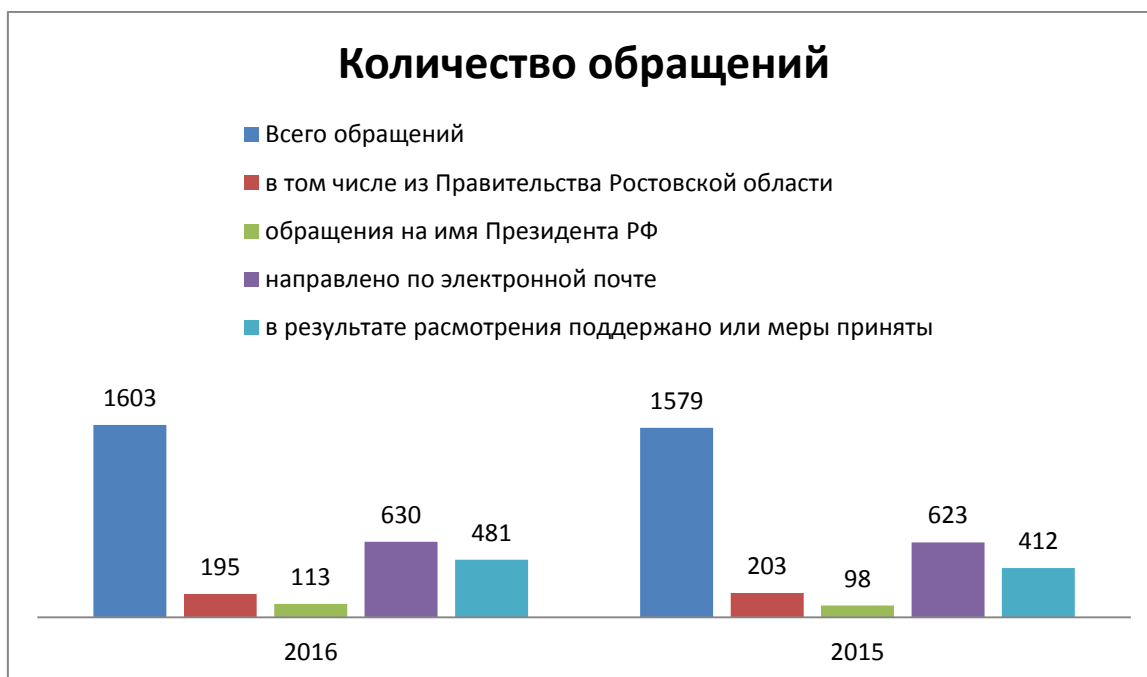


Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Аксайского района за 2016 год

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

Обращения поступают в Администрацию Аксайского района в устной 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 2016 году в Администрацию Аксайского района поступило 1603 обращения (в 2015 году - 1579). Таким образом, по сравнению с прошлым годом число обращений увеличилось на 1,5%.

В 2016 году уменьшилось:

- количество обращений, направленных жителями Аксайского района в Правительство Ростовской области (2016 - 195, 2015 - 203);

- количество обращений на имя Главы Администрации Аксайского района 1022 (в 2015 году - 1038);

- количество обращений в общественную приемную Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в Аксайском районе 10 (в 2015 году 12).

В 2016 году увеличилось:

- количество обращений на имя Президента Российской Федерации - 113 (в 2015 - 98);

- количество заявок на интерактивный прием Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева - 8 (в 2015 - 3). Фактически приняли участие в интерактивном приеме - 5 заявителей.

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

В Администрации Аксайского района также увеличилось количество обращений полученных непосредственно через интернет-приемную Администрации района и электронную почту. Так, в 2016 году в форме электронного документа в Администрацию Аксайского района поступило 630 обращений, что составляет 61,4% от общего количества обращений (в 2015 году – 623, или 60,0%).

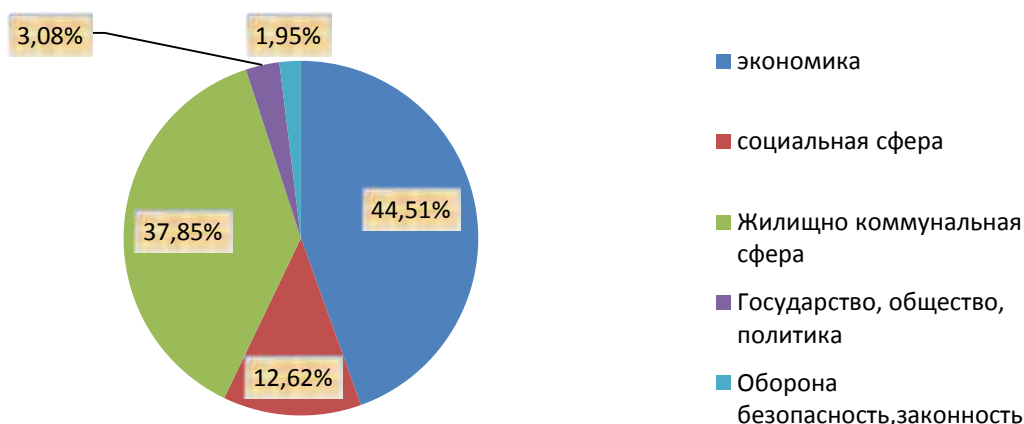
Из общего числа зарегистрированных обращений: коллективных - 72 (в 2015 году - 86), повторных - 15 (в 2015 году - 12). С выездом на место рассмотрено 106 обращений или 6,6% от общего количества обращений (в 2015 году – 98 или 6,1%). Такие меры обусловлены тем, что для более тщательного комплексного изучения 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 результатам рассмотрения обращений:

- поддержано или меры приняты по 483 обращениям, что составляет 30,11% от общего числа обращений (в 2015 году 412 или 26%);

- даны разъяснения по 1087 обращениям, что составляет 67,81% (в 2015 1131 обращению или 71,62%);

Тематика обращений, поступивших в Администрацию Аксайского района за 2015 год (по основным категориям)



Наибольшее количество обращений в Администрацию Аксайского района поступило по разделу «**Экономика**» 709 обращений (в 2015 году - 784), что составляет 44,51% от общего количества поступивших обращений (в 2015 году 49,87%).

По этому направлению наиболее чаще граждане обращались по вопросам:

- в сфере строительства, архитектуры и проектирования 54 обращения (по всем вопросам даются разъяснения законодательства);

- в сфере благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий - 49 обращений (некоторые нарушения, такие как ремонт освещения внутри дворовых проездов устраняются, обращения граждан, требующие вложения больших денежных средств, учитываются при формировании бюджетов поселений на следующие годы);

- по коллективному садоводству и огородничеству, некоммерческим садовым товариществам - 52 обращения (ведется работа по разъяснению законодательства, оказывается помощь юристов);

- в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ, по кадастровой стоимости - 63 обращения (по вопросам предоставления в аренду либо собственность земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, ведения дачного хозяйства, Администрацией Аксайского района разработаны и утверждены регламенты по предоставлению земельных участков.)

- в сфере дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью - 183 обращения (по вопросам ремонта автодороги по ул. Западная в городе Аксай и организацией выезда из города Аксай в сторону Александровки, в 2016 года ГК «Российские автомобильные дороги» выполнены работы по капитальному ремонту на участке

(км1056- км1063) федеральной автомобильной дороги М-4 «Дон» в административных границах Аксайского городского поселения. Также в настоящее время Северо-Кавказким филиалом ОАО «ГИПРОДОРНИИ», разрабатывается проектно сметная документация на строительство южного въезда (выезда) в г. Аксай (от а/д по ул. Гулаева до транспортной развязки на км 1061 (Александровская)) магистрали М-4 «Дон»

Наряду с этим, много обращений поступило по вопросу ремонта дороги по ул. Обсерваторная в п. Темерницкий. Администрацией Аксайского района в декабре 2016 года разработана проектно-сметная документация на капитальный ремонт и реконструкцию 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 и км 2+200 – км 3+200, предусматривающей в соответствии с техническим заданием устройство тротуаров, остановочных павильонов, уличного освещения и технических средств организации дорожного движения. Положительное заключение государственной экспертизы получено.

Реализацию проектов планируется выполнить поэтапно. Капитальный ремонт автомобильной дороги общего пользования местного значения «г. Ростов-на-Дону – ц.у. КСП «Темерницкое» на участке км 1+200 – км 2+200 выполнить в 2017 году, реконструкцию участка км 2+200 – км 3+200 произвести в 2018 – 2019 годах и капитальный ремонт участка км 3+200 – км 6+100 данной автомобильной дороги выполнить в 2019 году.

Вторым по актуальности является вопрос раздела **«Жилищно - коммунальная сфера»** - 603 обращения (в 2015 году - 472), что составляет 37,85% от общего количества обращений (в 2015 году 30,03%)

В данном разделе чаще всего поднимаются следующие вопросы:

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма - 106 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". В 2016 году выдано 5 свидетельств о праве на получение субсидий для приобретения (строительство) жилья по ФЦП "Жилище" и 7 свидетельств о предоставлении социальных выплат на строительство (приобретение) жилья в сельской местности.

- перебои в электроснабжении - 94 обращения. Большая часть обращений поступила от жителей СНТ «Задонье» Для урегулирования сложившейся ситуации 15 ноября 2016 года Администрацией Аксайского района при участии главы Администрации Ольгинского сельского поселения и главного инженера АРЭС филиала ПАО «МРСК Юга» - «Ростовэнерго» проведено совещание с

жителями СНТ «Задонье», на котором принято решение и даны поручения для нормализации электроснабжения товарищества. А именно: в целях недопущения повторных отключений ресурсоснабжающей организацией произведена перетяжка провода и обрезка деревьев на проблемных участках в охранной зоне линий электропередач. В свою очередь СНТ «Задонье» рекомендовано в обязательном порядке провести ревизию и техническое обслуживание собственных сетей.

- перебои в водоснабжении - 102 обращения. 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 правой стороны 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»

- борьба с антисанитарией, уборка мусора - 84 обращения. 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. Заместители главы Администрации района еженедельно проводили объезды курируемых территорий с целью проверки результатов проведенной работы. В 2016 году было составлено 532 протокола о нарушении благоустройства поселения.

Третьим в блоке обращений раздел **«Социальная сфера»** - 201 обращение (в 2015 году - 233) или 12,62% от общего количества обращений поступивших в Администрацию Аксайского района (в 2015 году 14,82%)

По этому направлению наиболее чаще граждане обращались по следующим вопросам:

- оказание материальной помощи, оказание помощи ветеранам ВОВ в ремонте и получении жилья – 86. 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 2016 году в соответствии с Федеральным законом было предоставлено жилье 4 ветераном ВОВ;

- работа медицинских учреждений и их сотрудников – 79. Это вопросы отсутствия записи на прием к врачам Аксайской ЦРБ. 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;

- предоставление места в детский сад – 31. В целях ликвидации очередности, в Аксайском районе в 2016 году введен в строй модульный сад на 80 мест в п. Реконструктор, открыт детский сад на 220 мест в п. Рассвет, в 2017 году планируется завершение строительства детского садика на 220 мест в г. Аксай;

- предоставление жилья детям-сиротам - 8. В прошлом году предоставлено жилье 19 гражданам данной категории.

- строительства ФАП на селе – 8 обращений. В 2016 году были построены и введены в эксплуатацию ФАП в х. Пчеловодный и п. Темерницкий.

В 49 обращениях граждан (в 2015 году - 53) поднимались вопросы, относящиеся к разделу **«Государство, общество, политика»**, что составило 3,08% от общего количества обращений (в 2015 году 3,37%), в 31 обращении – вопросы, относящиеся к разделу **«Оборона, безопасность, законность»** (в 2015 году 30 обращений), что составило 1,95% от общего количества обращений в (2015 году 1,91%).

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 2016 году на личном приеме главой Администрации Аксайского района и его заместителями было принято 121 человек, граждане обращались с вопросами о предоставлении и оформлении земельных участков, улучшения жилищных условий, о ремонте многоквартирных домов, предоставление мест в детском садике. Главами Администраций поселений на личном приеме принято - 1624 человека.

Большое количество обращений принимается лично руководителями в ходе выезда информационных групп. Для выявления проблем на местах в практику были введены регулярные выезды информационных 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 2016 году информационными группами было проведено 70 встреч, которые посетили 2571 человек. В ходе встреч было задано 297 вопросов, на многие из них ответы были даны в устном порядке. Вопросы 32-х 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 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».

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 количеств и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, выявление проблемных вопросов и

выработки необходимого управляющего или корректирующего воздействия на основе анализа показателей.

Ежеквартально Администрацией Аксайского района проводится 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) 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 системе электронного документооборота СЭД «Дело», 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 Администрации Аксайского района 12 декабря 2016 года с 12.00 до 20.00 часов личный прием граждан проводился первым заместителем главы Администрации Аксайского района Доморовским К.С. и заместителем главы Администрации Аксайского района по социальным вопросам Пушкиной О.Н. Всего было принято 7 человек. Граждане обратились по вопросам получения места в детских дошкольных учреждениях, реализации права на социальное обслуживание, предоставления земельных участков для индивидуального жилищного строительства, а также по вопросу установления границ земельного участка.

Главами администраций поселений Аксайского района принято лично 26 жителей, из них: в городском поселении – 2, Большелогском – 1, Грушевском – 2, Щепкинском – 2, Ольгинском – 4, Ленинском – 2, Старочеркасском – 4, Верхнеподпольненском – 2, Истоминском – 2, Рассветовском – 3, Мишкинском – 2.

В этот день, по вопросу организации подъездов к станции Грушевской, жителю Грушевского сельского поселения в Администрации Грушевского

поселения был обеспечен прием в режиме видеосвязи с первым заместителем министра транспорта Ростовской области В.Л. Гойда, который дал разъяснения на все поставленные вопросы.

В городе Аксай по ул. Чапаева 175 расположена общественная приемная Губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в Аксайском районе. На базе Общественной приемной Губернатора в 2016 году вели прием:

- Губернатор Ростовской области В.Ю. Голубев;
- директор Департамента по обеспечению деятельности мировых судей РО Ю.А. Фролов;
- председатель комитета по управлению архивным делом РО В.Е.Захаров;
- заместитель Губернатора РО – министр финансов Л.В. Федотова;
- министр общего и профессионального образования РО Л.В. Балина;
- руководитель региональной службы по надзору и контролю в сфере образования Н.В. Толстик;
- начальник Управления по противодействию коррупции при Губернаторе РО С.В. Жуков;
- и.о. заместителя министра ЖКХ РО О.В. Удоденко;
- председатель Контрольно-счетной палаты РО В.И. Хрипун;
- начальник Государственной жилищной инспекции РО П.В. Асташев;
- начальник Управления коммунального и дорожного хозяйства Администрации Аксайского района Х.Ф. Бадгутдиновым (тематические приемы);
- министр жилищно-коммунального хозяйства РО В.С. Вагин;
- руководитель региональной службы по тарифам О.В. Николаевский;
- председатель Комитета по молодежной политике Ростовской области В.Н. Бабин;
- начальник Управления социальной защиты населения администрации Аксайского района В.В. Петрикина;
- И.о. Руководителя Управления федеральной службы государственной регистрации кадастра и картологии Я.Б. Беспамятова;
- заместитель главы Администрации Аксайского района по социальным вопросам О.Н. Пушкина.

По результатам приемов все обращения 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, 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;

- специалистам отделов, структурных подразделений Администрации района оказывать методическую помощь администрациям сельских поселений для повышения уровня 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» и повышения ответственности должностных лиц.

- активно использовать коммуникативные формы работы с населением, в том числе работа 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.

Тем не менее, говоря о работе с обращениями граждан, нельзя не отметить, что несмотря на общую положительную тенденцию, проблемой в организации этой работы остается 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 Аксайского района. Анализ работы с обращением граждан за 9 месяцев был рассмотрен на заседании коллегии Администрации Аксайского района.

В заключении хочется подчеркнуть, что работа с обращениями граждан не только работа с документами. Это в первую очередь работа с людьми. Если гражданин критически оценивает работу тех или иных 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 остаются 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 2017 и последующие годы. Но, тем не менее, чем активней диалог населения с органами власти, чем выше активность граждан, тем больше взаимопонимания и эффективнее деятельность власти.

Управляющий делами

Е.И.Лазарева