**Информация о работе с обращениями граждан,**

**в Администрации Шегарского района за 2021 год**

В Администрацию Шегарского района в 2021 году всего поступило **851** письменных заявлений, из них:

1. ***по территориальности***
2. по Томской области – 277
3. из других районов – 18
4. из сельских поселений Шегарского района – 556

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Анастасьевское**  **сельское поселение** | **Баткатское сельское поселение** | **Побединское сельское поселение** | **Северное сельское поселение** | **Трубачевское сельское поселение** | **Шегарское сельское поселение** |
| 29 | 49 | 63 | 37 | 13 | 365 |

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

***2. по адресному направлению***

|  |  |
| --- | --- |
| Количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ и Аппарата Правительства РФ | 2021 |
| **33** |
| Количества обращений, поступивших из Администрации Томской области | 2021 |
| **33** |
| Количество обращений, поступивших непосредственно в Администрацию Шегарского района | 2021 |
| **767** |
| из других организаций | 2021 |
| **18** |

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».

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, социальной защиты и землеустройства (105, 112 и 390 соответственно).

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. Уменьшилось количество обращений связанных с просьбами о газификации жилых домов.

Несмотря на ежегодное финансирование ремонта дорог и увеличение объема работ в 2021 и текущем годах, граждане продолжают обращаться с вопросами в сфере дорожного хозяйства.

За 2021 год не поступали обращения граждан в области государства и политики, обеспечение законности и правопорядка, работы с обращениями граждан, торговли, труда и занятости, экологии и связи.

Небольшое количество зарегистрированных обращений из области воспитания и обучения детей, газификации, здравоохранения, культуры, сельского хозяйства, спорта и физического воспитания, финансово-экономических вопросов.

В муниципальный архив за отчетный период поступило всего 951 обращение, из них 541 тематических (из них: 538- впервые, где 334 положительных ответа, 202 отрицательных, 1 перенаправлено в иное учреждение, 3 отказано в рассмотрении), 410 по социально-правовым вопросам (из них: 342 положительных ответа, 62 отрицательных, 6 перенаправлено в сторонние организации).

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

Всего было организовано и проведено в 2021 году 8 дней приема граждан по личным вопросам, на которых обратились 31 житель Шегарского района.

В основном на личном приеме граждане обращаются по вопросам оказания материальной (финансовой) помощи, улучшения жилищных условий, развитие ЛПХ, земельным вопросам либо по вопросам, которые относятся к компетенции сельских поселений (благоустройство, бродячие собаки, уличное освещение, расположение мусорных контейнеров, ремонт дорог, водоснабжение).

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.

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 |
|  | **2021** |
| Воспитание и обучение детей | 7 |
| Газификации | 6 |
| Государство и политика | 0 |
| Дорожное хозяйство | 22 |
| Жилищные вопросы | 22 |
| Здравоохранение | 3 |
| Земельные вопросы | 390 |
| Коммунальное хозяйство | 34 |
| Культура | 3 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 0 |
| Работа с обращениями граждан | 0 |
| Сельское хозяйство, фермерство | 4 |
| Социальная защита | 112 |
| Спорт, физическое воспитание | 5 |
| Строительство | 105 |
| Торговля | 0 |
| Труд и занятость | 0 |
| Финансово-экономические вопросы | 3 |
| Экология | 0 |
| Транспорт | 11 |
| Связь | 0 |
| Другие вопросы | 124 |

По устным обращениям самыми актуальными остаются вопросы в сфере землеустройства, транспортного обслуживания, улучшения жилищных условий, развития малого бизнеса.

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 2021 году проведено 34 сходов гражданпо вопросам, которые в первую очередь касаются транспортного обслуживания, благоустройства села, благоустройства дорог в сельской местности, жилищно-коммунальных услуг, а именно водоснабжение, электроснабжение сел, оплаты за коммунальные услуги, о выделении леса для собственных нужд 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 пятницам, 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. В настоящее время заполняемость отчета на сайте ССТУ. РФ **соответствует 100%.**

В рамках федерального проекта «[Цифровое государственное управление](https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/882/)» национальной программы «Цифровая экономика» в нашем районе продолжена работа на платформе обратной связи и за 2021 год в данную систему через ПОС в Шегарском районе (в том числе сельские поселения и муниципальные учреждения) было опубликовано 16 уведомления, из них:

- мотивированных ответов - 14

- отказов –0

- в работе на рассмотрении– 0

- технический сбой - 2

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

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

По итогам прошлого года три специалиста Администрации Шегарского района привлекались к дисциплинарной ответственности за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

В условиях возникновения и распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) в 2021 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 2021 год соответствуют поставленным целям и задачам.

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.