

Глава
муниципального района

_____ В.В. Хохлов

**Аналитическая записка
о состоянии рассмотрения обращений граждан, о деятельности
Администрации Саргатского муниципального района по решению
основных жизненно важных вопросов для населения
по итогам 2022 года**

В муниципальных образованиях Саргатского муниципального района сложилась определенная практика работы с письменными и устными обращениями граждан, направленная на оказание практической помощи заявителям в решении вопросов, а также своевременному и правильному их разрешению. Организация работы осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Все поступившие обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В процессе работы с обращениями граждан используются различные формы и методы изучения общественного мнения и выявления причин, порождающих жалобы. В этих целях используются выступления в средствах массовой информации, размещения информации на официальном сайте, встречи с различными социальными группами населения, наиболее актуальные вопросы рассматриваются и решаются на сходах граждан, ведётся индивидуальная работа с гражданами. В Администрации Саргатского муниципального района, городского и сельских поселений муниципального района имеются стенды, на которых размещена информация по работе с обращениями граждан и личном приёме Главы и его заместителей.

Проводится еженедельная подготовка справки о сроках учета и контроля за исполнением обращений и поручений, данных Главой муниципального района для принятия оперативных мер к рассмотрению и разрешению поступивших обращений в установленные законом сроки. Для контроля и оперативного анализа обращений граждан в Администрации Саргатского муниципального района с 2021 введено программное обеспечение обмена в информационной системе Directum (в сельских поселениях муниципального района программное обеспечение отсутствует).

Все заявления, предложения, жалобы, поступившие в Администрацию муниципального района, регистрируются в информационной системе, рассматриваются Главой муниципального района и направляются в соответствии с резолюцией исполнителям. Основная их масса ставится на контроль. На особом контроле находятся обращения граждан, поступившие из

вышестоящих органов государственной власти, повторные обращения и поручения по заявлениям с личного приема Главы муниципального района.

За период 2022 года в адрес Администрации муниципального района, городского и сельских поселений муниципального района поступило 346 обращений (2021 - 356), из них 210 устных (2021 - 239), в т.ч. с личного приема руководителя 148 обращений, 136 письменных (2021 - 117) обращений граждан, рассмотрено 370 вопроса (2021-373).

В 2022 году в Администрацию муниципального района поступило 100 обращений граждан (2021 – 96), рассмотрено 124 вопросов (2021 – 111).

Из них:

- 34 устных обращений граждан, зарегистрированных на личном приеме Главы муниципального района, рассмотрено 34 вопроса;

- 3 устных обращений, поступивших на личном приеме заместителя Главы муниципального района, рассмотрено 3 вопроса;

- 63 письменных обращений граждан, рассмотрено 87 вопросов.

От органов государственной власти и должностных лиц поступило 37 письменное обращение (в 2021 – 31), в т.ч. с Администрации Президента РФ 5 письменных обращений (2021 - 4).

В Администрации Саргатского муниципального района с 2022 введено программное обеспечение обмена - информационно-аналитическая система "Медиалогия Инцидент" (всего поступило от граждан 75 обращений по тематике: благоустройство, дороги, ЖКХ, образование, общественный транспорт, мусор/свалки/ТКО). Также введено программное обеспечение обмена в информационно-аналитической системе «Платформа обратной связи портала Госуслуги» (тематика вопросов: уличное освещение, ремонт дорог, уборка придомовых территорий, образование).

В рамках Административного регламента предоставления муниципальной услуги в Администрацию муниципального района поступило 181 (2021 - 123) письменных заявлений (о выдаче разрешения на строительство жилого дома, об утверждении градостроительного плана земельного участка; о выдаче акта строительных работ, о заключении договора социального найма жилого помещения, о постановке на очередь на получение жилья, о выдаче акта разграничения границ газопровода, о продаже земельного участка и т.д.).

Основные рассматриваемые вопросы в письменных обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в Администрацию Саргатского муниципального района от органов государственной власти:

- о порядке предоставления социальных выплат, об оказании содействия в приобретении жилья или предоставлении муниципального жилья по договору социального найма, о сроках предоставления государственной поддержки или субсидий на строительство жилого дома, об оплате и тарифах за услуги ЖКХ, о ситуации с водоснабжением населения и качеством питьевой воды, о ремонте и неудовлетворительном состоянии автомобильных дорог, о несогласии с организацией сбора ТКО, о транспортном обслуживании населения, об отсутствии рабочих мест в деревни, о газификации домов, о реконструкции и ремонте здания клуба.

Из 37 письменных обращений граждан, поступивших от органов государственной власти, 3 письменных обращений, когда гражданин обращается с заявлением одновременно в Администрацию Президента Российской Федерации, и, не дожидаясь ответа от органов исполнительной власти, в Правительство Омской области. Для решения вопроса, изложенного в заявлении, граждане в Администрацию муниципального района не обращались.

По Саргатскому муниципальному району из 370 рассмотренных вопросов, 190 получили положительное решение, что составляет 51,3% удовлетворительно разрешенных (2021 – 43,9%). Из них:

- по Администрации Саргатского муниципального района из 124 рассмотренных вопросов, 24 получили положительное решение, что составляет – 19,3% (2021 – 18,9%);

- по Администрации Саргатского городского поселения из 67 рассмотренных вопросов, 25 получили положительное решение, что составляет 37,3 (2021 – 41,2%);

- по Администрациям сельских поселений муниципального района из 179 рассмотренных вопросов, 141 получили положительное решение, что составляет – 78,7% (2021 – 58,8%).

Причинами отсутствия положительного решения по обращениям граждан являются:

- по вине самих граждан, не представивших своевременно сопутствующих правоустанавливающих документов;

- при рассмотрении обращения, изложенные факты не подтвердились;

- отсутствие материальной и технической возможности;

- отсутствие муниципального жилищного фонда;

- решение вопроса требует дополнительного времени и материальных затрат;

- неоднократные обращения граждан по решению одного и того же вопроса;

- решение вопросов в соответствии с «компетенцией решения» государственных органов субъекта РФ. Есть примеры отзыва своих собственных заявлений.

Все обращения рассмотрены и даны ответы заявителям и в вышестоящие органы государственной власти в срок. Уделяется особое внимание качеству оформления и подготовке ответов, как заявителю, так и вышестоящие органы власти.

Анализируя содержание обращений граждан, следует отметить, что наибольшее количество обращений занимает отдел «Экономика» - 181 обращения, положительно рассмотрено 96 вопроса, что составляет 53,0% удовлетворительно разрешенных. В данном разделе отражен объемный блок тем: строительство, градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, транспорт.

За текущий период поступали обращения граждан по вопросам строительства и жилищно-коммунальной сферы (эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда, приватизированные жилые помещения в

многоквартирных домах), перебои в водоснабжении, теплоснабжении, участие в долевом строительстве, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, рассмотрено 92 обращения граждан, из них 42 (45,6%) решены положительно.

Поступают обращения по вопросу об улучшении жилищных условий, но возможности предоставления жилья вне очереди или для сдачи в аренду по договору социального найма Администрация муниципального района и Администрации городского и сельских поселений не имеют по причине отсутствия муниципального жилого фонда.

На основании письменных обращений граждан в рамках муниципальных услуг разработано и выдано 24 градостроительных плана земельных участков, 17 уведомлений на строительство, 13 уведомлений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, введено в эксплуатацию 1920 кв. метров жилья. Темпы роста строительства жилья сократились в связи со снижением уровня финансирования из федерального и регионального бюджетов по программам поддержки граждан при строительстве жилья.

Выполнен ремонт автомобильных дорог общего пользования. В рамках государственной программы Омской области «Комплексное развитие сельских территорий Омской области» по Саргатскому муниципальному району Омской области социальную выплату получила 1 семья на строительство жилого дома. В целях реализации мероприятий государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» 3 молодые семьи получили социальную выплату на общую сумму 1 284 561,26 рублей.

В рамках региональной программы Омской области по повышению качества водоснабжения на период с 2019 по 2024 год (региональный проект «Чистая вода») предусмотрено строительство модульных станций очистки воды. В рамках регионального проекта «Чистая вода» по результату конкурсного отбора муниципальных образований Омской области Министерством энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области предоставлена субсидия на софинансирование разработки проектно-изыскательских работ по объекту «Строительство комплексного водозабора в р.п. Саргатское. Строительство комплексного водозабора в р.п. Саргатское позволит обеспечить питьевой водой население д. Увальная Бития и с. Нижнеиртышское.

По результату конкурсного отбора на реализацию мероприятия "Приобретение специальной техники для подвоза питьевой воды" подпрограммы "Создание условий для обеспечения граждан доступными и качественными жилищно-коммунальными услугами в Омской области" государственной программы Омской области "Создание условий для обеспечения граждан доступным и комфортным жильем и жилищно-коммунальными услугами в Омской области" на софинансирование отдельных видов расходов, не требующих капитальных затрат, "Приобретение специальной техники для подвоза питьевой воды" приобретена автоцистерна на базе ГАЗ 33025 стоимостью 2 598 480,00 рублей.

По результату конкурсного отбору на реализацию мероприятия "Приобретение и установка (монтаж) технологического оборудования, трубной продукции теплотехнического и водохозяйственного назначения" подпрограммы "Создание условий для обеспечения граждан доступными и качественными жилищно-коммунальными услугами в Омской области" государственной программы Омской области "Создание условий для обеспечения граждан доступным и комфортным жильем и жилищно-коммунальными услугами в Омской области" на софинансирование отдельных видов расходов, не требующих капитальных затрат, "Приобретение и установка технологического оборудования теплотехнического назначения для котельной, расположенной по адресу: Омская область, Саргатский район, раб.пос. Саргатское, ул. Пионерская, 1 Г" приобретен газовый котел стоимостью 2 275 643,97рублей.

Администрация района создает благоприятные условия для развития субъектов малого и среднего предпринимательства, содействует развитию инфраструктуры поддержки субъектов малого и среднего бизнеса, развитию молодежного предпринимательства (ИП Гайт А.А. получен грант на сумму 150 000 рублей).

Саргатский муниципальный район принял участие в программе по получению государственной поддержки в рамках мероприятий по созданию условий для развития сельскохозяйственного производства. Из областного бюджета получены субсидии на возмещение части затрат на поддержку животноводства, растениеводства, возмещение части затрат на уплату процентов по кредитам, оказана поддержка малых форм хозяйствования.

По вопросу фермерские (крестьянские) хозяйства и аренда на селе, личные подсобные хозяйства, ненадлежащие содержание домашних животных, поступило 16 обращений, 13 решено положительно (81,2%).

Поступают вопросы по работе органов местного самоуправления и их должностных лиц, выборы органов государственной власти и органов местного самоуправления (5 обращений).

68 обращений поступило по вопросам «Социальной сферы», из них 35 получили положительное решение (51,4%).

Задачей Администрации муниципального района остается принятие действенных мер по стабильному жизнеобеспечению района, сохранении сети объектов здравоохранения, образования, культуры и спорта.

В районе особое внимание уделяется вопросам системы образования, укрепления здоровья детей, материально-технической оснащенности дошкольных и образовательных учреждений, повышению качества знаний обучающихся.

Управление образования администрации Саргатского муниципального района Омской области является структурным подразделением Администрации муниципального района (далее Управление образования), которое создано в целях организации предоставления гражданам общедоступного и бесплатного дошкольного образования, начального общего, основного общего, среднего общего и дополнительного образования, обеспечения стабильного

функционирования муниципальных образовательных организаций, защиты прав и интересов несовершеннолетних.

Сеть образовательных организаций Саргатского муниципального района включает 14 общеобразовательных учреждений, из них 13 средних и 1 основная школы, в которых обучается 2004 человека, 7 дошкольных образовательных учреждений с общим количеством обучающихся 456 человек, 2 учреждения дополнительного образования – МБОУ ДО «Центр детского творчества» (1583 чел.), МБОУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный физкультурно-спортивный центр» (1072 обучающихся).

Работают группы кратковременного пребывания, в МБОУ ДО «Центр детского творчества» работает группа раннего развития «Солнышко». Охват детей дошкольным образованием составил 48% от общего количества детей по району в возрасте от 1 года до 7 лет.

Дети обучаются в коррекционных классах, организовано обучение на дому для детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов. Во всех общеобразовательных организациях муниципального района организовано горячее питание для детей.

В рамках районной программы развития образования одним из ведущих направлений является развитие материальной базы образовательных организаций Саргатского района. В 2022 году на подготовку образовательных организаций к новому учебному году было выделено из муниципального бюджета 11 157 821,9 рублей.

В Управлении образования всеми специалистами ведется личный прием граждан в ежедневном режиме в порядке очередности. Ведется 2 книги регистрации заявлений, писем, жалоб (зарегистрировано 90 личных обращений граждан).

В орган опеки и попечительства Управления образования в течение 2022 года обратилось 914 граждан по вопросам о выдаче заключения на установление опеки, попечительства, по установлению опеки (попечительства), консультация по мене жилого помещения, по совершению сделки с имуществом несовершеннолетних, по купле-продаже жилого помещения, по установлению отцовства, по смене имени, фамилии, отчества несовершеннолетнему ребёнку, о выдаче разрешения на снятие денежных средств со счёта несовершеннолетнего ребёнка, о внесении в единый регистрационный список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся под опекой (попечительством) для получения социального жилья, по защите имущественных прав несовершеннолетних детей, устройству детей в социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, находящихся в трудной жизненной ситуации.

На все обращения граждан специалистами Управления образования были даны своевременные ответы и приняты соответствующие меры. Жалоб на бездействие со стороны специалистов по поводу обращений граждан не поступало.

Актуальные вопросы образования и воспитания детей отражаются на сайте Управления образования, сайтах образовательных учреждений.

Регулярно публикуются репортажи в районной газете «К новым рубежам» о нововведениях в образовании, о достижениях образовательных учреждений Саргатского муниципального района.

Одним из важнейших направлений деятельности здравоохранения района является развитие системы организации медицинской помощи населению обеспечивающей эффективную профилактику заболеваний, сохранение здоровья, снижение уровня смертности, которые предусматривают реализацию мероприятий в рамках целевых программ, в рамках Программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи населению и мероприятий приоритетного национального проекта «Здоровье» на территории района.

Работа с письменными обращениями и жалобами граждан в БУЗОО «Саргатская ЦРБ» направлена на получение достоверной информации о недостатках в обеспечении доступности и качества медицинской помощи, фактах нарушения законодательства по охране труда здоровья населения, коррупции, злоупотреблениях служебным положением. В этих целях в БУЗОО «Саргатская ЦРБ» ведутся журналы учета и контроля регистрации письменных и устных обращений граждан, с обязательным фиксированием данных заявлений и обращений, краткого изложения сути обращения (жалобы), поручений руководителя по жалобам.

В фойе учреждения имеются стенды и информационные материалы по вопросам: обращений граждан к главному врачу, его заместителям и ответственным лицам, с указанием времени и даты приема; справочная информация по вопросам порядка оказания медицинской помощи; платным услугам; о высокотехнологической медицинской помощи; территориальной Программе государственных гарантий и другие. Также оформлены стенды и иная информация о порядке обращений и личного приема граждан работниками Министерства здравоохранения Омской области.

Особое внимание уделяется обращениям и жалобам граждан направленных из Министерства здравоохранения Омской области, а также пенсионерами, инвалидами, ветеранами войны. Эти обращения и жалобы находятся на особом контроле и выполняются в кратчайшие сроки.

Значительное число обращений граждан затрагивало следующий спектр вопросов: о недостатках при получении лечения и обследования, по организации лечебно-диагностической помощи, по поводу дополнительного лекарственного обеспечения, по поводу качества оказания медицинской помощи, нарушений в действиях медицинских работников и администрации, выражение благодарности медицинскому персоналу. По всем письменным и устным обращениям были проведены проверки и приняты конкретные меры. По вопросам коррупции в системе здравоохранения муниципального района обращений и жалоб не поступало, фактов коррупции установлено не было.

После рассмотрения обращения и дачи ответа заявителю, повторных обращений по такому же вопросу не поступало.

Предоставление государственной социальной помощи малоимущим гражданам – одно из основных направлений региональной политики.

Самыми актуальными для жителей района остаются вопросы, касающиеся оказания материальной помощи одиноким родителям, малоимущим семьям, предоставления услуг нуждающимся гражданам в стационарном пребывании, вопросы социально-трудовых отношений работника и работодателя, присвоение звания «Ветеран труда», выдача удостоверений различной категорий граждан.

Работа по своевременному и качественному рассмотрению обращений Межрайонным управлением Министерства труда и социального развития Омской области № 4 (далее – Управление) граждан является одним из важнейших направлений деятельности Управления, целями которого является оказание конкретной помощи гражданам, защита их прав и интересов.

По итогам 2022 года в Управление поступили обращения от граждан в письменной, устной форме, а также в форме электронного документа, на которые даны письменные ответы и разъяснения. Повторных обращений граждан в текущем году в Управлении не зарегистрировано.

Прием граждан по личным вопросам в Управлении проводится согласно утвержденному распоряжением графику. Вопросы по работе с обращениями граждан при необходимости еженедельно рассматриваются на аппаратных совещаниях руководителя. Имеются стенды, на которых размещена информация по работе с обращениями граждан и личном приеме руководителя. Все поступившие обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и в соответствии с порядком работы с обращениями граждан в Управлении, нарушений нет.

Основные задачи деятельности филиала бюджетного учреждения Омской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Тарского района Омской области» «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Саргатского района Омской области» (далее - МФЦ):

В МФЦ предоставляется 191 вид государственных и муниципальных услуг, из них: 146 региональные и федеральные, 45 - муниципальные.

В 2022 году в клиентскую службу поступило 39839 обращений, что на 8,3 % больше, чем в 2021 году. Граждане обращаются за предоставлением государственных и муниципальных услуг через портал госуслуг и лично в МФЦ. Более 4000 граждан, проживающих в Саргатском районе, пользуются МСП по проезду всеми видами пассажирского транспорта межпоселкового и городского сообщения, 115 гражданам предоставлена субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на сумму 1,55 млн. рублей, 5622 гражданина – получают денежный эквивалент скидки на оплату жилого помещения и коммунальных услуг. Общая сумма выплат из областного и федерального бюджетов за 2022 год составила 204,26 млн. рублей.

В 2022 году в БУ КЦСОН «Бережок» Саргатского района граждане обращались за предоставлением социальных услуг разного вида: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-педагогические, социально-психологические и др. Всем получателям социальные услуги предоставлены в

полном объеме. На качество, периодичность и объем предоставляемых услуг обоснованных жалоб не поступало.

Социальную помощь в отделении профилактики безнадзорности и семейного неблагополучия получили семьи, находящиеся в социально опасном положении и состоящих на учете в банке данных о семьях СОП, а также семьи, находящиеся в трудной жизненной ситуации. Разработаны и реализуются индивидуальные программы социальной реабилитации этих семей, специалистами проводились семейные консультации, направленные на разрешение конфликтных ситуаций в семье, повышение психолого-педагогической и правовой грамотности родителей и детей.

Услугами мобильной службы воспользовались в 2022 году 467 человек, при выездах специалистов граждане из отдаленных населенных пунктов имели возможность получить разностороннюю помощь: юридическую, социально-психологическую, социально-педагогическую, реабилитационные услуги на дому, консультативную помощь.

Ежеквартально проводятся социологические исследования по вопросу удовлетворённости граждан качеством и доступностью социальных услуг, предоставляемых специалистами БУ КЦСОН «Бережок». Анализ таких опросов показывает, что качеством предоставления социальных услуг 96% опрошенных граждан удовлетворены в полном объеме, 4 % удовлетворены частично.

В течение 2022 года в районе проведено ряд мероприятий по улучшению условий и охраны труда, снижения уровня производственного травматизма и профессиональной заболеваемости работающего населения.

Для рассмотрения и решения вопросов, связанных с проблемами инвалидов, в том числе обеспечение доступности для данной категории населения объектов социальной инфраструктуры, создан Совет по делам инвалидов при Главе Саргатского муниципального района.

Жители района не остаются равнодушными к вопросам развития физической культуры и спорта. В современных условиях существенно возрастает значение физической культуры и спорта как эффективного инструмента для укрепления здоровья и формирования здорового образа жизни населения. Самый большой эффект в оздоровительной работе с населением дает такая форма работы как организация спортивно-массовых мероприятий. Удельный вес систематически занимающихся физической культурой и спортом в Саргатском районе составил 45,0% от численности населения района.

Органом, осуществляющим государственную молодежную политику на территории Саргатского муниципального района является Межпоселенческое казенное учреждение «Центр по работе с детьми и молодежью».

Работа Центра строится в соответствии с целевой программой Саргатского муниципального района Омской области «Развитие социально-культурной сферы Саргатского муниципального района Омской области» (утверждена Постановлением Администрации Саргатского муниципального района Омской области от 05.11.2013 года № 1054-п), подпрограммами

«Развитие физической культуры и спорта и реализация мероприятий в сфере молодежной политики в Саргатском муниципальном районе Омской области».

Большое внимание в своей работе специалисты Центра уделяют профессиональной ориентации молодежи. Одним из главных направлений в работе Центра является организация оздоровления в палаточном лагере «Нептун». Ежегодно Центр организовывает поездки детей Саргатского муниципального района на Губернаторскую новогоднюю елку.

Учреждениями культуры муниципального района проведено около 40 основных мероприятий. Проводимые мероприятия находят отражение в средствах массовой информации местного уровня.

В течение 2022 года в казенное учреждение Омской области "Центр занятости населения Саргатского района" обратилось 1128 граждан ищущих работу. Деятельность центра занятости была направлена на реализацию мероприятий активной политики содействия занятости населения и дополнительных мероприятий по снижению напряженности на рынке труда.

Подводя итоги можно сказать, что вся деятельность Администрации муниципального района была сконцентрирована на задачах, затрагивающих интересы всех жителей района.

Все структурные подразделения Администрации муниципального района, Администрации городского и сельских поселений муниципального района проводят значительную работу по улучшению социально-экономического положения населения, в том числе и по реализации обращений граждан, как элемента обратной связи между гражданами и формируемыми ими органами власти.

Начальник
организационно-кадрового сектора

Н.Н. Мазурчикова