**ОБОБЩЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе Администрации Белокалитвинского района**

**с обращениями граждан (физических лиц),**

**организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления**

**(обзоры обращений), результаты рассмотрения этих обращений и принятые меры за 2020 год**

Работа с обращениями граждан является важнейшим элементом комплексной работы органов местного самоуправления, направленной на формирование условий для реализации принципа открытости власти.

За 2020 год в Администрацию Белокалитвинского района поступило 1198 письменных и устных обращений, за аналогичный период прошлого года обращений было 1150.

В последнее время обращения граждан в органы местного самоуправления поступают не только в традиционно бумажной форме, но и в форме электронных обращений. Электронный формат очень удобен для жителей, поскольку обращение можно направить, не выходя из дома, достаточно обладать минимальными навыками работы на компьютере. Чтобы отправить такое обращение на сайт не требуется почтовых расходов и выездов из населенных пунктов поселений в район. Именно эти удобства и способствуют тому, что электронные обращения постепенно вытесняют письменные обращения граждан, в 2020 году поступило 189 обращений ( в 2019-77).

Жители района направляют свои обращения не только в Администрацию Белокалитвинского района, но и в другие органы власти.

Непосредственно от граждан в адрес Администрации Белокалитвинского района всего поступило в 2020 году - 655 обращений, в 2019 году- 649 .

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ | Наименование  вышестоящих органов власти, других организаций | Сравнительный период | | |
| п/п |  | 2019г. | 2020 г. | уменьш., увелич.  (ед.) |
| 1 | Правительство РО,  из них направлено из Управления  Президента РФ | 235    126 | 266    125 | +31    -1 |
| 2 | Депутаты всех уровней | 23 | 56 | +33 |
| 3 | Белокалитвинская городская  прокуратура | 125 | 78 | -37 |
| 4 | Министерства Ростовской области | 89 | 139 | +50 |
| 5 | Госжилинспекция | 8 | 4 | -4 |
|  | Итого | 480 | 543 | +63 |

Обращение гражданина в вышестоящие органы власти, как правило, является следствием неудовлетворительного ответа на жалобу или заявление, однако имеет место так называемая «[веерная](https://pandia.ru/text/category/veer/) рассылка», когда гражданин, минуя органы местного самоуправления, направляет обращение в ряд вышестоящих органов исполнительной власти, таких как, Правительства [Ростовской](https://pandia.ru/text/category/samarskaya_obl_/) области, Президенту Российской Федерации. Показатель обращений жителей района в вышестоящие органы увеличился по сравнению с предыдущим годом на 63.

Тематическая структура обращений граждан (в соответствии с классификатором) в целом остается стабильной и значительных изменений по сравнению с отчетным периодом 2019 года  не имеет.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019г. | 2020г. | изменение |
| Жилищно-коммунальная сфера | 414 | 355 | - 59 |
| Экономика | 315 | 324 | +9 |
| Социальная сфера | 426 | 449 | +23 |
| Государство, общество, политика | 93 | 97 | + 4 |
| Оборона, безопасность, законность | 24 | 55 | + 31 |
| Итого | 1272 | 1280 | +8 |

Результаты тематического анализа указывают на рост обращений по проблемам социальной сферы. В структуре обращений социального характера доминируют вопросы об оказании материальной помощи гражданам, попавшим в экстремальные ситуации, оказании помощи в приобретении лекарственных препаратов.

Увеличилось количество обращений, касающихся отсутствия или задержки выплат детских пособии.

По-прежнему, актуальны проблемные вопросы, касающиеся работы медицинских учреждений: граждане сообщали о недостатках при оказании медицинской помощи, просили содействия в реализации своих прав на охрану здоровья и медицинскую помощь. В соответствии со сложившейся эпидемиологической обстановкой, увеличилось количество обращений, связанных с лечением и профилактикой коронавирусной инфекцией.

В 2020 году в жилищно-коммунальной сфере преобладали жалобы граждан относительно текущего содержания жилого фонда, организации и проведения капитального ремонта жилых домов и квартир. Продолжали поступать жалобы на работу управляющих компаний. Из них значительная часть обращений относилась проблем, связанных с порядком начисления оплаты за потребленные услуги ЖКХ.

Для жителей интересны темы благоустройства территорий городских и сельских поселений, повышения комфортности придомовых территорий. В центре внимания граждан оставались проблемы, связанные с неудовлетворительным состоянием и содержанием дорог внутри населенных пунктов, дорог, связывающих населенные пункты, отдельных участков областных дорог. Имели место жалобы на работу общественного транспорта, в том числе вызванные с изменением графика движения.

Не сократилось количество обращений по вопросу предоставления земельных участков льготным категориям граждан. Заявители выражают отрицательное отношение к тому, что к выделенным земельным участкам нет подъезда, отсутствует возможность подключения к системе электро- и водоснабжения.

Для обеспечения прав граждан на личное обращение в органы местного самоуправления в условиях введения повышенной готовности, в целях противодействия распространению коронавирусной инфекции и в связи с невозможностью личного обращения граждан в органы местного самоуправления, главой Администрацией Белокалитвинского района было принято решение о применении дистанционного формата работы с гражданами. В 2020 году граждане имели возможность общения с главой Администрации района и заместителями главы Администрации района в телефонном режиме и режиме интерактивного приема.

Информация о проведении времени приемов размещалась на сайте Администрации Белокалитвинского района и в средствах массовой информации газете «Перекресток». В 2020 году в данных мероприятиях приняли участие 198 жителей Белокалитвинского района.

Аналогичные приемы проведены главами администраций поселений Белокалитвинского района - на которые обратилось 59 человек.

Жителей района интересовали вопросы переселения из ветхого и аварийного жилья, оказания материальной помощи, лечения и оказания медицинской помощи, строительства и ремонта дорог и др.

Средний показатель активности жителей Белокалитвинского района, воспользовавшихся правом на обращение, на тысячу населения за 2020 года составил 13.4. Показатель активности граждан в городских и сельских поселениях района обуславливается общей численностью населения и наличием территориальных вопросов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Администрации поселений | 2019 года | | 2020 года | | Уменьшение/  увеличение  в единицах |
| Кол-во обращений | Активность на 1тыс.населения | Кол-во обращений | Активность на 1тыс.населения |
| Белокалитвинское  городское поселение | 582 | **14.4** | 592 | **14.8** | +10 |
| Богураевское  сельское поселение | 24 | 6.3 | 35 | 9.2 | +11 |
| Горняцкое  сельское поселение | 76 | 9.3 | 88 | 11.0 | +12 |
| Грушево-Дубовское сельское поселение | 13 | 6.5 | 29 | **14.5** | +16 |
| Ильинское  сельское поселение | 23 | 9.2 | 15 | 6.3 | -8 |
| Коксовское  сельское поселение | 100 | 13.0 | 96 | 12.6 | -4 |
| Краснодонецкое  сельское поселение | 14 | 5.6 | 22 | 8.8 | +8 |
| Литвиновское  сельское поселение | 16 | 7.0 | 15 | 6.5 | -1 |
| Нижнепоповское  сельское поселение | 35 | 8.3 | 43 | 10.2 | +8 |
| Рудаковское  сельское поселение | 12 | 5.0 | 6 | 2.5 | -6 |
| Синегорское  сельское поселение | 116 | **16.1** | 95 | **13.6** | -21 |
| Шолоховское  городское поселение | 97 | **13.3** | 87 | 11.9 | -10 |
| Иногородние | 42 |  | 75 |  | +33 |
| Итого | 1150 | 12.7 | 1198 | 13.4 | +48 |

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года, по-прежнему, остается высокой активность жителей Белокалитвинского городского поселения (14.8). Снижение показателя активности среди жителей Синегорского сельского поселения (13.5), по сравнению с 2019 годом (16.1), однако несмотря на это он выше среднего уровня по району (13.4). Значительно выросла активность в Грушево-Дубовском сельском поселении: в 2019 году – 6.5; в 2020 году – 14,5, превысив районный показатель активности (13,4), в частности на увеличение количества обращений повлияла «веерная рассылка» обращений жителей х.Дубовой по вопросу не согласия в строительстве дороги .

Активность граждан в Богураевском, Горняцком, Краснодонецком, Нижнепоповском сельских поселениях по сравнении с предыдущим годом увеличилась, но меньше среднерайонного показателя 2020 года.

Повышение количества заявлений обусловлено в большей степени субъективными причинами, активностью конкретных граждан, которые несмотря на разъяснения стремятся добиться положительного решения своего вопроса, в связи с чем использовали свое право на обращение многократно.

Администрацией Белокалитвинского района при рассмотрении обращений принимаются исчерпывающие меры, направленные на достижение положительного результата.

В 2020 году нарушений сроков рассмотрения обращений граждан должностными лицами не допущено.

По итогам рассмотрения обращений на 834 заявления подготовлены ответы разъяснительного характера, 318 обращений поддержано.

Приняты положительные решения по следующим вопросам:

- завершены строительно-монтажные работы по капитальному ремонту Дворца спорта по ул. Российская 7 а в г. Белая Калитва;

- выполнен ремонт дороги в х. Гусынка по ул. Центральная;

- проведен ремонт дороги в г. Белая Калитва по ул. Совхозной, ул. Вахрушева, ул. Социалистической, ул. Л. Толстого;

- выполнены работы по профилированию с частичной подсыпкой фалом грунтовой дороги в г. Белая Калитва по ул. Логовая;

- выполнен ремонт дороги к школе в с. Литвиновка Белокалитвинского района;

- выполнены работы по ямочному ремонту автомобильных дорог площадью 150м2 «р.п. Шолоховский – п. Горняцкий» и площадью 120м2 «подъезд от трассы М-21 Волгоград – Каменск-Шахтинск до п. Русичи»;

- в рамках реализации программы местного развития и обеспечения занятости для шахтерских городов и поселков Администрацией района было переселено 57 семей;

- 2 семьи получено жилье в сельской местности по программе «Комплексное развитие сельских территорий»;

- 8 детей сирот обеспечены жильем;

- 23 семьи получили жилье по программе «Предоставление жилья молодым семьям»;

- 2 инвалида ВОВ были обеспечены жильем;

- переселено из аварийного жилья 105 семей из 26 аварийных домов;

- для повышения качества электроснабжения потребителей, проживающих по ул. Хуторская в х. Гусынка было установлено 23 опоры, смонтирована новая линия электропередач, протяженностью 535 метров;

- завершены работы по реконструкции воздушных линий электропередач 0,4 кВ в х. Ленин;

- в СДК х. Марьевка Ильинского сельского поселения произведена замена оконных блоков;

- осуществлен ремонт памятника «Шахтерам Дона посвящается» в р.п. Шолоховский;

- выполнены внутренние ремонтные работы левого крыла здания МБУК Белокалитвинского района «Дворец культуры им. В.П. Чкалова»;

- выделены денежные средства на приобретение новых сценических костюмов для хора ветеранов;

- восстановлено освещение на очистных сооружениях канализации ТАБС-275 п. Шолоховский;

- выполнены работы по устройству шести фонарей уличного освещения в г. Белая Калитва по ул. Калинина в районе дома № 18, установлены 2 светильника по пер. Мостовой и один светильник в районе домовладения № 3 по ул. Щорса, установлен 1 светильник по ул. Геологическая д.2 г. Белая Калитва;

- выполнены работы по выравниванию нагрузок по фазам на ВЛ-0,4 кВ, питающей домовладение № 18 по ул. Родниковая г. Белая Калитва;

- выполнены работы по замене аварийного электрического провода на опорах линий электропередач, расположенных в п. Ясногорка по ул. Лобачевского в районе д. 15 и д. 17;

- произведены работы по обустройству контейнерных площадок для сбора твердых коммунальных отходов в п. Ясногорска и п. Сосны;

- проведена прочистка канализационных колодцев и сетей по адресу: г. Белая Калитва, ул. Дзержинского, д. 14/11;

- выполнены работы по замене водопровода в п. Коксовый по ул. Свердлова;

- произведены работы по кронированию деревьев в с. Литвиновка по ул. Центральной;

- выполнены работы по покосу газонов по ул. Коммунистической г. Белая Калитва;

- осуществлен отлов агрессивных безнадзорных собак в г. Белая Калитва;

- оказана социальная и материальная помощь гражданам, попавшим в трудные жизненные ситуации.

Работа с обращениями граждан направлена на повышение социальной стабильности общества, обеспечения прозрачности деятельности органов местной власти, создания различных механизмов установления «обратной связи», позволяющих выявлять мнение жителей района по наиболее актуальным вопросам.

Отрадно, что граждане не остаются безучастными к жизни района.