

Российская Федерация
Ростовская область

АДМИНИСТРАЦИЯ
города
РОСТОВА-НА-ДОНУ

ул. Большая Садовая, д. 47,
г. Ростов-на-Дону, 344002
E-mail: rostov@donland.ru
www.rostov-gorod.ru
тел. (863) 240-91-84, факс (863) 240-83-67

На №	РешДумы-761	от	№
	01/1929		17.12.2024
	01/1934		18.12.2024

Председателю городской Думы-
главе города Ростова-на-Дону

Неярохиной З.В.

Уважаемая Зинаида Васильевна!

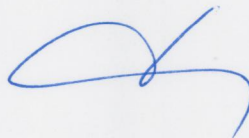
В соответствии с планом работы Ростовской-на-Дону городской Думы на 2025 год представляю Вам проект решения к февральскому заседанию Ростовской-на-Дону городской Думы и информационный материал по вопросу, включенному в повестку заседания «О работе администрации Ленинского района по организации приема граждан, рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан, принятие по ним решений».

Докладчиком по данному вопросу определена глава администрации Ленинского района города Ростова-на-Дону Мищук Юлия Анатольевна.

Приложение:

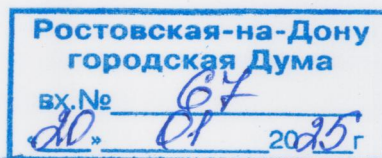
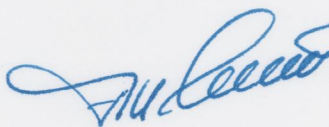
- проект решения на 6 л. в 1 экз.;
- информационный материал на 4 л. в 1 экз.

И.о. главы Администрации
города Ростова-на-Дону

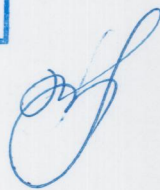
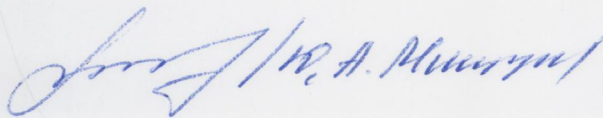
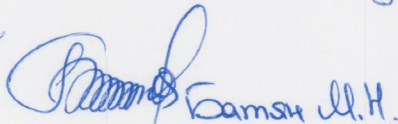


А.П. Потешкин

Мищук Юлия Анатольевна
+7 (863) 240-42-12



Н.А. Зусимова
з. ерешина А.О.



59.1/5 (83)



РОСТОВСКАЯ-на-ДОНУ ГОРОДСКАЯ ДУМА СЕДЬМОГО СОЗЫВА РЕШЕНИЕ №

25 февраля 2025 года

Заседание № 29

О работе администрации Ленинского района по организации приема граждан, рассмотрения обращений, заявлений и жалоб, принятие по ним решений

Работа по организации приема граждан, рассмотрению их обращений в администрации Ленинского района города Ростова-на-Дону (далее – администрация района) и подведомственном муниципальном казенном учреждении «Управление жилищно-коммунального хозяйства» Ленинского района города Ростова-на-Дону (далее – МКУ «УЖКХ» Ленинского района г. Ростова-на-Дону) осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2023 № 1225 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону».

В соответствии с распоряжением Губернатора Ростовской области от 29.12.2018 № 311 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных исполнительных органов Ростовской области с публикациями в социальных сетях», распоряжением Правительства Ростовской области от 10.06.2021 № 421 «Об обеспечении апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», постановлением Администрации города Ростова-на-Дону от 16.06.2021 № 500 «О создании муниципального центра управления города Ростова-на-Дону» осуществляется работа с сообщениями граждан, поступившими из социальных сетей и через Платформу обратной связи.

Обращения граждан поступают в администрацию района посредством: почтовой корреспонденции, официальной электронной

почты lenadm@rostov-gorod.ru, по системе электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭДД «ДЕЛО»).

В администрацию района за 2024 год поступило **2 072** обращений граждан, что на 30% больше, чем за аналогичный период 2023 года (1 590), из них:

- **718** обращений непосредственно от граждан;
- **103** обращений в ходе специальной программы «Прямая линия с Владимиром Путиным», с использованием системы «ОНФ. Помощь».

- **1 251** по СЭДД «ДЕЛО», из которых: 610 обращений (ГП) из Администрации города Ростова-на-Дону в соответствии с резолюциями руководителей; 533 обращений из Правительства Ростовской области по СЭДД «ДЕЛО-ПРО»; 108 обращений из Интернет-приемной Администрации города Ростова-на-Дону;

При этом количество обращений из вышестоящих органов возросло на 28,6 % по сравнению с 2023 годом (973).

По итогам рассмотрения, поступивших обращений: 1 815 удовлетворены ответом, либо по ним даны разъяснения, что составило 87,6% от общего числа обращений, 68 (3,3%) поставлены на дополнительный контроль и находятся на рассмотрении, переадресовано по принадлежности – 189 обращения (9,1%).

Анализ тематики обращений граждан, поступивших в администрацию района, показывает, что наибольшее число поставленных жителями вопросов, а именно 1 183 обращений (57,1%), касаются работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства и вопросов благоустройства: рост тарифов на оплату жилищно-коммунальных услуг, неудовлетворительное техническое состояние домов, благоустройство улиц, дворов, озеленение, освещение, ликвидация свалочных очагов. По сравнению с аналогичным периодом 2023 года (729) количество обращений по проблемам жилищно-коммунального хозяйства увеличилось на 62,3%.

На втором месте 560 (27%) обращений затрагивают вопросы землеустройства, строительства и архитектуры: возражение против фактов самовольного занятия земельных участков, строительства и нарушения прав граждан, что на 6,3% больше, чем в аналогичном периоде 2023 года (527) обращений.

На третьем месте 273 (13,2%) обращения касаются вопросов обеспечения законности и правопорядка: нарушение общественного порядка, бытовые конфликтные ситуации. За аналогичный период 2023 года поступило – 295 обращений (снижение на 7,45%).

На четвертом месте находятся обращения по вопросу улучшения жилищных условий – 56, что составляет 2,7% от общего числа обращений.

В соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону (постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2023 № 1225) предусмотрены меры, необходимые при рассмотрении обоснованных жалоб на неудовлетворительные ответы (выезд на место с участием заявителя, личный прием, телефонный разговор, устранение выявленных недостатков).

В 2024 году 40,8% (846) обращений граждан, включая коллективные обращения, рассмотрены специалистами администрации района с проведением комиссионных выходов на место в присутствии заявителей.

За отчетный период поступило 91 коллективное обращение, что на 44,4% больше, чем за аналогичный период предыдущего года (63).

В целях оперативного взаимодействия с населением по возникшим у них вопросам, ведется работа с обращениями граждан и всех видов электронных сообщений, поступающих в органы государственной власти Ростовской области и органы местного самоуправления Ростовской области через информационные системы «Инцидент Менеджмент», «Платформа обратной связи» и «Благоустройство города».

Через Платформу обратной связи в 2024 году поступило 1 127 обращений, из них: нарушен срок рассмотрения на 89 (8%) обращений, всего выставленных оценок от граждан 231, положительных 108 (46,7% удовлетворенность). Количество поступивших обращений возросло на 50,4% по сравнению с 2023 годом, но улучшилось качество рассмотрения обращений. Поступило 749 обращений, из них: нарушен срок рассмотрения на 288 (38%) обращений, всего выставленных оценок от граждан 184, положительных 83 (45% удовлетворенность).

Кроме того, для оперативного решения, возникающих аварийных ситуаций, организован контроль над подразделениями и службами администрации района, сроков предоставления ответов на критические публикации, поступающие в систему управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент-Менеджмент». На рассмотрение, принятие мер и подготовку ответа отводится 3 часа с момента поступления публикации.

В 2024 году обработано 1 306 критической публикации, это на 472 (56,2%) сообщений больше, чем в 2023 году – 834.

Администрацией района осуществляются мероприятия по совершенствованию информационной политики в сфере оповещения населения о социально-экономическом развитии района и происходящих мероприятиях. В 2024 году размещено на официальных страницах социальных сетей в Интернете более

2 000 публикаций. Охват аудитории составил более 1 600 человек (на страницах в социальных сетях).

Особое внимание уделяется рассмотрению поступивших обращений семей участников специальной военной операции. Данные обращения регистрируются в программе СЭДД «ДЕЛО» с пометкой «особый контроль» и сроком рассмотрения 15 дней, которые рассматриваются непосредственно на личном приеме главы администрации района, в случае необходимости с выездом на место.

Одной из наиболее действенных форм взаимодействия главы администрации района и заместителей администрации района с гражданами является проведение личных приемов, в ходе которых отрабатываются проблемные вопросы жителей района.

Личный прием граждан осуществляется главой администрации района и его заместителями по курируемым направлениям, который проходит каждый понедельник месяца (кроме первого) с 16.00 до 18.00.

Всего в 2024 году проведено 22 личных приема граждан главы администрации района, принято 24 человека. За прошлый год проведено 38 личных приемов, принято 38 человек.

Основная задача администрации района, при рассмотрении обращений граждан – обеспечить максимально-положительный результат решения поднятых жителями вопросов. Если просьба заявителя не подлежит удовлетворению в силу закона, гражданину представляются разъяснения с предложением (при возможности) альтернативных вариантов решения проблемы. В случае если вопрос требует длительного решения, заявителю направляется информация об этапах решения с конкретными сроками исполнения.

Вместе с тем, в администрации района и подведомственном учреждении района имеются проблемы, снижающие эффективность рассмотрения обращений граждан.

Присутствуют факты неудовлетворительного качества подготовки ответов на обращения, возврат на доработку из-за неполного либо некорректного содержания ответов. Подготовки ответов на обращения в последний момент, что приводит к нарушению сроков рассмотрения. Лица, допустившие нарушения привлекаются к дисциплинарной ответственности.

Кроме того, недостаточное финансирование, неслаженность работы подрядных организаций приводит к затягиванию выполнения работ по обращениям жителей, в связи, с чем вопрос ставится на дополнительный контроль, и возникают повторные обращения.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьями 39 и 41 Устава города Ростова-на-Дону, городская Дума

РЕШИЛА:

1. Информацию о работе администрации Ленинского района, подведомственного учреждения МКУ «УЖКХ» Ленинского района г. Ростова-на-Дону по организации приема граждан, рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан, принятия по ним решений принять к сведению.

2. Администрации Ленинского района города Ростова-на-Дону (Ю.А. Мищук) рекомендовать:

2.1. Сокращать сроки при рассмотрении обращений граждан, содержащих справочно-информационный характер, а также вопросов, решение которых уже включены в муниципальные программы и не требует дополнительной проработки, обследований или направлений запросов в другие органы до 7 рабочих дней.

2.2. Принять меры по обеспечению постоянного и эффективного контроля качества рассмотрения обращений граждан в подготовке ответов.

2.3. Продолжить практику ежемесячного анализа работы с обращениями граждан, выявлять и устранять причины неэффективного рассмотрения обращений граждан.

2.4. Рассматривать социально-значимые коллективные обращения с выездом на место при участии инициативных групп.

2.5. Принимать на личном приеме заявителей, в случае повторных обращений, не согласных с предыдущим ответом.

2.6. Повысить ответственность заместителей главы администрации района по курируемым направлениям и руководителя МКУ «УЖКХ» Ленинского района г. Ростова-на-Дону за состояние исполнительской дисциплины и не допускать нарушений сроков рассмотрения обращений граждан.

2.7. Своевременно принимать управленческие решения в целях снижения социальной напряженности населения.

2.8. Усилить работу за соблюдением сроков и качества рассмотрения сообщений, поступающих через платформу обратной связи и комментариев граждан, поступающих через социальные сети согласно рекомендациям, установленным распоряжением Администрации города Ростова-на-Дону от 26.04.2022 № 107.

3. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

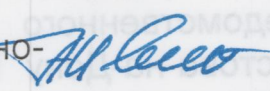
4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по местному самоуправлению, информационной политике и связям с общественностью (А.В. Лященко).

**Председатель городской Думы –
глава города Ростова-на-Дону**

З.В. Неярохина

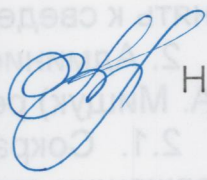
СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы Администрации
города Ростова-на-Дону по организационно-
правовым и кадровым вопросам

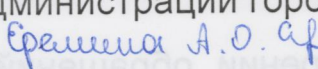


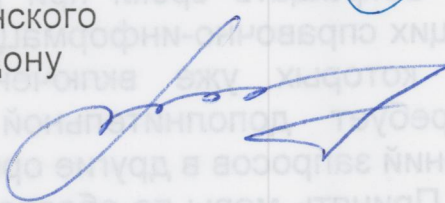
А.Г. Новицкий

Начальник правового управления
Администрации города Ростова-на-Дону



Н.А. Зусикова


Глава администрации Ленинского
района города Ростова-на-Дону



Ю.А. Мищук

**Информационный материал
о работе администрации Ленинского района города Ростова-на-Дону
и подведомственного муниципального казенного учреждения
«Управление жилищно-коммунального хозяйства» Ленинского района
города Ростова-на-Дону по организации приема граждан, рассмотрения
обращений, заявлений и жалоб граждан, принятия по ним решений в 2024 году**

В 2024 году в администрацию Ленинского района города Ростова-на-Дону (далее – администрация района) поступило **2 072** обращений граждан, за аналогичный период 2023 года – **1 590** обращений, что на **30,3% больше**. Проанализировав увеличение обращения, поступивших в 2024 году, хотелось отметить, что более 20% обращений поступили в администрацию района из вышестоящих и надзорных органов. Это не всегда связано с неэффективным решением вопросов на местном уровне. Зачастую данные обращения вызваны желанием граждан ускорить рассмотрение обращения, а также добиться скорейшего положительного результата.

Тематика обращений граждан, поступивших в 2024 году

Анализ тематики обращений граждан, поступивших в администрацию района, показывает, что наибольшее число поставленных жителями вопросов, а именно **1 183** обращений (**57,1%**), касаются работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства и вопросов благоустройства: рост тарифов на оплату жилищно-коммунальных услуг, неудовлетворительное техническое состояние домов, благоустройство улиц, дворов, озеленение, освещение, ликвидация свалочных очагов.

По сравнению с аналогичным периодом 2023 года (**729**) количество обращений по проблемам жилищно-коммунального хозяйства **увеличилось на 62,3%**. Это связано со значительной частью обращений требующих дополнительного финансирования, учитывая высокий износ жилищного фонда района и инженерно-коммуникационных сетей.

На втором месте **560 (27%)** обращений затрагивают вопросы землеустройства, строительства и архитектуры: возражение против фактов самовольного занятия земельных участков, строительства и нарушения прав граждан, что **на 6,3% больше**, чем в аналогичном периоде 2023 года (**527**) обращений.

По данному направлению обращений имеется проблемный вопрос и многочисленные просьбы горожан о необходимости создания и благоустройства парка «Димитриевский» (парк «8 Марта»), состоящий из земельных участков федеральной, муниципальной и частной собственности, на земельном участке федеральной собственности и прилегающих земельных участках муниципальной собственности единой парковой зоны с военно-патриотической тематикой и увековечения памяти солдат-героев, отстаивающих в ходе СВО рубежи нашей Родины

На третьем месте **273 (13,2%)** обращения касаются вопросов обеспечения законности и правопорядка: нарушение общественного порядка, бытовые

конфликтные ситуации. За аналогичный период прошлого года поступило – **295** обращений (**снижение на 7,4%**).

На четвертом месте находятся обращения по вопросу улучшения жилищных условий – **56**, что составляет **2,7%** от общего числа обращений.

Структура каналов поступления обращений граждан в администрацию района (**2 072**):

- **60,4%** по системе электронного документооборота «ДЕЛО», включая Интернет-приемную (**1 251**);
- **5%** в ходе специальной программы «Прямая линия с Владимиром Путиным», с использованием системы «ОНФ. Помощь» (**103**);
- **8,1%** на официальную электронную почту администрации района (**169**);
- **26,5%** нарочно, непосредственно от граждан (**549**).

Результаты рассмотрения обращений граждан, поступившие в 2024 году

- Удовлетворены ответом, либо по ним даны разъяснения – **1 815** обращений (**87,6%**);
- поддержано (меры будут приняты) – **68** обращений (**3,3%**);
- переадресовано – **189** обращений (**9,1%**).

Личные приемы граждан

В 2024 году организовано и проведено **22** личных приема граждан главы администрации района (в 2023 году – **38**), принято **24** человека, в ходе которых обсуждены все проблемные вопросы жителей района.

Сокращение количества личных приемов, поступивших в прошлом году, связано с проводимыми выездными встречами главой администрации района с жителями аварийных домов на территории Ленинского района города Ростова-на-Дону для разъяснения проблемных вопросов и дальнейших их решений. Осуществлено **57** непосредственных выходов (собраний), в которых приняло участие **312** жителей.

Основные темы (вопросы), поднятые в ходе личного приема:

- жилищно-коммунального хозяйства (обустройство контейнерных площадок, снос аварийных и обрезка зеленых насаждений);
- землеустройства, строительства и архитектуры (законность перепланировки помещений в многоквартирных жилых домах и благоустройства прилегающей территории к земельным участкам и зданиям);
- реконструкции детской площадки по адресу: пер. Островского, 97;
- вопрос подтопления частных домовладений по ул. Шоссейная.

Работы по организации рассмотрения обращений граждан

В целях исключения случаев нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, системно проводятся мероприятия по контролю за сроками и качеством исполнения поручений, подготовкой ответов:

- сокращение сроков рассмотрения обращений граждан;
- ежедневный мониторинг своевременности и качества исполнения поручений по обращениям граждан, соблюдения сроков их рассмотрения;
- еженедельный (по четвергам) предупредительный контроль и информирование заместителей главы администрации района о завершении срока рассмотрения обращений граждан;
- информирование о выявленных нарушениях для установления причин принятия мер дисциплинарного взыскания к виновным должностным лицам и исполнителям.

Сектором контрольно-организационной работы администрации района ежеквартально проводится анализ коллективных, многочисленных, повторных обращений с целью формирования перечня объектов на территории района, требующих, по мнению граждан, улучшения.

В соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан постановления Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2023 № 1225 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону» предусмотрены меры необходимые при рассмотрении обоснованных жалоб на неудовлетворительные ответы (выезд на место с участием заявителя, личный прием, телефонный разговор, устранение выявленных недостатков).

В целях улучшения качества работы с обращениями граждан администрацией района организовано проведение методических семинаров на тему: «Соблюдение требований Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также основных правил делопроизводства» с участием специалистов аппарата администрации района и подведомственного МКУ «УЖКХ» Ленинского района г. Ростова-на-Дону, ответственных за работу с обращениями граждан.

В повестку дня включены вопросы, касающиеся организации работы с обращениями граждан, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, правил оформления документов, а также обсуждение имеющихся проблем.

Информация о работе с сообщениями граждан, поступающих из социальных сетей и через социальные сети «Инцидент-Менеджмент» и Платформу обратной связи за 2024 год

Её основная цель – быстрое реагирование на темы, которые поднимают граждане в социальных сетях города. Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, а иногда и поступают благодарности. Такая обратная связь помогает своевременно и оперативно принимать необходимые управленческие решения.

Через Платформу обратной связи в 2024 году поступило **1 127** обращений, из них: нарушен срок рассмотрения на **89 (8%)** обращений, всего выставленных оценок от граждан **231**, положительных **108 (46,7% удовлетворенность)**. Количество поступивших обращений **возросло на 50,4%** по сравнению с 2023 годом, но **улучшилось качество рассмотрения** обращений. Поступило **749** обращений, из них: нарушен срок рассмотрения на **288 (38%)** обращений, всего выставленных оценок от граждан **184**, положительных **83 (45% удовлетворенность)**.

Кроме того, для оперативного решения, возникающих аварийных ситуаций, организован контроль над подразделениями и службами администрации района, сроков предоставления ответов на критические публикации, поступающие в систему управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент-Менеджмент». На рассмотрение, принятие мер и подготовку ответа отводится **3 часа с момента поступления публикации**. Контроль над качеством и сроками подготовки ответов на критические публикации осуществляет муниципальный центр управления города Ростова-на-Дону.

В 2024 году обработано **1 306** критической публикации, это на **472 (56,2%)** сообщений **больше**, чем в 2023 году – **834**.

Администрацией района осуществляются мероприятия по совершенствованию информационной политики в сфере оповещения населения о социально-экономическом развитии района и происходящих мероприятиях. В 2024 году размещено на официальных страницах социальных сетей в Интернете **более 2 000** публикаций. Охват аудитории составил **более 1 600** человек (на страницах в социальных сетях).

Глава администрации
Ленинского района
города Ростова-на-Дону

Ю.А. Мищук

Даняел М.Н.
15.01.2025