****

# **Дума Шегарского района**

**Томской области**

## РЕШЕНИЕ

с. Мельниково

20.03.2025г. № 471

О принятии к сведению информации о работе с обращениями граждан

за 2024 год

Рассмотрев и обсудив представленную информациюо работе с обращениями граждан за 2024 год,

ДУМА ШЕГАРСКОГО РАЙОНА РЕШИЛА:

Принять к сведению информацию о работе с обращениями граждан за 2024 год.

Председатель Думы Шегарского района Л.И. Нистерюк

**Информация о работе с обращениями граждан,**

**в Администрации Шегарского района за 2024 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 2024 году всего поступило 795 письменных заявлений, из них:

1. *по территориальности*
2. по Томской области – 778
3. из других регионов – 17
4. из сельских поселений Шегарского района – 532

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Анастасьевское  сельское поселение | Баткатское сельское поселение | Побединское сельское поселение | Северное сельское поселение | Трубачевское сельское поселение | Шегарское сельское поселение |
| 27 | 57 | 65 | 34 | 34 | 315 |

С учетом данных за прошлый год наблюдается увеличение количества поданных обращений. Наибольшее увеличение количества в Побединском, Северном, Трубачевском и Баткатском поселениях, снижение количества обращений – в Шегарском поселении.

*2. по адресному направлению*

|  |  |
| --- | --- |
| Количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ и Аппарата Правительства РФ | 2024 |
| 15 |
| Количества обращений, поступивших из Администрации Томской области | 2024 |
| 46 |
| Количество обращений, поступивших непосредственно в Администрацию Шегарского района | 2024 |
| 730 |
| из других организаций | 2024 |
| 4 |

Увеличение количества обращений из Администрации Президента Российской Федерации и Аппарата Правительства Российской Федерации обусловлено появлением массива обращений, поступивших в ходе программы «Прямая линия с Владимиром Путиным».

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

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

Всего было организовано и проведено в 2024 году 11 дней приема граждан по личным вопросам, на которых обратились 20 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 жилищные вопросы, вопросы социальной защиты, строительства и землеустройства (22, 13, 63 и 555 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. Увеличилось 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 2024 год не поступали обращения граждан в области государства и политики, работы с обращениями граждан, спорта и физического воспитания, воспитания и обучения детей, здравоохранения, торговли, награждения и присвоения почетного звания, экологии и пенсионного обеспечения.

Небольшое количество зарегистрированных обращений из области бытового обслуживания, обеспечения законности и правопорядка, культуры, сельского хозяйства и фермерства, газификации, труда и занятости, транспорта, жилищного хозяйства и финансово-экономических вопросов.

Тематика письменных обращений представлена в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| Тема | Количество обращений |
| 2024 | |
| Воспитание и обучение детей | 0 |
| Газификации | 9 |
| Государство и политика | 0 |
| Дорожное хозяйство | 10 |
| Жилищные вопросы | 14 |
| Здравоохранение | 0 |
| Земельные вопросы | 555 |
| Коммунальное хозяйство | 19 |
| Культура | 3 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 1 |
| Работа с обращениями граждан | 0 |
| Сельское хозяйство, фермерство | 2 |
| Социальная защита | 13 |
| Спорт, физическое воспитание | 0 |
| Строительство | 63 |
| Торговля | 0 |
| Труд и занятость | 1 |
| Финансово-экономические вопросы | 2 |
| Экология | 0 |
| Транспорт | 1 |
| Связь | 0 |
| Бытовое обслуживание | 1 |
| Пенсионное обеспечение | 0 |
| Жилищное хозяйство | 3 |
| Награждение, присвоение почетного звания | 0 |
| Наука, ВУЗы, техникумы | 1 |
| Другие вопросы | 100 |

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. Обращений, поступивших через систему «ОНФ.Помощь» (прямая линия с Президентом РФ) в 2024 году было 15.

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 2024 году проведено 45 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. Каждый месяц до 2 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%.

На Платформе обратной связи (ПОС) в 2024 году было получено 32 уведомления, из них:

- мотивированных ответов – 32;

- 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.

За 2024 год даны  ответы на 225 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 | Количество |
| Дороги | 57 |
| Энергетика | 40 |
| ЖКХ | 38 |
| Благоустройство | 34 |
| Мусор/Свалки/ТКО | 17 |
| Безопасность и правопорядок | 15 |
| Образование | 8 |
| Прочее | 16 |

В текущем году, как и в предыдущий отчетный период жителей, беспокоят вопросы, касающиеся ремонта дорог, благоустройства территории, где и отмечается значительный скачок беспокоящихся.

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 2024 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.