**ИНФОРМАЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ ЛУЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

За период с **01 января по 31 декабря 2019 года** в администрации Лужского муниципального района зарегистрировано **2291** обращение, которые подлежат рассмотрению согласно Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», что на **326** обращений больше, чем в 2018 году (1965 обращений).

По каналам поступления обращения распределились следующим образом:

* по электронной связи (электронная почта, электронная приемная) – 919 обращений, что на 105 обращений больше, чем в 2018 году (814 обращений**);**
* письменных обращений (личная доставка, почта) - 1290, что на 225 обращений больше, чем в 2018 году (1065 обращений);
* устно (в ходе личного приема, на встречах с населением) поступило 82 обращения.

Приоритетными тематиками обращений, поступивших в адрес администрации Лужского муниципального района в 2019 году, являлись:

* проблемы **жилищно-коммунального хозяйства – 42,4%** (971 обращение)от общего количества поступивших в 2019 году обращений, среди которых преобладали вопросы по развитию и благоустройству дворовых территорий (26,2%) и неудовлетворительному состоянию дорог и тротуаров в городе и районе (25,5%). Достаточно актуальными в 2019 году оставались вопросы:

- по электроснабжению (9,4%), из которых половина была в части уличного освещения;

- по обращению с твердыми коммунальными отходами и ликвидации несанкционированных свалок (9,2%), произошедший рост количества обращений по данной тематики по сравнению с 2018 годом (7,7%) обусловлен переходом с 01 июля 2019 года на новую систему обращений с отходами по которой ответственность в данной сфере взяло на себя АО «УК по обращению с отходами в Ленинградской области» и не надлежащим образом исполняло обязательства;

- по водоснабжению, водоотведению, в том числе обслуживание ливневых канализаций (7,4%).

Кроме этого, продолжали поступать обращения по регулированию численности безнадзорных животных (6,3%), отоплению и горячему водоснабжению (5,4%), по вопросам работы управляющих компаний, ремонту и содержанию многоквартирных домов (4,8%), по оплате коммунальных услуг (3,2%), в части газоснабжения (3%) от общего количества обращений в сфере ЖКХ.

Сравнительный анализ приведен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018** | **2019** |  |
| Развитие территорий (благоустройство придомовых территорий, обустройство детских площадок, кронирование и спил аварийных деревьев и т.п.) | 203 | 254 | +51 |
| Строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров | 212 | 248 | +36 |
| Электроснабжение | 76 | 91 | +15 |
| Санитарное состояние населенных пунктов (обращение с твердыми коммунальными отходами, ликвидация несанкционированных свалок) | 63 | 89 | +26 |
| Водоснабжение, водоотведение, эксплуатация ливневой канализации | 69 | 72 | +3 |
| Регулирование численности безнадзорных животных (собак) | 60 | 61 | +1 |
| Отопление и горячее водоснабжение | 60 | 52 | - 8 |
| Содержание жилого фонда, работа управляющих компаний | 35 | 47 | +12 |
| Тарификация коммунальных услуг и их оплата | 32 | 31 | -1 |
| Газоснабжение | 35 | 26 | - 9 |
| **ВСЕГО** | **845** | **971** | **+126** |

* **землепользование – 19,5%** (447 обращений) от общего количества поступивших в 2019 году обращений, в основном по вопросам, связанным с оформлением аренды и передачей в собственность земельных участков согласно законодательству, установлению и изменению границ земельных участков. Продолжает оставаться достаточно высоким количество обращений по вопросам землепользования на территории Мшинского сельского поселения.
* **правопорядок, безопасность – 14%** (314 обращения) от общего количества поступивших в 2019 году обращений.

В данной тематике преобладают жалобы на нарушения правил проживания в многоквартирных домах, не соблюдение гражданами законодательства в части обеспечения покоя и тишины в ночное время.

* **жилье – 12%** (268 обращений)от общего количества поступивших в 2019 году обращений. Основными стали вопросы социально незащищенных категорий граждан по улучшению жилищных условий, о предоставлении маневренного жилья. Продолжают поступать обращения о сроках расселения аварийного жилого фонда.
* **транспорт – 2,5%** (58 обращений) от общего количества поступивших в 2019 году обращений. Основным в этой тематике были вопросы о внесении изменений в расписания пассажирского автотранспорта.
* **образование** – **2%** (47 обращений) от общего количества поступивших в 2019 году обращений, где заявителей, в основном, волнуют вопросы работы дошкольных и общеобразовательных учреждений в сельской местности.
* **социальное обеспечение** – **1,1 %** (26 обращений) от общего количества поступивших в 2019 году обращений. Обращения касаются льгот и выплат компенсаций.
* **культура, спорт, физическая культура** – **1%** (21 обращение) от общего количества поступивших в 2019 году обращений.
* **прочие вопросы – 5,5%** (125 обращений) от общего количества обращений в 2019 году. Сюда вошли вопросы по актам гражданского состояния, выдаче дубликатов документов, розыск родственников, розыск захоронений погибших в годы Великой Отечественной войны, благодарности и др.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от граждан Лужского городского поселения (1560 обращений), что составляет 68% от общего количества обращений.

Необходимо отметить значительный рост количества обращений от граждан по решению вопросов территориально относящихся к Мшинскому сельскому поселению. Обусловлен рост данного показателя обращениями садоводов в части земельных вопросов.

С целью реализации права на обращение в органы местного самоуправления, для более объективного рассмотрения обращений и принятия мер по вопросам, отнесенным к полномочиям органов местного самоуправления, главой администрации Лужского муниципального района и главами администраций поселений ежемесячно согласно утвержденным графикам проводятся личные приемы граждан, а так же проводится ежегодный личный прием в рамках общероссийского дня приема граждан в День Конституции Российской Федерации.

В 2019 году, главой администрации Лужского муниципального района проведено 15 личных приема граждан, в ходе которых принято 63 человека. В ходе личных приемов ряд вопросов граждан оперативно решены или предоставлены исчерпывающие устные пояснения и рекомендации. На часть вопросов, по требованию заявителей даны письменные ответы.

Все обращения граждан, поступившие в администрацию Лужского муниципального района, рассматривались в соответствие Федеральному закону РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».