В администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2019 года на рассмотрение поступило 189 устных и письменных обращений граждан (во 2 квартале 2019 года – 165 обращений, в 3 квартале 2018 года – 204 обращения), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **3 квартал 2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2018 года) | **2 квартал 2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2019 года) | **3 квартал 2018 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2017 года) |
| Всего обращений | 189 (-7,3%) | 165 (+18,8%) | 204 (+36,3%) |
| из них:  - письменных | 148 (+2,03%) | 141 (+50,4%) | 145 (+31,7%) |
| - по электронной почте | 30 (+63,3%) | 38 (+18,4%) | 11 (-38,9%) |
| - в ходе личного приема | 41 (-30,5%) | 24 (0,0%) | 59 (+47,5%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 7 (+14,3%) | 5 (-44,4%) | 6 (+83,3%) |

Всего из органов государственной власти и местного самоуправления в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило 31,2% (59) от общего количества письменных обращений (во 2 квартале 2019 года – 23,6% (39), в 3 квартале 2018 года – 26% (53)). На внутренний контроль руководством администрации Рамонского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2019 года было поставлено 31,2% (59) обращений (во 2 квартале 2019 года – 23,6% обращений).

В 3 квартале 2019 года, в сравнении с аналогичным периодом 2018 года, увеличилось количество коллективных обращений на 5,9% (в 3 квартале 2019 – 7,4%, в 3 квартале 2018 – 1,5%).

Анализ основных источников поступления письменных обращений на рассмотрение в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **3 квартал 2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2018 года) | **2 квартал 2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2019 года) | **3 квартал 2018 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2017 года) |
| - Администрация Президента РФ | 0 | 0 | 0 |
| - Правительство РФ | 0 | 0 | 0 |
| - федеральные органы | 1 (-80,0%) | 0 (-100,0%) | 5 (+3,57%) |
| - депутаты Областной Думы | 1 (-50,0%) | 2 (+50,0%) | 2 (+100%) |
| - органы прокуратуры | 17 (+58,8%) | 11 (+36,4%) | 7 (-36,40%) |
| - правительство Воронежской области | 21 (+100,0%) | 9 (+33,3%) | 0 (-100,0%) |
| - непосредственно заявитель | 104 (-37,7%) | 115 (+17,4%) | 167 (+47,31) |

Анализ характера обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района в 3 квартале 2019 года, показывает, что наиболее важными вопросами, затрагиваемыми в обращениях граждан, стали вопросы экономики (59,8% от общего количества обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** **обращений** | **3 квартал 2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **2 квартал 2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **3 квартал 2018 года**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 3 (1,6%) | 9 (5,5%) | 8 (3,9%) |
| - социальная сфера | 14 (7,4%) | 9 (5,5%) | 23 (11,2%) |
| - экономика | 113 (59,8%) | 107 (64,8%) | 127 (62,3%) |
| - оборона и безопасность | 5 (2,7%) | 5 (3,0%) | 1 (0,5%) |
| - ЖКХ | 54 (28,5%) | 35 (21,2%) | 45 (22,1%) |

Исходя из анализа обращений, поступивших в 3 квартале 2019 года, в сравнении с аналогичным периодом 2018 года, отмечается увеличение количества обращений по вопросам:

- обращение с твердыми коммунальными отходами (в 3 квартале 2019 года – 7 обращений, в 3 квартале 2018 года – 1 обращение);

- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (в 3 квартале 2019 года – 37 обращений, в 3 квартале 2018 года – 14 обращений);

- перебоев в водоснабжении (в 3 квартале 2019 года – 16 обращений, в 3 квартале 2018 года – 8 обращений);

- памятников, воинских захоронений, мемориалов (в 3 квартале 2019 года – 5 обращений, в 3 квартале 2018 года – 1 обращение).

На прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2018 года, сохранилось количество обращений по вопросам, касающимся природных ресурсов и охраны окружающей среды, а также градостроительства и архитектуры.

Наибольшее количество письменных обращений среди городского и сельских поселений в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области поступило от жителей Айдаровского сельского поселения – 22 обращения, Рамонского городского поселения и Яменского сельского поселения – по 18 обращений (самые многонаселенные поселения).

Наименьшее количество обращений в отчетном периоде поступило от жителей Русскогвоздевского (2 обращения) и Сомовского (1 обращение) сельских поселений района.

В 3 квартале 2019 года рассмотрено 41 устное обращения, поступивших в ходе личного приема граждан. За аналогичный период прошлого года на личном приеме у руководства администрации района рассмотрено – 59 обращений.

В постоянном режиме даются справочная информация и консультации по телефону 8(47340)2-17-50 гражданам.

Для более эффективной и оперативной работы органов местного самоуправления муниципального района применяются различные методы:

- обеспечение необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в виде электронного документа, в письменной и устной форме, на личном приеме граждан;

- прием населения главой муниципального района с приглашением руководителей структурных подразделений, глав поселений по территориальной принадлежности, в том числе выездные приемы граждан в поселениях муниципального района;

- предварительное рассмотрение обращений граждан, записавшихся на прием к должностным лицам администрации муниципального района на личный прием;

- прием населения заместителями главы администрации муниципального района с приглашением руководителей структурных подразделений администрации муниципального района, глав поселений, руководителей организаций района;

- регистрация и учет поступивших обращений граждан посредством программы ЛОТУС, внесение данных об обращениях и результатах их рассмотрения в закрытый информационный портал ССТУ.РФ;

- комиссионные выезды на место;

- постоянное обновление официального сайта ОМСУ муниципального района;

- участие в собраниях, проводимых в трудовых коллективах, встречах с лидерами политических партий, общественных объединений, общественных приемных, с жителями в различных населенных пунктах района, где глава информирует население о проделанной работе и о предстоящих задачах, отвечает на вопросы;

- постоянный контроль за исполнением наказов жителей (избирателей) и протоколов поручений главы муниципального района;

- постоянный контроль за своевременным, объективным и всестороннем рассмотрением обращений;

- на основании Порядка организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, утвержденного заместителем губернатора правительства Воронежской области - руководителем аппарата губернатора и правительства Воронежской области С.В. Трухачевым от 19.06.2019, распоряжением администрации Рамонского муниципального района Воронежской области от 05.08.2019 № 198-р утвержден Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области, а также к должностным лицам администрации Рамонского муниципального района Воронежской области. В соответствии с данным порядком осуществляется «обратная связь» с заявителями по обращениям, результат которых определен как «поддержано, меры приняты», с целью выявления мнения о результатах рассмотрения их обращений и контролю эффективности решений, принятых администрацией Рамонского муниципального района Воронежской области) и ее должностными лицами, по разрешению поставленных в обращении вопросов.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 3 квартал 2019 года | 3 квартал 2018 года |
| - взято на контроль | 189 | 204 |
| - проверено комиссионно | 10 | 17 |
| - проверено с выездом на место | 28 | 24 |
| - рассмотрено с участием заявителя | 9 | 9 |
| - поддержано | 28 | 7 |
| - меры приняты | 14 | 7 |
| - разъяснено | 118 | 118 |
| - не поддержано | 1 | 0 |
| - дан ответ автору | 4 | 18 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 2 | 2 |
| - направлено по компетенции | 22 | 27 |
| - срок продлен | 11 | 0 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение правопорядка рассмотрения обращений | 0 | 0 |
| - количество повторных обращений | 2 | 3 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 0 |

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2019 года, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности заявителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Направления деятельности (код и вопрос в соответствие с типовым тематическим классификатором) | Мероприятия, направленные на снижение активности населения | Сроки реализации |
| **1** | **2** | **3** |
| 0005.0005.0056.1160.  Обращение с твердыми коммунальными отходами | 1. В с. Березово, с. Большая Верейка, д. Ивницы, с. Карачун, с. Пекшево установлены дополнительные контейнеры для сбора ТКО. По ул. Центральная, с. Лопатки, ул. Ленина, ул. Садовая, ул. Фридриха Энгельса, пер. Связистов, р.п Рамонь и в п. Бор заменены устаревшие контейнеры для сбора  ТКО. | III квартал |
| 0003.0009.097.0699.  Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 1.Завершено строительство тротуара по ул. Ленина, с. Березово протяженностью 1,4 км.  2. Асфальтирование автомобильных дорог по ул. Гагарина, с. Березово протяженностью 1,4 км, ул. Лесная, д. Богданово, протяженностью 1,2 км, ул. Зеленая, р.п. Рамонь протяженностью 1,2 км.  3. В целях восстановления дорожного покрытия произведен ямочный ремонт подъезда к СНТ «Весенние зори», а также автомобильной дороги по ул. Шоссейная, с. Новоживотинное.  4. Произведено грейдирование участка грунтовой дороги от с. Чистая Поляна до д. Малая Трещевка протяженностью 1,7 км. | III квартал |
| 0005.0005.0056.1154  Перебои в водоснабжении | 1. Устройство артезианской скважины в микрорайоне «Дон», с. Ямное.  2.Произведена замена автоматического устройства на скважине по ул. Лесная, д.  Ивницы, а также глубинного насоса на скважине по ул. Молодежная, с. Ломово  3.Установка водонапорной башни по ул. Свободы, с. Хвощеватка.  4.Установка резервной водонапорной башни в с. Чистая Поляна | III квартал  2020  2020 |
| 0004.0015.0158.0970.  Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1. В рамках работ по реставрации памятного обелиска на воинском захоронении  №41 в с. Хвощеватка на мемориальной плите будет внесено и увековечено имя Клычникова Ф.Т.  2.Реставрационные работы на братском захоронении № 395 в с. Чертовицы и нанесение имен  281 воина на памятные плиты. | IV квартал 2019 года  2019 – 2020 |
| 0003.0011.0000.0000. Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1. Комиссионное рассмотрение обращений граждан с выездом на место с целью выявления и пресечения нарушений в сфере природопользования.  2. Проведение мероприятий в рамках муниципального земельного контроля, обеспечение деятельности административной комиссии муниципального района по пресечению выявленных нарушений в указанной сфере. | постоянно |