

Аналитический обзор администрации Азовского района о работе  
обращениями граждан за 2011 год

**Классификация обращений по территориальности проживания  
заявителей**

За отчетный период на контроль взято 864 обращений, поступивших в администрацию района

Высокую активность в реализации своего конституционного права на обращение проявили жители Александровского, Самарского, Кулешовского, Елизаветинского сельских поселений.

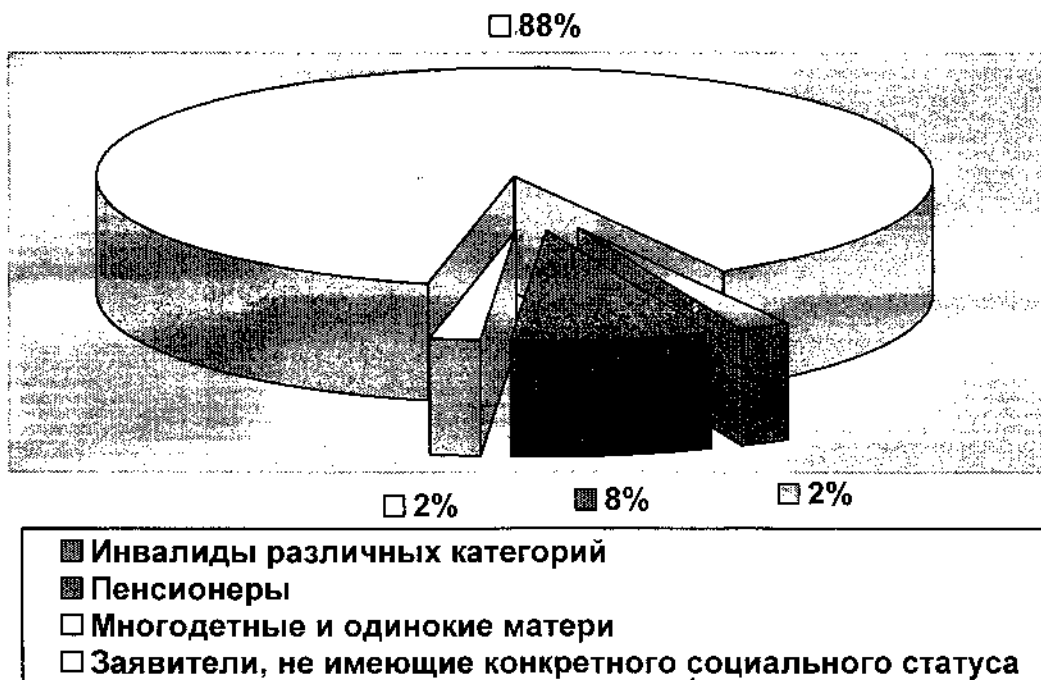
**Классификация обращений по социальному статусу заявителей**

14,0 % от числа лиц, обратившихся в отчётном периоде в адрес администрации Азовского района, составляют пенсионеры, инвалиды, участники и ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные и одинокие матери.

В том числе:

- доля обращений ветеранов, участников, инвалидов ВОВ и их вдов составила 2,0%;
- доля обращений пенсионеров – 7,8%;
- доля многодетных и одиноких матерей, сирот – около 1,8%;

**Социальный статус граждан, обратившихся с  
обращениями в 2011 году**

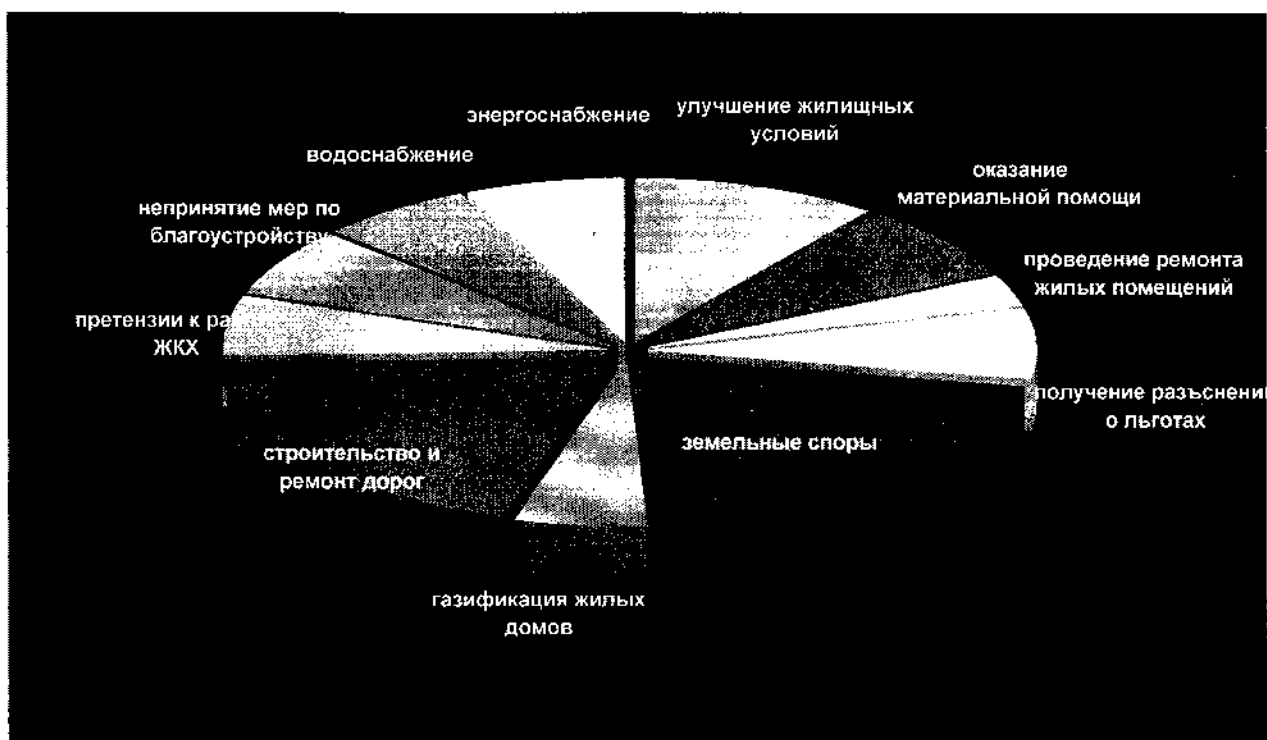


## Классификация обращений по категориям проблемных вопросов

В отчётном периоде чаще всего граждане обращались по таким проблемам:

- улучшение жилищных условий - 7,8 %;
- оказание материальной помощи - 5,6 %;
- проведение ремонта жилых помещений - 2,2 %;
- получение разъяснений о наличии льгот - 5,3 %;
- земельные споры - 16,0 %;
- газификация квартир и жилых домов - 4,2 %;
- строительство и ремонт дорог - 15,0 %;
- претензии к работе ЖКХ - 4,3 %;
- принятие мер по благоустройству придомовой территории - 5,0 %;
- вопросы водоснабжения - 4,9 %;
- вопросы энергоснабжения - 5 %;
- о неправомерных действиях руководителей предприятий, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, выражении недоверия; просьб о наведении порядка (на предприятии, в районе и т. п.) - 3,6 %;

**Проблемы, по которым жители района и иногородние граждане обращались в адрес администрации Азовского района в 2011 году**



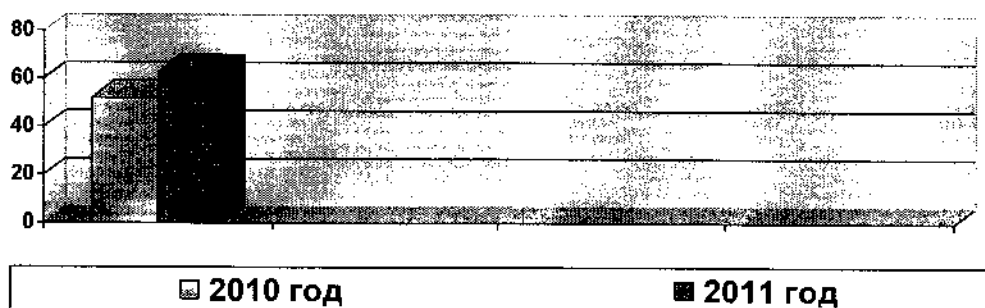
## Личные приёмы граждан

За отчетный период (2011 год.) Главой Азовского района принято 63 заявителя (в АППГ – 52 ).

В 2011 году Главой Азовского района значительное внимание уделено подготовке к проведению приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи (далее также – видеоприем). Так 17.07.2011 состоялся первый видео прием Главы района.

В 18 сельских поселениях проходит техническую проверку оборудование и в 2012 будет продолжена практика таких приемов.

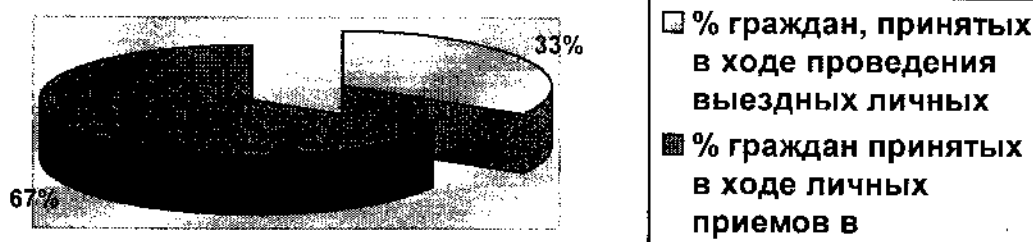
### Динамика, принятых граждан Главой Азовского района в ходе личных приемов 2011 года



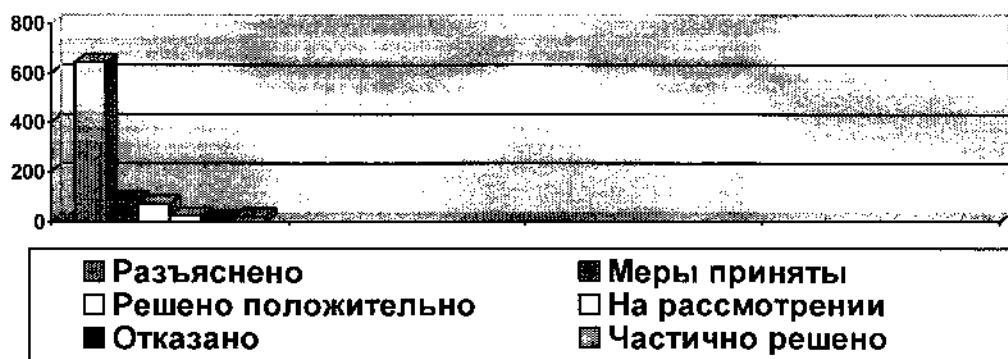
### Результаты проведения выездных личных приемов Главы района граждан в сельских поселениях

В 2011 году на постоянной основе в качестве метода взаимодействия власти и жителей района вошло проведение выездных личных приемов граждан, в рамках проведения отчетных и отчетно-выборных собраний в сельскохозяйственных предприятиях, Главой района совместно с главами сельских поселений и руководителями служб и отделов.

В ходе выездных личных приемов в 2011 года принято 21 гражданин. При рассмотрении устных обращений гражданам давались мотивированные разъяснения; вопросы, требующие дополнительного изучения, направлялись на дополнительную проработку к заместителям главы района по направлениям. Поступившие в рамках выездных личных приемов граждан письменные обращения ставились на контроль.



### Результат рассмотрения обращений граждан



Не все вопросы удается решить положительно, о чем свидетельствует наличие повторных обращений. Причиной повторных обращений является, прежде всего, несогласие с тем, что в данный момент вопрос не может быть разрешен. Это вопросы улучшения жилищных условий, выделения земельных участков, спорные вопросы землепользователей, вопросы, относящиеся к компетенции сельских поселений.

### Совершенствование работы с обращениями граждан

В 2011 году специалисты аппарата Администрации, руководители районных отделов и служб, главы сельских поселений принимали участие в обучающих семинарах проводимых Правительством Ростовской области

В отчетном периоде под руководством сектора по работе с обращениями граждан администрации Азовского района подобные занятия проведены практически со всеми специалистами, ответственными за ведение работы с обращениями граждан всех сельских поселений Азовского района, что является предпосылкой к повышению качества рассмотрения обращений граждан, поступающих непосредственно на места.

В целях дальнейшего совершенствования работы, а также улучшения обратной связи с населением, администрация Азовского района посредством официального сайта информирует население района о принятых нормативных правовых актах, о деятельности администрации района.

Используются современные средства общения с гражданами через электронную почту- в «Электронную приемную» и на Блог Главы района, возможность «обратной связи», дает право гражданам задать любой вопрос руководителям администрации

Ежедневно ведется контроль наличия электронных сообщений граждан, поступающих на официальный сайт района. В 2011 году на виртуальную приемную поступило – 67 (АППГ -20) обращений граждан.

Предложения граждан используются для корректировки действующих, разработки новых нормативных правовых актов, для принятия управленческих решений, направленных на разрешение проблем жителей Азовского района.

Большое внимание в деятельности администрации Азовского района уделяется обеспечению их доступности для населения, информационной

открытости, созданию результативного механизма взаимодействия с жителями муниципального образования.

Еженедельно в районной газете «Приазовье», на радио «Метеор» освещается информация по важнейшим общерайонным проблемам.

Руководителями органов местного самоуправления, их заместителями, начальниками структурных подразделений администрации Азовского района еженедельно проводятся приемы граждан по личным вопросам, согласно утвержденному графику.

График личного приема размещен на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет, там же периодически размещается информация о работе с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Азовского района за определенный период времени.

Традиционно сложившейся спецификой работы с устными обращениями является прием по личным вопросам непосредственно в день обращения гражданина, а не только в специально отведенное время. В связи с этим, количество зарегистрированных заявителей не отражает в полной мере истинного числа граждан, посещающих администрацию района.

Помимо этого, ежедневно по телефонам обращаются десятки граждан со своими проблемами. Зачастую, многие проблемы не решаются только потому, что люди обращаются в инстанции, не имеющие полномочий для их решения. Ни одно такое обращение не остается без ответа. Гражданам разъясняются возможные (в рамках действующих законов) пути и способы решения поднимаемых ими вопросов, порядок обжалования ими решений государственных и иных органов, действий должностных лиц.


В 2011 году принимались меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан, осуществлялся поиск оптимальных форм и методов, позволяющих повысить оперативность и результативность работы.

Введена практика обсуждения обращений граждан на еженедельных оперативных совещаниях главы района с руководителями структурных подразделений администрации, муниципальных учреждений и предприятий, главами сельских поселений.

Все обращения рассматриваются в сроки, установленные законодательством. Заявителям представляется исчерпывающая информация по вопросам, поставленным в обращениях.

Работа с обращениями граждан, поступающих в Администрацию района, находится на контроле Главы Азовского района и его заместителей.

Заместитель  
Главы администрации Азовского района

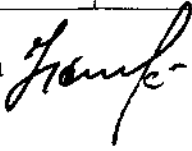
 Н.Н.Некрасов

Исп. Жеребилова 4-08-77

**СВЕДЕНИЯ**  
 об обращениях граждан, поступивших в администрацию  
 Азовского района за 2011 год

№ п/п	Содержание	Район		Поселение	
		2010	2011	2010	2011
<b>1</b>	<b>Поступило обращений всего, из них:</b>	<b>442</b>	<b>864</b>	<b>21051</b>	<b>5760</b>
	- письменных	101	830	12455	1814
	- устных	355	34	1988	3960
	- коллективных	87	87	274	159
	- повторных	14	17	154	36
	- из вышестоящих федеральных органов власти	90	39	34	25
	- от депутатов (напрямую)	84	47	15	19
- из Администрации области (района)	118	378	130	415	
<b>2</b>	<b>Взято на контроль всего, из них:</b>				
	- главой администрации муниципального образования	442	864	2249	2169
	- вышестоящими органами власти	84	153	15	202
	- установлен дополнительный контроль	4	4	-	7
<b>3</b>	<b>Результаты рассмотрений обращений:</b>				
	- решено положительно	147	141	12674	936
<b>4</b>	<b>Рассмотрено:</b>				
	- составом комиссии	31	136	541	244
	- с выездом на место	27	205	599	238
<b>5</b>	<b>Выявлено:</b>				
	- случаев волокиты либо нарушений прав и законных интересов заявителей	3	7	-	11
	- нарушений сроков рассмотрения	2	4	12	9
<b>6</b>	<b>Приняты меры:</b>				
	- к виновным по фактам нарушения прав и законных интересов заявителей	3	7	6	11
	- к руководителям и исполнителям, нарушившим порядок или сроки рассмотрения обращений	2	3	6	6
<b>7</b>	<b>Всего принято граждан на личном приеме руководством, из них:</b>				
	- главой района ( сельского поселения)	52	63	5573	1730
	- при выезде информационных групп (всеми руководителями)	7	21	2953	55
<b>8</b>	<b>Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам:</b>				
	- предоставления жилья	56	55		265
	- оказание материальной помощи	44	49	304	144

-проведение ремонта жилых помещений (домов)	21	19	1203	53
-льготное приобретение спец автомобиля по линии собеса	1	0	291	0
-отселение из жилья непригодного к проживанию	32	12	11	5
- получение разъяснений о наличии льгот и пользованию ими	11	46	9	2764
- несогласие с повышением тарифов	17	31	11195	207
-финансирование работ по газификации населенных пунктов	13	16	478	24
-деятельность учреждений образования	4	8	1240	6
-газификации квартир и жилых домов	13	36	12	176
-несогласие с размером получаемой пенсии	2	0	390	62
-строительство и ремонт дорог	47	129	192	190
-присвоение звания «Ветеран труда»	1	0	441	19
-претензии к работе мед учреждений	4	12	306	61
-проблемы трудоустройства	6	8	60	98
-претензии к отоплению жилых домов	3	0	125	27
-земельные споры	28	138	187	302
-выделение земельных участков для многодетных семей	0	11	0	23
-претензии к работе органов ЖКХ	39	37	738	159
-неприятие мер по благоустройству придомовой территории	21	43	168	126
-претензии к качеству строительных работ	3	0	124	-
- трудности с приобретением медикаментов	3	0	41	14
-оказание содействия в строительстве жилых домов	-	0	69	13
- пересмотр судебных решений	-	12	11	3
- несвоевременная зарплата	2	5	-	15
- водоснабжение	45	42	210	240
-энергоснабжение	10	48	306	279
-работа транспорта	9	7	59	34
-жалобы на работу органов власти	7	21	-	16

Заместитель Главы администрации Азовского района  Н.Н.Некрасов

Жеребилова Е.В. 4-08-77