**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 9 месяцев 2019 года**

К одному из приоритетных направлений деятельности органов местного самоуправления относится организация работы с обращениями граждан. Обращения в муниципальные органы власти являются важным средством осуществления и охраны прав и свобод личности.

За 9 месяцев 2019 года в Администрацию Белокалитвинского района поступило 878 обращений, из которых письменных – 619 и устных – 259, содержащих 984 вопроса.

Анализ общего количества обращений граждан, поступивших в Администрацию муниципального образования, за 9 месяцев 2019 года показывает, что, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года, их количество увеличилось на 68, а количество вопросов - на 59.

По результатам рассмотрения 236 обращений были приняты положительные решения, по остальным – гражданам даны разъяснения о порядке и сроках разрешения указанных вопросов.

В основном, граждане обращаются с вопросами непосредственно в Администрацию Белокалитвинского района. Среди общего количества корреспонденции 354 поступили с учетом подведомственности в Администрацию из других органов власти.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование вышестоящих органов власти, других организаций | Сравнительный период |
| п/п |  | 9 месяцев2018г. | 9 месяцев2019 г. | уменьш.,увелич.(ед.) |
| 1 | Правительство РО,из них направлено из Управления Президента РФ | 18592 | 17686 | -9-6 |
| 2 | Депутаты всех уровней | 16 | 23 | +8 |
| 3 | Белокалитвинская городскаяпрокуратура  | 52 | 84 | +32 |
| 4 | Министерства Ростовской области | 58 | 67 | +9 |
| 5 | Госжилинспекция Ростовской области | 8 | 4 | -4 |

Тематический анализ поступивших обращений позволяет определить основной круг вопросов, с которыми обращались жители района. Тематика обращений по сравнению с прошлым годом не изменилась. Анализ поступивших обращений показывает следующее:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Тематика обращений | Количество, (ед.)9мес.2018 | % от общего кол-ва9 мес.2018 | Количество, (ед.)9 мес.2019 | % от общего кол-ва9 мес.2019 | + - |
| 1 | Государство, общество, политика | 51 | 6,6% | 65 | 6,6 | +14 |
| 2 | Социальная сфера | 274 | 32,0% | 315 | 32,0 | +41 |
| 3 | Экономика | 211 | 27,2% | 268 | 27,2 | +57 |
| 4 | Оборона, безопасность, законность | 24 | 1,8% | 18 | 1,8 | -6 |
| 5 | Жилищно-коммунальная сфера | 365 | 32,3% | 318 | 32,3 | -47 |
|  | Итого | 925 |  | 984 |  | +59 |

Наиболее актуальными являются вопросы жилищно-коммунальной сферы – 318 обращений, что составляет 32,3% от общего количества; вопросы социальной сферы – 315 обращений, что составляет 32,0% от общего количества обращений граждан и вопросы экономики - 268 обращений, что составляет 27,2%.

К основным вопросам относятся:

- переселение из ветхого, аварийного жилья;

- предоставление жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- предоставление жилья;

- деятельность управляющих организаций;

- содержание общего имущества;

- оплата жилищно-коммунальных услуг;

- строительство и ремонт дорог;

- благоустройство населенных пунктов;

- газификация;

- транспортное обслуживание населения;

- предоставление мер социальной поддержки различным категориям граждан;

- лечение и оказание медицинской помощи;

- предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан и др.

При этом среди письменных обращений наиболее актуальными являются вопросы, касающиеся жилищно-коммунальной сферы (224), социальной (211) и экономической (173) 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 – 142), по вопросам оплаты коммунальных услуг и урегулирования задолженности, несоответствия цен и качества предоставляемых услуг по водоснабжению, электроснабжению, отоплению (жилищно-коммунальная сфера – 94) и по вопросам законности перепланировки в квартирах, землеустройства, выделения земельных участков и закрепление земельных участков в собственность, оказания содействия в разрешении земельных споров (экономика – 57).

По территориальной принадлежности активность граждан по обращениям на тысячу населения составляет:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Администрации поселений | 2018 год 9 мес. | 2019 год 9 мес. | Уменьше-ние / увеличе-ние в единицах |
| Кол-во обращений | Активность на 1тыс.населения | Кол-во обращений | Активность на 1тыс.населения |
| Белокалитвинское городское поселение | 378 | 9,2 | **440** | **10,9** | +62 |
| Богураевское сельское поселение | 17 | 4,4 | 19 | 5.0 | -2 |
| Горняцкое сельское поселение | 52 | 6,2 | 58 | 7,1 | +6 |
| Грушево-Дубовское сельское поселение | 9 | 4,5 | 10 | 5,0 | -1 |
| Ильинское сельское поселение | 3 | 1,2 | 21 | 8,4 | +19 |
| Коксовское сельское поселение | 121 | 15,9 | **73** | **9,5** | -48 |
| Краснодонецкое сельское поселение | 30 | 11,5 | 13 | 5,2 | -7 |
| Литвиновское сельское поселение | 14 | 6,1 | 12 | 5,2 | -2 |
| Нижнепоповское сельское поселение | 29 | 6,7 | 33 | 7,9 | +4 |
| Рудаковское сельское поселение | 12 | 4,8 | 9 | 3,8 | -3 |
| Синегорское сельское поселение | 73 | 10,0 | **86** | **11,9** | +13 |
| Шолоховское городское поселение | 52 | 7,0 | **70** | **9,6** | +18 |
| Иногородние | 18 |  | 34 |  | +16 |
| Итого | 810 | 8,8 | 878 | 9,7 | +68 |

Среднерайонный показатель активности обращений (количество обращений на 1 тыс. населения) по итогам 9 месяцев 2019 г. составил 9,7.

**Муниципальные образования**

**с повышенными показателями активности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование** | **Показатель активности** | **Основные вопросы, поднятые в обращениях, поступивших от жителей указанного муниципального образования за 9 месяцев 2019 г.** |
| Синегорское сельское поселение | 11,9 | Переселение из ветхого, аварийного жилья;Строительство и ремонт дорог;Оплата жилищно-коммунальных услуг;Социальное обеспечение. |
| Белокалитвинское городское поселение | 10,9 | Строительство и ремонт дорог;Социальное обеспечение;Оплата жилищно-коммунальных услуг;Благоустройство территорий. |
| Шолоховское городское поселение | 9,6 | Переселение из ветхого, аварийного жилья;Благоустройство территорий;Социальное обеспечение. |
| Коксовскоесельское поселение | 9,5 | Переселение из ветхого, аварийного жилья;Газификация;Социальное обеспечение. |

Результаты анализа обращений, которые поступили в администрации городских и сельских поселений Белокалитвинского района, отражают высокую активность населения в Белокалитвинском и Шолоховском городских поселениях, Синегорском и Горняцком сельских поселениях.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Городское /сельскоепоселение | 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 |
| Белокалитвин-ское | **357** | 319 | 38 | 158 | 195 | 1 | 3 |
| Богураевское | 31 | 22 | 9 | 18 | 13 | - | - |
| Горняцкое | **147** | 132 | 15 | 68 | 79 | - | - |
| Грушево-Дубовское  | 13 | 8 | 5 | 8 | 5 | - | - |
| Ильинское  | 11 | 3 | 8 | 6 | 5 | - | - |
| Коксовское | 31 | 28 | 3 | 12 | 19 | - | - |
| Краснодонецкое | 14 | 6 | 8 | 6 | 8 | - | - |
| Литвиновское  | 37 | 16 | 21 | 24 | 13 | - | - |
| Нижнепоповское | 55 | 55 | - | 30 | 25 | - | - |
| Рудаковское | 32 | 22 | 10 | 28 | 3 | 1 | - |
| Синегорское | **101** | 73 | 28 | 20 | 81 | - | - |
| Шолоховское | **142** | 39 | 103 | 52 | 90 | - | - |

Часто жители Белокалитвинского района, обратившись сначала в администрацию поселения и не получив положительного ответа, обращаются в Администрацию района.

Данные вышеприведенных таблиц свидетельствуют о том, что жители поселений, в администрациях которых показатель положительно решенных вопрос составляет менее 40% от общего числа поступивших обращений (Синегорское сельское поселение - 19,8%, Шолоховское городское поселение – 36,6%, Коксовское сельское поселение – 38,7%), наиболее активны при обращении в Администрацию района и именно в этих поселениях отмечен прирост количества обращения в сравнении с прошлым годом.

Уровень социальной активности и гражданского участия в общественной жизни муниципального образования одновременно указывает на наличие проблем в различных сферах жизнедеятельности и на необходимость их оперативного разрешения и в то же время отражает степень доверия к органам муниципальной власти.

Главами администраций поселений ведутся личные приемы граждан, предпринимаются меры для разрешения вопросов в рамках действующего законодательства и с учетом наличия финансовых средств.

В отчетном периоде 2019 года главой Администрации Белокалитвинского района и ее заместителями проведено 62 личных приёма граждан, в ходе которых поступило 259 обращений. Тогда как за аналогичный период 2018 года поступило 282 обращения.

Результаты анализа обращений, поступивших в адрес Администрации Белокалитвинского района, показывает, что значительная часть своих обращений жители направляют именно главе администрации муниципального образования, как высшему должностному лицу и именно с ним связывают надежды на решение своих проблем.

Так, за 9 месяцев 2019г. главой Администрации района проведено 11 личных приемов граждан и принято участие в работе 9 информационных групп, в ходе которых поступило 67 обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2018г. количество обращений данной категории практически не изменилось, поскольку составило 63.

Заместителями главы Администрации Белокалитвинского района в ходе личных приемов граждан принято 192 человека. Абсолютное большинство заявителей (113 граждан) обращаются к заместителю 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.

Все поступающие обращения рассматриваются в сроки и в порядке, соответствующем нормам действующего законодательства.

За 9 месяцев 2019г. по итогам рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Белокалитвинского районы, произведены определенные работы и предприняты следующие меры:

- заключен контракт с АО «Ростовгазстрой» на прокладку распределительных газовых сетей низкого и среднего давления в х. Ленин,

- 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,

- приобретено жилье 5 детям-сиротам,

- 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,

- произведен ремонт уличного освещения по ул. Октябрьская 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,

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

- 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.

Обращения граждан продолжают оставаться одним из важнейших каналов обратной связи между органами местного самоуправления и населением района, т.к. в обращениях граждан поднимаются социально значимые вопросы. Поскольку абсолютное большинство обращений касаются повседневных проблем и забот жителей, важнейшая роль в обеспечении своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан принадлежит именно муниципальным органам власти, в связи с чем Администрацией Белокалитвинского района предпринимаются исчерпывающие меры для решения вопросов, поступивших в обращениях граждан.