**Информация о работе с обращениями граждан,**

**в Администрации Шегарского района за 2023 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 2023 году всего поступило **677**письменных заявлений, из них:

1. ***по территориальности***
2. по Томской области – 202
3. из других регионов – 11
4. из сельских поселений Шегарского района – 464

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Анастасьевское****сельское поселение** | **Баткатское сельское поселение** | **Побединское сельское поселение** | **Северное сельское поселение** | **Трубачевское сельское поселение** | **Шегарское сельское поселение** |
|  2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| 22 | 24 | 50 | 39 | 18 | 47 | 14 | 23 | 15 | 13 | 205 | 318 |

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

Жители Побединского сельского поселения обращаются чаще с земельными вопросами (34 из 47).

В северном поселении озабоченность населения вопросами водоснабжения, земельные вопросы и строительство.

Жителей Шегарского поселения обращаются также в основном с вопросами водоснабжения, жилищными проблемами и строительство.

***2. по адресному направлению***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ и Аппарата Правительства РФ | 2022 | 2023 |
| **0** | **1** |
| Количества обращений, поступивших из Администрации Томской области | 2022 | 2023 |
| **44** | **52** |
| Количество обращений, поступивших непосредственно в Администрацию Шегарского района | 2022 | 2023 |
| **712** | **618** |
| из других организаций | 2022 | 2023 |
| **15** | **6** |

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

В 2023 году были организованы дни приема граждан по личным вопросам, на которых обратились **19**жителей Шегарского района.

В основном, на личном приеме граждане обращаются по вопросам оказания материальной (финансовой) помощи, улучшения жилищных условий, назначения опекунского пособия, медицинского обслуживания, конфликтных ситуаций в сфере культуры, деятельности в сфере строительства, лесного 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). Так же обращаются с вопросами по водоснабжению, по бродячим собакам, по комплексному благоустройству и капитальному ремонту общего имущества.

Графики приема граждан должностными лицами Администрации Шегарского района заблаговременно публикуются в районной газете «Шегарский вестник» и на сайте Шегарского района.

Прием осуществляется 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.

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 2023 году проведено **43 схода граждан,** из них:**Анстасьевское с/п –6; Трубачевское с/п- 20; Северное с/п-10; Шегарское с/п-3; Побединское с/п-0; Баткатское с/п-4** 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.

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

Самыми многочисленными являются обращения, касающиеся земельных вопросов –**402,** строительства–**67,** сферы коммунального хозяйства – **33.**

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.

Увеличились вопросы **с 29 до 33**в жилищно-коммунальной сфере. Уменьшилось количество обращений связанных с просьбами об оказании социальной защиты **с 15 до 11**.

Уменьшились обращения граждан по дорожному хозяйству **с 33 до 11**.

За 2023 год не поступали обращения граждан в области государства и политики, обеспечение законности и правопорядка, работы с обращениями граждан, бытовое обслуживание.

Есть зарегистрированные обращения 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** | **2023** |
| Воспитание и обучение детей | 2 | 0 |
| Газификации | 7 | 6 |
| Государство и политика | 0 | 0 |
| Дорожное хозяйство | 33 | 12 |
| Жилищные вопросы | 16 | 13 |
| Здравоохранение | 1 | 0 |
| Земельные вопросы | 430 | 402 |
| Коммунальное хозяйство | 29 | 33 |
| Культура | 1 | 3 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 0 | 0 |
| Работа с обращениями граждан | 0 | 0 |
| Сельское хозяйство, фермерство | 0 | 1 |
| Социальная защита | 15 | 11 |
| Спорт, физическое воспитание | 0 | 2 |
| Строительство | 71 | 67 |
| Торговля | 2 | 0 |
| Труд и занятость | 1 | 0 |
| Финансово-экономические вопросы | 9 | 6 |
| Экология | 1 | 0 |
| Транспорт | 9 | 6 |
| Связь | 4 | 0 |
| Бытовое обслуживание | 0 | 0 |
| Пенсионное обеспечение | 1 | 0 |
| Жилищное хозяйство | 6 | 10 |
| Награждение, присвоение почетного звания | 1 | 0 |
| Другие вопросы | 132 | 105 |

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.

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.

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

На сегодня самый верный способ быстро решить проблему написать об этом на официальной странице районной администрации в социальных сетях. Сообщения тут же поступают в систему **инцидент– менеджмент (290 обращений за 2023г)**, а негативной оценкой, жалобой или просьбой тут же начинают заниматься специалисты. Основной целью этой системы является немедленное реагирование на те темы, которые поднимают граждане в соцсетях. Средний срок ответа составляет 8 часов.

Анализируя все поступившие негативные комментарии в **инцидент-менеджменте**, можно сформировать некий рейтинг проблемных вопросов, которые волнуют жителей больше всего.

**На первом месте** стоит озабоченность граждан вопросами **ЖКХ** – **115**

**Второе  место** в рейтинге критики вопросы, касающиеся **дорог– 52**

**На третьем месте** благоустройство **– 33**

Так же граждан волнуют вопросы:

мусора/свалок/ТБО – 17

газа и топлива – 14

образования-10

социального обслуживания и защиты-9

безопасности – 8

культуры – 6

электроснабжения -3

погребение и похоронное дело – 3

общественный транспорт – 3

связь и телевидение – 2

военная служба – 2

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

Через официальный сайт в АШР поступило 27 обращений.

Через эл. почту – 25 обращений

 Так же ведется активная работа на **платформе обратной связи – ПОС.**

С момента включения МО «Шегарский район» в систему Платформы обратной связи (ПОС) октябрь 2020 года – по 31.12.2022 поступило 25 обращений. За 2023 год через данную систему в Шегарском районе (в том числе сельские поселения и муниципальные учреждения) было опубликовано 19 уведомлений, из них:

- мотивированных ответов –19

- отказов –0

- в работе на рассмотрении– 0

- технический сбой - 0

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, заполнялся 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%.**

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.

В отчетном периоде по представлению прокуратуры Шегарского района вынесено одно дисциплинарное наказание за нарушение Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ .

Необходимо отметить, что итоги работы по рассмотрению обращений граждан за 2023 год соответствуют поставленным целям и задачам.