**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 2019 год**

В сфере защиты прав граждан важное место принадлежит конституционному праву на обращение, реализация которого позволяет обеспечить эффективный диалог между отдельным человеком и властью.

Институт обращений граждан в органы публичной власти многогранен, он является способом выражения общественного мнения и средством получения государственными органами и органами местного самоуправления информации от граждан о качестве и недостатках своей работы, а также способом защиты гражданами своих прав и законных интересов.

Обращения поступают в органы власти в устной и письменной форме. В зависимости от способа подачи письменные обращения могут быть поданы на личном приеме; сданы в подразделение, отвечающее за прием корреспонденции; направлены посредством почтовой связи или электронной почты.

Так, в 2019 году в Администрацию Белокалитвинского района поступило 1150 обращений, из которых письменных – 802 и устных – 348. При этом в совокупности поступивших обращений содержатся 1272 вопроса.

Анализ общего количества обращений граждан, поступивших в Администрацию муниципального образования, за 2019 год показывает, что по сравнению с аналогичным периодом 2018 года, их количество увеличилось на 50 обращений.

По результатам рассмотрения по 298 обращениям были приняты положительные решения, по остальным – заявителям даны разъяснения о порядке и сроках разрешения указанных вопросов.

Как правило, гражданине направляют письменные обращения непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Кроме того, законодательством предусмотрено, что письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам (ч. 3 и ч. 4 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Так, в 2019г. Администрацию района из других органов власти поступило 472 обращения, тогда как в 2018г. количество обращений, направленных из других органов власти, составляло 414.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вышестоящих органов власти, других организаций | Сравнительный  период | | |
| п/п |  | 2018  год | 2019  год | уменьш.,  увелич.  (ед.) |
| 1 | Правительство РО,  из них направлено из Управления Президента РФ  по работе с обращениями граждан и организаций | 231  114 | 235  126 | +4  +12 |
| 2 | Депутаты всех уровней | 16 | 23 | +7 |
| 3 | Белокалитвинская городская прокуратура | 70 | 125 | +55 |
| 4 | Министерства Ростовской области | 89 | 85 | -4 |
| 5 | Госжилинспекция Ростовской области | 8 | 4 | -4 |
|  | Итого | 414 | 472 | +58 |

Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, проводится в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений. Вопросы, содержащиеся в обращениях, распределены в соответствии с классификатором по пяти тематическим разделам.



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Тематика обращений | Количество, (ед.)  2018 | % от общего кол-ва  2018 | Количество, (ед.)  2019 | % от общего кол-ва  2019 | +  - |
| 1 | Государство, общество, политика | 67 | 5,8 | 93 | 7,3 | +26 |
| 2 | Социальная сфера | 335 | 29,3 | 426 | 33,5 | +91 |
| 3 | Экономика | 275 | 24,0 | 315 | 27,2 | +40 |
| 4 | Оборона, безопасность, законность | 28 | 2,4 | 24 | 1,8 | -4 |
| 5 | Жилищно-коммунальная сфера | 440 | 38,4 | 414 | 32,3 | -26 |
|  | Итого | 1145 |  | 1272 |  | +127 |

Анализ поступивших в Администрацию района обращений граждан свидетельствует, что в 2019 году наиболее часто поднимались вопросы, относящиеся к социальной сфере - 33,5% и к сфере жилищно-коммунального хозяйства – 32,3% от общего количества вопросов.

В частности, такими вопросами являлись:

- предоставление мер социальной поддержки различным категориям граждан;

- лечение и оказание медицинской помощи;

- работа медицинских учреждений и их сотрудников;

- предоставление льгот отдельным категориям граждан;

- переселение из ветхого, аварийного жилья;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- оплата коммунальных услуг;

- предоставление жилья;

- деятельность управляющих организаций;

- содержание общего имущества;

- строительство и ремонт дорог;

- благоустройство населенных пунктов;

- газификация;

- транспортное обслуживание населения и др.

При этом среди письменных обращений наиболее актуальными являются вопросы, касающиеся жилищно-коммунальной сферы (291), социальной (233) и экономической (241) сферы.

Среди устных обращений тематический рейтинг выглядит несколько иначе, поскольку граждане в ходе личных приемов чаще всего обращаются по вопросам оказания социальной поддержки (социальная сфера – 193), по вопросам оплаты коммунальных услуг и урегулирования задолженности, несоответствия цен и качества предоставляемых услуг по водоснабжению, электроснабжению, отоплению (жилищно-коммунальная сфера – 123) и по вопросам законности перепланировки в квартирах, землеустройства, выделения земельных участков и закрепление земельных участков в собственность, оказания содействия в разрешении земельных споров (экономика – 74).

Согласно сведениям, представленным администрациями городских и сельских поселений Белокалитвинского района, наибольшее количество обращений поступило в администрации Белокалитвинского, Горняцкого, Шолоховского и Синегорского поселения.

Следует отметить, что количество обращений обуславливается прежде всего численностью населения, проживающего на территориях данных муниципальных образований, а также уровнем доверия к органам власти и наличием проблемных вопросов.

Так, вопросы, с которыми обращаются граждане в местные администрации, касались социального обеспечения, оказания материальной помощи, предоставления льгот, оплаты коммунальных услуг и погашения задолженности по ним, повышения тарифов на коммунальные услуги, переселения из ветхого, аварийного жилья и улучшения жилищных условий, газификации и водоснабжения, строительства и ремонта дорог, благоустройства территорий, оказания помощи в урегулировании конфликтов между соседями.

**Обращения, поступившие в администрации**

**городских и сельских поселений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Городское /сельское  поселение | Общее коли-чество обраще-ний | Вид обращения | | Результат рассмотрения | | | |
| Письмен-ные обращения | Устные обращения  (Личный прием) | Поддержано | Разъяснено | Находится на рассмотрении | Направ лено по компе-тенции |
| **Белокалитвинское** | **512** | **447** | **65** | **240** | **268** | **4** | **-** |
| Богураевское | 45 | 27 | 18 | 17 | 28 | - | - |
| **Горняцкое** | **203** | **174** | **29** | **83** | **120** | **-** | **-** |
| Грушево-Дубовское | 31 | 13 | 18 | 9 | 22 | - | - |
| Ильинское | 25 | 3 | 22 | 12 | 13 | - | - |
| Коксовское | 46 | 32 | 14 | 12 | 34 | - | - |
| Краснодонецкое | 32 | 6 | 26 | 15 | 17 | - | - |
| Литвиновское | 65 | 20 | 45 | 36 | 29 | - | - |
| Нижнепоповское | 70 | 59 | 11 | 59 | 11 | - | - |
| Рудаковское | 48 | 25 | 23 | 41 | 7 | - | - |
| **Синегорское** | **142** | **103** | **39** | **32** | **110** | **-** | **-** |
| **Шолоховское** | **154** | **39** | **115** | **52** | **102** | **-** | **-** |

Часто граждане обращаются именно за предоставлением разъяснений по интересующим их вопросам. Поэтому предоставление необходимой информации в доступной для граждан форме с учетом изменений действующего законодательства, а также подробного разъяснения порядка и сроков решения вопроса позволяют удовлетворить интересы заявителя и избежать дальнейшего обращения в вышестоящие органы власти или обжалования в суд.

С учетом численности населения в поселениях Белокалитвинского района произведен расчет показателя активности населения Белокалитвинского района. Так, районный показатель активности в 2019 году, по сравнению с 2018 годом, увеличился на 0,7 и составил 12,7.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Администрации поселений | **2018 год** | | **2019 год** | | Уменьше-ние / увеличе-ние в единицах |
| Кол-во обращений | Активность на 1тыс.населения | Кол-во обращений | Активность на 1тыс.населения |
| Белокалитвинское городское поселение | 500 | **12,2** | 582 | **14,4** | +82 |
| Богураевское сельское поселение | 28 | 7,2 | 24 | 6,3 | -4 |
| Горняцкое сельское поселение | 64 | 7,6 | 76 | 9,3 | +12 |
| Грушево-Дубовское сельское поселение | 11 | 5,5 | 13 | 6,5 | +2 |
| Ильинское сельское поселение | 6 | 2,4 | 23 | 9,2 | +17 |
| Коксовское сельское поселение | 150 | **19,2** | 100 | **13,0** | -50 |
| Краснодонецкое сельское поселение | 37 | **14,2** | 14 | 5,6 | -23 |
| Литвиновское сельское поселение | 16 | 7,0 | 16 | 7,0 | - |
| Нижнепоповское сельское поселение | 41 | 9,5 | 35 | 8,3 | -6 |
| Рудаковское сельское поселение | 16 | 6,4 | 12 | 5,0 | -4 |
| Синегорское сельское поселение | 107 | **14,7** | 116 | **16,1** | +9 |
| Шолоховское городское поселение | 66 | 8,9 | 97 | **13,3** | +31 |
| Иногородние | 58 |  | 42 |  | -16 |
| **Итого** | **1100** | **12,0** | **1150** | **12,7** | **+50** |

В 2018 году наиболее активно обращались в Администрацию Белокалитвинского района жители Коксовского (19,2), Синегорского (14,7), Краснодонецкого (14,2) и Белокалитвинского (12,2) поселений.

В 2019 году чаще обращались в Администрацию района жители Синегорского (16,1), Белокалитвинского (14,4), Шолоховского (13,3) и Коксовского (13,0) поселений.

Одна из эффективных форм связи с населением – личный прием граждан, который является неотъемлемой частью деятельности администрации Белокалитвинского района и рассматривается как важнейшая составная часть социальной работы с населением.

В отчетном периоде 2019 года главой Администрации Белокалитвинского района и ее заместителями проведено 103 личных приема граждан, в том числе проведенных во время работы информационных групп.

В ходе организованных в 2019 году приемов граждан по личным вопросам поступило 348 обращений, тогда как за 2018 год поступило 367 обращений.

Главой Администрации района проведено 14 личных приемов граждан и принято участие в работе 15 информационных групп. Так, непосредственно к главе Администрации района обратились 101 заявитель. В сравнении с 2018г. количество обращений данной категории увеличилось, поскольку составляло 84.

Заместителями главы Администрации Белокалитвинского района в ходе личных приемов граждан принято 247 заявителей. Абсолютное большинство заявителей (146 граждан) обращаются к заместителю главы Администрации района по социальным вопросам. Оказавшись в различных трудных жизненных ситуациях, граждане обращаются с просьбами о социальной помощи, о содействии в поиске работы, устройстве детей в дошкольные образовательные учреждения, регистрации по месту жительства (месту пребывания) и др.

По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах заявители информированы письменно. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения.

В соответствии с поручением Президента РФ ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приёма граждан.

12 декабря 2019 года в Администрации Белокалитвинского района и во всех поселениях района состоялся прием граждан, в ходе которого было принято 150 человек. Во время личных приемов было обеспечено соединение заявителей с компетентными органами посредством аудио- или видеосвязи. Наибольшее количество граждан было принято в Краснодонецком (13 граждан), Белокалитвинском (12 граждан), Шолоховском (12 граждан) и Горняцком (12 граждан) поселениях.

Уполномоченными лицами Администрации района было принято 24 гражданина. Вопросы, которые задавали граждане, касались сферы жилищно-коммунального хозяйства, среди них – реализация региональной программы «Чистая вода» в рамках национального проекта «Экология», уличное освещение и благоустройство, ремонт дорог и многоквартирных домов, переселение граждан, социальное обеспечение, оказание адресной социальной помощи, оказание медицинских услуг и их качества. На некоторые вопросы заявителям были даны устные аргументированные разъяснения, часть обращений взята на контроль для дальнейшей проработки уполномоченными лицами.

Следует отметить, что граждане не только обращались со своими проблемными вопросами, но и они выразили благодарность главе Администрации района за ремонт дороги в поселке Сосны, ремонт поликлиники на Нижнем поселке и замену окон и ремонт кровли в Ильинской школе, капитальный ремонт кровли и фасада ДК им. Чкалова.

Подобные мероприятия являются действенным способом урегулирования различных вопросов и примером эффективного взаимодействия с населением.

В 2019 году в результате рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Белокалитвинского районы, приняты следующие меры:

- АО «Ростовгазстрой» выполнены работы по прокладке распределительных газовых сетей низкого и среднего давления в х. Ленин, с. Литвиновка, х. Семимаячный, х.Грушевка;

- компанией ПАО «Ростелеком» завершены работы по прокладке волоконно-оптического кабеля к населенным пунктам: х. Погорелов, х. Семимаячный, х. Головка, х. Марьевка, х. Насонтов, х. Дороговский, п. Мельничный;

- произведен ремонт автомобильной дороги в г. Белая Калитва по ул. Комарова, ул. Заводская;

- произведен ремонт уличного освещения по ул. Октябрьская в р.п. Шолоховский;

- выполнены работы по ремонту канализации в жилом доме № 96 по ул. Вокзальная в г. Белая Калитва и решетки ливневой канализации по ул. Мичурина в районе МБОУ СОШ № 6;

- отремонтирована кровля после пожара на жилом доме № 6 по ул. Комсомольская в р.п. Шолоховский;

- выполнены работы по удалению аварийного тополя с территории, прилегающей к детской площадке, расположенной по адресу: г. Белая Калитва, ул. Российская, д. 141а;

- осуществлен ремонт аварийного участка водопровода по пер. Гагарина в п. Сосны;

- выполнены работы по демонтажу и установке нового ограждения по ул. Вокзальная в районе дома 94 г. Белая Калитва;

- произведен монтаж 189 приборов учета на ВЛ-04 х. Ленин Белокалитвинского района;

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

Особо следует отметить, что Администрацией Белокалитвинского района успешно проводятся мероприятия, направленные на обеспечение жильем или улучшение жилищных условий граждан.

В Администрации района реализуются региональная адресная программа по переселению граждан из аварийного жилищного фонда. Федеральная целевая программа «Устойчивое развитие сельских территорий на 2014-2017 годы и на период до 2020 года». Разработаны и реализуются муниципальные программы «Обеспечение доступным и комфортным жильем населения Белокалитвинского района».

Так, в течение 2019 года в рамках программы по переселению из аварийного жилья удовлетворено 91 заявление; заключены 21 договор найма в целях обеспечения жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; 25 молодым семьям и 4 семьям, проживающим в сельских территориях, выданы свидетельства о праве на получение социальной выплаты на приобретение жилого помещения или строительство индивидуального жилого дома.

Кроме того, в рамках реализации положений Постановления Правительства РФ от 24.12.2004г. № 840 «О перечне мероприятий по реструктуризации угольной промышленности и порядке их финансирования», и Правил предоставления межбюджетных трансфертов на реализацию программ местного развития и обеспечение занятости для шахтерских городов и поселков, утвержденными Постановлением Правительства от 13.07.2005г. № 428, Администрацией Белокалитвинского района предоставлено 98 социальных выплат за счет средств федерального бюджета в целях оказания гражданам, проживающим в ветхом жилом фонде, ставшем непригодным для проживания по критериям безопасности в результате ведения горных работ на ликвидированных шахтах, содействия в приобретении жилья, отвечающего требованиям, предъявляемым к жилому помещению.

Следует отметить, что рассмотрение обращений граждан является одним из важнейших полномочий органов местного самоуправления. Администрация Белокалитвинского района выполняет роль исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления, осуществляющего организационно-управленческий функции по вопросам рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании.

Администрацией Белокалитвинского района большое внимание уделяется вопросам совершенствования работы по организации и проведению личного приёма граждан, поскольку от уровня организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, своевременности принятия управленческих решений, зависит формирование комфортной среды проживания граждан.

Управляющий делами

Администрации Белокалитвинского района Л.Г. Василенко

Белова Н.А., Зотова В.В. 2-54-52