-приемную администрации района, по системе электронного документооборота «Дело», а также в ходе личного приема.

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

В числе принимаемых мер по соблюдению, защите прав и законных интересов граждан исполняются требования Федерального закона № 131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в случае если решение вопросов не входит в компетенцию администрации района, обращения направляются по линии компетенции.



В 2015 году в администрацию Аксайского района поступило 1575 обращения, содержащих 1579 вопросов (в 2014 году - 1883). Таким образом, в сравнении с 2014 годом количество поступивших обращений сократилось на 15%.

Увеличилось:

на 24 % обращений в Правительство Ростовской области по вопросам местного значения муниципального образования «Аксайский район» (2015 – 203, 2014 - 164);

на 45% обращений на имя Президента Российской Федерации по вопросам местного значения муниципального образования «Аксайский район» (2015 – 98, 2014 - 44).

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

Ежегодно наблюдается тенденция роста обращений граждан на имя главы Администрации района непосредственно через интернет-приемную Администрации района или электронную почту. Так, в 2015 году в форме электронного документа в администрацию Аксайского района поступило 623 обращения, что составляет 39,6% от (в 2014 году 468).

По результату рассмотрения обращений в этом году поддержано или меры приняты по 412 обращениям, удельный вес составил 26,2% (2014 – 404, удельный вес 21,5%).



Наибольшее количество обращений в администрацию Аксайского района поступило по разделу «**Экономика**» - 784, что составляет 49,87% от общего количества поступивших обращений.

***Гражданами поднимались следующие вопросы:***

в сфере строительства, архитектуры и проектирования – 66 обращений

в сфере благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий – 58 обращений;

по коллективному садоводству и огородничеству, некоммерческим садовым товариществам – 54 обращения,

по газификация поселений – 24 обращения. Администрацией района при рассмотрении указанных обращений проводилось изучение и проработка вопросов, поднятых гражданами. С учетом финансовых возможностей местного бюджета, технических условий в 2015 году произведена газификация хутора Краснодворский, Старочеркасского сельского поселения и СНТ "Задонье", Ольгинского сельского поселения. В программу по газификации Ростовской области включена заявка на разработку проектно сметной документации по газификации х. Киров Мишкинского сельского поселения;

в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ, по кадастровой деятельности – 208 обращений (актуальными остаются земельные вопросы, граждане часто обращаются с просьбой о выделении земельных участков, выражают претензии к кадастровой работе, а также просят оказать помощь в решении земельных споров);

в сфере дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью – 236 обращений. При рассмотрении данной категории вопросов сотрудниками Администрации Аксайского района и поселений проводятся комиссионные выезды на место. Составляются акты обследования. Проводится ремонт дорожного полотна. Для ремонта объектов, указанных в обращениях, планируется финансирование на предстоящие годы.

Далее по актуальности и количеству обращений являются вопросы раздела «**Жилищно - коммунальная сфера**» - 472 обращения, что составляет 30,03% от общего количества обращений.

В данном разделе чаще всего поднимаются следующие вопросы:

улучшения жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – 120 обращений,

перебои в электроснабжении – 56 обращений,

перебои в водоснабжении – 54 обращения,

борьба с антисанитарией, уборка мусора – 128 обращений

В соответствии с полномочиями по вопросам местного значения, специалистами Администраций городского и сельских поселений в целях выявления нарушений и составления протоколов об административном правонарушении проводятся ежедневные объезды на предмет выявления карантинной сорной растительности, выявления и ликвидации мест несанкционированного размещения ТБО.

Осуществляя контроль за результатами проделанной работы, заместителями главы Администрации района еженедельно проводятся объезды курируемых территорий.

По вопросам «**Социальная сфера**» поступило 233 обращения или 14,82% от общего количества обращений поступивших в администрацию Аксайского района.

По этому направлению деятельности органов местного самоуправления наиболее чаще граждане обращались по вопросам:

предоставления места в детский сад - 74 обращения,

социального обслуживания населения - 41 обращение,

работы медицинских учреждений и их сотрудников – 43 обращения,

строительства спортивных сооружений, укрепления материальной базы имеющихся объектов спорта – 34 обращения.

В 53 обращениях граждан поднимались вопросы, относящиеся к разделу «Государство, общество, политика», что составило 3,37% от общего количества обращений и 30 обращений из раздела «Оборона, безопасность, законность», что составило 1,91% от общего количества обращений.

В Администрации Аксайского района и в поселениях главами и их заместителями ведется личный прием граждан. Информация о днях и часах приема размещена на официальных сайтах муниципальных образований Аксайского района.

В Администрации Аксайского района за 2015 год на личном приеме главой Администрации Аксайского района и его заместителями было принято 167 человек.

К руководству Администрации района граждане обращались с вопросами о предоставлении и оформлении земельных участков, об улучшении жилищных условий, о ремонте многоквартирных домов, о предоставлении мест в детском садике.

Главами поселений на личном приеме было принято 3703 человека.

Систематически при выездах информационных групп лично руководителями в ходе выезда информационных групп. Для выявления проблем на местах в практику были введены регулярные выезды групп в населенные пункты района. В работе информационных групп принимают участие депутаты районного и поселенческих уровней, общественный совет при Администрации Аксайского района, участковые уполномоченные полиции, представители казачества. В 2015 году информационными группами было проведено 62 встречи, которые посетили 2096 человек. В ходе встреч было задано 281 вопросов, на многие из них ответы были даны в устном порядке, но 46 были взяты на контроль и по ним были 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».

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. Периодически проводится консультирование специалистами юридического отдела и другими подразделениями администрации Аксайского района по вопросам интересующих граждан.

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 количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, выявление проблемных вопросов и выработка необходимого управляющего или корректирующего воздействия на основе анализа показателей.

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

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.

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.

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.

В соответствии с Указанием Президента РФ от 25.04.2013 г. № ПР-936 в целях охраны прав и свобод человека и гражданина, обеспечения согласованного функционирования и взаимодействия органов государственной власти в данной сфере, в очередной раз 14 декабря 2015 года, в Администрации Аксайского района был проведен общероссийский день приема граждан. Заместители главы администрации Аксайского района на личном приеме приняли 7 жителей по вопросам спорта, пенсии и медицинского обслуживания, предоставления жилья и господдержки фермерским хозяйствам. Главами поселений в этот день лично принято 23 гражданина. На все поставленные вопросы даны разъяснения в устном порядке. По вопросу дорожного хозяйства жителю Щепкинского сельского поселения в Администрации Щепкинского поселения был обеспечен прием в режиме видеосвязи с заместителем министра транспорта Ростовской области.

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

- 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, главами сельских поселений и 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 поселений в целях защиты прав и законных интересов 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;
- осуществлять особый контроль за рассмотрением обращений по вопросам реализации национальных проектов, а также вопросам, содержащим нарушения закона, факты коррупции, злоупотребления должностными лицами служебным положением;
- проверять факты, изложенные в обращении, с участием авторов;
- взаимодействовать с Единой дежурно-диспетчерской службой по вопросам работы телефона «горячей линии» (8-86350) – 5-51-75, в случае, если обращения граждан поступают в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

Имеет место нарушение исполнителями сроков рассмотрения обращений. Конечно, это недопустимо, и Администрация района принимает меры по недопущению таких нарушений. Еженедельно специалистами проводится мониторинг исполнения сроков, регулярно проводятся беседы и учеба с руководителями и исполнителями по вопросам качественного и своевременного рассмотрения поступающих обращений. В случае необходимости, оказывается практическая помощь. Общим отделом Администрации Аксайского района систематически отслеживаются состояние и сроки рассмотрения обращений граждан, о чем регулярно готовится аналитическая информация для ознакомления главе Администрации Аксайского района. Анализ работы с обращениями граждан рассматривается на заседании коллегии Администрации Аксайского района.

В заключении хочется подчеркнуть, что работа с обращениями граждан не только управленческая деятельность. Это, в первую очередь, работа с людьми. Если гражданин критически оценивает работу органов местного самоуправления, но все же обращается к ним, то это он делает потому, что верит в способность

органа власти прислушаться к гражданской позиции человека и устраниТЬ недостатки. Важно не просто оценить очевидное проявление такого доверия, но и укрепить его.

Ни одно обращение жителя района, поступившее в Администрацию или областные органы власти, не остается без внимания, но, к сожалению, не все вопросы, задаваемые гражданами, возможно решить в оперативном порядке, для решения многих вопросов необходимо заложить финансирование в бюджеты района и поселений на последующие годы.

Но, тем не менее, чем активней диалог населения с органами власти, чем выше активность граждан, тем больше взаимопонимание и эффективнее деятельность власти.