**Информация о работе с обращениями граждан,**

**в Администрации Шегарского района**

**за 2020 год и восемь месяцев 2021 года.**

В Администрацию Шегарского района в 2020 году всего поступило **996** (в 2021 году **544**) письменное заявление, из них:

1. ***по территориальности***
2. по Томской области – 284/156
3. из других районов – 71/18
4. из сельских поселений Шегарского района – 641/370

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Анастасьевское**  **сельское поселение** | **Баткатское сельское поселение** | **Побединское сельское поселение** | **Северное сельское поселение** | **Трубачевское сельское поселение** | **Шегарское сельское поселение** |
| 36/21 | 61/27 | 74/46 | 26/23 | 19/11 | 425/242 |

***2. по адресному направлению***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ и Аппарата Правительства РФ | 2020 | 2021 |
| **1** | **22** |
| Количества обращений, поступивших из Администрации Томской области | 2020 | 2021 |
| **51** | **21** |
| Количество обращений, поступивших непосредственно в Администрацию Шегарского района | 2020 | 2021 |
| **938** | **489** |
| из других организаций | 2020 | 2021 |
| **6** | **12** |

Увеличение обращений из Администрации Президента Российской Федерации и Аппарата Правительства Российской Федерации обусловлено введением дополнительной системы «ОНФ. Помощь». В данной системе отражаются обращения поступившие в ходе программы «Прямая линия с Владимиром Путиным».

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

Всего было организовано и проведено в 2020/2021 годах 10/5 дней приема граждан по личным вопросам, на которых обратились 33/18 жителя Шегарского района.

В основном на личном приеме граждане обращаются по вопросам оказания материальной (финансовой) помощи, улучшения жилищных условий, либо по вопросам, которые относятся к компетенции сельских поселений (благоустройство, прокладка водопроводных сетей, ремонт дорог).

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 и землеустройства (246/83 и 452/251 соответственно).

В 2020 году ввод ИЖС был рекордный за последние 10 лет (11,6 тыс. кв.м.)

С 1 марта 2021 года принят упрощенный порядок регистрации объектов индивидуального жилищного строительства, в связи с чем граждане напрямую стали обращаться в МФЦ для получения данной услуги.

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. Кратно увеличилось количество обращений связанных с просьбами о газификации жилых домов.

Несмотря на ежегодное финансирование ремонта дорог и увеличение объема работ в 2020 и текущем годах, граждане продолжают обращаться с вопросами в сфере дорожного хозяйства, и количество таких обращений не снижается по сравнению с предыдущими годами.

За 2020 год не поступали обращения граждан в области сельского хозяйства, государства и политики, культуры, работы с обращениями граждан, торговли, воспитание и обучение детей.

Снижено количество обращений граждан по вопросами из области правопорядка и законности.

Небольшое количество зарегистрированных обращений из области СВЯЗЬ, ТРАНСПОРТ.

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.

Тематика письменных обращений представлена в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| Тема | Количество обращений |
|  | **2020/2021** |
| Воспитание и обучение детей | 0/3 |
| Газификации | 9/1 |
| Государство и политика | 0/0 |
| Дорожное хозяйство | 27/12 |
| Жилищные вопросы | 11/18 |
| Здравоохранение | 1/2 |
| Земельное хозяйство | 452/251 |
| Коммунальное хозяйство | 31/24 |
| Культура | 0/3 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 1/0 |
| Работа с обращениями граждан | 0/0 |
| Сельское хозяйство, фермерство | 0/1 |
| Социальная защита | 45/58 |
| Спорт, физическое воспитание | 1/5 |
| Строительство | 246/83 |
| Торговля | 0/0 |
| Труд и занятость | 3/0 |
| Финансово-экономические вопросы | 14/0 |
| Экология | 2/0 |
| Транспорт | 16/4 |
| Связь | 2/0 |
| Другие вопросы | 135/79 |

По устным обращениям самыми актуальными остаются вопросы в сфере землеустройства, улучшения жилищным условий, развития малого бизнеса, лекарственное обеспечение.

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 2020 году проведено 38 сходов гражданпо 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 5 числа, специалистом по работе с обращениями граждан, заполняется отчет по всем органам местного самоуправления: 6 сельских поселений В настоящее время заполняемость отчета на сайте ССТУ. РФ **соответствует 100%.**

В 2020 году в рамках федерального проекта «[Цифровое государственное управление](https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/882/)» национальной программы «Цифровая экономика» в нашем районе начата работа на платформе обратной связи.

Платформа обратной связи (ПОС) позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Пилот по ее внедрению в РФ начался в 2019 году.

ПОС включает в себя четыре основных компонента: обращения граждан, опросы и голосования по инициативам органов власти и местного самоуправления, инциденты в социальных сетях, подразумевающие поиск проблемных сообщений и реагирование на них органами власти, а также госпаблики, которые предполагают централизованное управление аккаунтами в соцсетях и мессенджерах с возможностью модерации и построения контент плана

Основная цель платформы — быстрое решение актуальных проблем граждан. Она позволит получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения. В целом ПОС обеспечивает единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации.

С момента включения МО «Шегарский район» в данную систему (октябрь 2020 года) по состоянию на 31.08.2021 года через ПОС в Шегарском районе (в том числе сельские поселения и муниципальные учреждения) было опубликовано 15 уведомлений, из них:

- мотивированных ответов - 11

- отказов –0

- в работе на рассмотрении– 3

- технический сбой - 1

**Основными категориями**, по которым поступали уведомления от граждан, остаются содержание и ремонт дорог, низкое напряжение, водоснабжение.

Регламентный срок рассмотрения обращений в данной системе остается прежний и составляет 30 дней.

По итогам прошлого года два специалиста Администрации Шегарского района привлекались к дисциплинарной ответственности за нарушение срока направления ответа заявителям.

В условиях возникновения и распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) в 2020 году прием граждан в рамках общероссийского дня приема граждан был отменен.

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 2020 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.