**Информация о работе с обращениями граждан,**

**в Администрации Шегарского района за 2022 год**

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В Администрацию Шегарского района в 2022 году всего поступило 771 письменных заявлений, из них:

1. *по территориальности*
2. по Томской области – 435
3. из других регионов – 12
4. из сельских поселений Шегарского района – 324

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Анастасьевскоесельское поселение | Баткатское сельское поселение | Побединское сельское поселение | Северное сельское поселение | Трубачевское сельское поселение | Шегарское сельское поселение |
| 22 | 50 | 18 | 14 | 15 | 205 |

С учетом заявлений за прошлый год наблюдается снижение поданных обращений - наибольшее снижение количество из Побединского, Северного, Шегарского поселений, снижение обращений – из Анастасьевского поселения, повышение обращений – из Баткатского поселения.

*2. по адресному направлению*

|  |  |
| --- | --- |
| Количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ и Аппарата Правительства РФ | 2022 |
| 0 |
| Количества обращений, поступивших из Администрации Томской области | 2022 |
| 44 |
| Количество обращений, поступивших непосредственно в Администрацию Шегарского района | 2022 |
| 712 |
| из других организаций | 2022 |
| 15 |

Также жители Шегарского района обращались к Главе Шегарского района непосредственно на личном приеме.

Всего было организовано и проведено в 2022 году 8 дней приема граждан по личным вопросам, на которых обратились 18 жителей Шегарского района.

В основном на личном приеме граждане обращаются по вопросам оказания материальной (финансовой) помощи, улучшения жилищных условий, назначения опекунского пособия, медицинское обслуживание, конфликтные ситуации в сфере культуры, деятельность в сфере строительства, лесное законодательство, земельным вопросам либо по вопросам, которые относятся к компетенции сельских поселений (постановка на учет в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях, переселение из аварийных домов, водоснабжение, бродячие собаки, комплексное благоустройство, капитальный ремонт общего имущества).

Графики приема граждан должностными лицами Администрации Шегарского района заблаговременно публиковались в районной газете «Шегарский вестник» и на сайте Шегарского района. Прием осуществлялся по предварительной записи граждан - к Главе Шегарского района и без проведения таковой - к заместителям Главы Шегарского района.

Помимо письменных ответов, специалистами Администрации регулярно даются устные консультации на обращения граждан.

Самые актуальные для жителей района проблемные вопросы разрешаются на выездных Днях Администрации Шегарского района, которые регулярно проводятся в населенных пунктах на территории района. В данных мероприятиях участвуют и представители различных органов власти, которые сразу же отвечают на поступающие вопросы.

Поступающие обращения отражают весь спектр имеющихся проблем, являются ответной реакцией (положительной, отрицательной) на меры, направленные на решение этих проблем, на действия (бездействие) органов власти.

Самыми многочисленными являются вопросы из сферы строительства, дорожного хозяйства и землеустройства (71, 33 и 430 соответственно).

Не все заявления по земельным вопросам поступают только о выделения участков под строительство, к этой категории также относится и значительная их часть - заявления о расторжении договора аренды на земельный участок или внесение изменений в ранее заключенные договора.

Также многочисленными продолжали оставаться проблемы в жилищно-коммунальной сфере. Уменьшилось количество обращений связанных с просьбами об оказании социальной защиты.

Несмотря на ежегодное финансирование ремонта дорог и увеличение объема работ, граждане продолжают обращаться с вопросами в сфере дорожного хозяйства.

За 2022 год не поступали обращения граждан в области государства и политики, обеспечение законности и правопорядка, работы с обращениями граждан, сельского хозяйства и фермерство, спорт и физическое воспитание, бытовое обслуживание.

Небольшое количество зарегистрированных обращений из области воспитания и обучения детей, газификации, здравоохранения, культуры, торговли, труда и занятости, экологии, транспорта, связи, награждения и присвоения почетного звания, финансово-экономических вопросов.

Тематика письменных обращений представлена в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| Тема | Количество обращений |
| 2022 |
| Воспитание и обучение детей | 2 |
| Газификации | 7 |
| Государство и политика | 0 |
| Дорожное хозяйство | 33 |
| Жилищные вопросы | 16 |
| Здравоохранение | 1 |
| Земельные вопросы | 430 |
| Коммунальное хозяйство | 29 |
| Культура | 1 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 0 |
| Работа с обращениями граждан | 0 |
| Сельское хозяйство, фермерство | 0 |
| Социальная защита | 15 |
| Спорт, физическое воспитание | 0 |
| Строительство | 71 |
| Торговля | 2 |
| Труд и занятость | 1 |
| Финансово-экономические вопросы | 9 |
| Экология | 1 |
| Транспорт | 9 |
| Связь | 4 |
| Бытовое обслуживание | 0 |
| Пенсионное обеспечение | 1 |
| Жилищное хозяйство | 6 |
| Награждение, присвоение почетного звания | 1 |
| Другие вопросы | 132 |

В Администрации Шегарского района созданы необходимые условия для реализации права граждан на обращение, однако, продолжает сохраняться тенденция, когда граждане обращаются с жалобами и заявлениями в различные инстанции без учета их полномочий и компетенции.

Следует отметить, что жители активно используют все формы обращений в органы власти, в том числе очевиден рост обращений, направленных в форме электронного документа.

Что касается социального состава обратившихся граждан, то исходя из практики, этот показатель не всегда может быть достоверным, так как граждане указывают своё социальное положение только в том случае, если считают, что это может, как то повлиять на решение их вопроса. А в большинстве случаев, в своих заявлениях просто не указывают, к какой социальной группе населения они относятся.

Органы местного самоуправления применяют различные формы и методы работы с населением. Одной из эффективных форм работы является организация и проведение собраний граждан в сельских поселениях, которые дают возможность сельским гражданам реализовать свои права по обращению к органам местного самоуправления, как в устной, так и в письменной форме. Собрания граждан на селе проводятся согласно утвержденному графику с участием Главы района, руководителей отделов и служб жизнеобеспечения, депутатов представительных органов, представителей правоохранительных органов и общественных организаций. Так во всех 6 сельских поселениях в 2022 году проведено 26 сходов граждан по вопросам, которые в первую очередь касаются благоустройства села, благоустройства дорог в сельской местности, жилищно-коммунальных услуг, а именно водоснабжение, электроснабжение сел, оплаты за коммунальные услуги, жилищные вопросы и другие.

В целях усиления контроля качества и сроков рассмотрения обращений граждан, обеспечения прозрачности процесса работы исполнителей по ним, осуществление комплексного анализа обращений по хронологическим интервалам, тематическим, социальным и территориальным аспектам продолжается технологизация новых путей функционирования «обратной связи». В исполнении Указа Президента РФ В.В. Путина «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» осуществляется работа в системе общефедерального мониторинга рассмотрения обращений граждан на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Таким образом, процесс и результаты рассмотрения обращений граждан руководством района и сельских поселений через передачу с системы электронного документооборота отражаются во всероссийском информационном ресурсе. Каждую неделю по средам, специалистом по работе с обращениями граждан, заполняется отчет о количестве поступивших обращений в Администрацию Шегарского района, органы местного самоуправления (6 сельских поселений) и исполнительные органы государственной власти. Каждый месяц до 4 числа предоставляется информация о дате и времени размещения отчета на ССТУ Администрацией Шегарского района и Администрациями сельских поселений и каждый квартал 1 числа – информация о количестве поступивших обращений, из них через официальный сайт и электронную почту. В настоящее время заполняемость отчета на сайте ССТУ. РФ соответствует 100%.

С момента включения (октябрь 2020 года) МО «Шегарский район» в систему Платформы обратной связи (ПОС) по состоянию на 30.12.2022 года через данную систему в Шегарском районе (в том числе сельские поселения и муниципальные учреждения) было опубликовано 26 уведомлений, из них:

- мотивированных ответов - 26

- отказов –0

- в работе на рассмотрении– 0

- технический сбой - 0

Основными категориями, по которым поступали уведомления от граждан, остаются содержание и ремонт дорог, водоснабжение, вывоз мусора, электроснабжение, благоустройство, общественный транспорт и ветеринария.

За 2022 год и истекший период текущего года даны  ответы на 469 негативных комментариев (инцидентов) в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Телеграмм».

Анализируя все поступившие негативные комментарии, можно сформировать некий рейтинг проблемных вопросов, которые волнуют жителей больше всего.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шегарский р-н | 2022 | 2023 | изменение в 2023 к 2022 |
| Количество | % | Количество | % |
| 248 | 100 | 221 | 100 |   |
| Дороги | 46 | 18,5 | 53 | 24,0 | +5,5% |
| Общественный транспорт | 34 |  13,7 | 6 |  2,7 |  -11% |
| Здравоохранение/Медицина | 24 |  9,7 | 14 |  6,3 |  -3,4% |
| Мусор/Свалки/ТКО | 21 |  8,5 | 16 |  7,2 |  -1,3% |
| ЖКХ | 21 |  8,5 | 64 |  29 |  +20,5% |
| Прочее | 102 | 41,1 | 68 |  30,8 |   |

На первом месте в отчетном периоде стоит озабоченность граждан состоянием дорожного полотна (качество и своевременность ямочного ремонта, необходимость капитального ремонта) и пешеходными маршрутами (необходимость создания пешеходных зон, ремонт тротуаров) – 18,5%. Второе  место в рейтинге критики вопросы благоустройства (покос дикорастущей растительности в летний сезон, уборка снега в зимний период, ремонт зданий и сооружений муниципальной собственности, отлов безнадзорных собак, ликвидация свалочных очагов)– 13,7%. В тройке лидеров неудовлетворенность жителей качеством предоставления услуг здравоохранения беспокоит – 9,7% пользователей социальных сетей озвучивших свои проблемы.

В текущем году, как и в предыдущий отчетный период жителей, беспокоят вопросы, касающиеся ремонта дорог, общественного транспорта, благоустройство территории, где и отмечается значительный скачок беспокоящихся, что было связано с проблемами на водозаборе в с. Мельниково.

Все обращения граждан в социальных сетях, проблемы которых по тем или иным причинам не представляется возможным ликвидировать в конкретный промежуток времени,  берутся под контроль ответственных лиц.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Необходимо отметить, что итоги работы по рассмотрению обращений граждан за 2022 год соответствуют поставленным целям и задачам.

Продолжается работа по поручениям, данным в ходе личного приема граждан.

Анализ обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Шегарского района

Эффективная работа с обращениями, расширение ее форм, повышение ответственности, укрепление ее правовой основы – одна из важнейших задач органов местного самоуправления.