**РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

За отчетный период 2022 года в администрации Лужского муниципального района зарегистрировано **2326** обращений, из них:

- по 484 обращениям вынесены положительные решения и приняты меры;

- 253 обращения направлены на рассмотрение в иные органы власти и подведомственные организации по принадлежности поставленного в обращении вопроса;

- по 1470 обращениям даны разъяснения и консультации;

- по 71 обращению приняты отрицательные решения;

 - 48 обращений списано в дело без направления ответа (анонимные обращения, обращения, не содержащие адреса по которому можно направить ответ).



По каналам поступления обращения распределились следующим образом:

- по электронной связи (электронная почта, электронная приемная, государственные электронные системы) – 1080 обращений, что на 95 обращений меньше, чем в 2021 году (1175 обращений). Используя электронную связь, граждане предпочитают направлять обращения посредством электронной приемной на официальном сайте администрации Лужского муниципального района – из 1080 обращений 673 направленно именно через сайт. По сравнению с 2021 годом (150 обращений) увеличилось количество обращений поступивших через Платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» - в 2022 году 188 обращений.

- письменных обращений (личная доставка, почта) - 1225, что на 86 обращений больше, чем в 2021 году (1139 обращений);

- устно (в ходе личного приема, на встречах с населением) поступило 21 обращение, что на 12 обращений меньше, чем в 2021 году (33 обращения).

Используемая в 2021 году федеральная специальная программа «Прямая линия с Владимиром Путиным» на базе платформы Общероссийского народного фронта (ОНФ) в 2022 году не была реализована, ввиду переноса срока проведения прямой линии с Президентом Российской Федерации. Однако Платформа активна, те вопросы, которые поступили в 2021 году и имели отложенный срок исполнения, остаются на контроле. С гражданами поддерживается диалог по телефону, как предусмотрено данной Платформой.

Тематически все обращения, поступившие в адрес администрации Лужского муниципального района в 2022 году, распределились следующим образом:

 **- вопросы жилищно-коммунального хозяйства** – 42% (984 обращения) от общего количества поступивших в 2022 году обращений, среди которых преобладали, как и в 2021 году, вопросы по неудовлетворительному состоянию дорог и тротуаров в городе и районе (31,8%) и вопросы по развитию и благоустройству территорий (21,2%)

 Продолжали поступать вопросы:

 - по содержанию жилого фонда (12,1%);

 - по регулированию численности безнадзорных животных (собак) (7,9%);

 - по санитарному состоянию населенных пунктов (7,5%);

- по электроснабжению 53 обращения (5,4%), из которых 44 обращения касались уличного освещения.

Сравнительный анализ вопросов жилищно-коммунального хозяйства приведен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022** | **2021** | **+/-** |
| Строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров | 313 | 278 | +35 |
| Развитие территорий (благоустройство придомовых территорий, обустройство детских площадок, кронирование и спил аварийных деревьев и т.п.) | 209 | 282 | -73 |
| Содержание жилого фонда, работа управляющих компаний | 119 | 106 | + 13 |
| Регулирование численности безнадзорных животных (собак) | 78 | 66 | + 12 |
| Санитарное состояние населенных пунктов (обращение с твердыми коммунальными отходами, ликвидация несанкционированных свалок) | 74 | 83 | -9 |
| Электроснабжение | 53 | 84 | - 31 |
| Водоснабжение, водоотведение, эксплуатация ливневой канализации | 45 | 37 | +8 |
| Отопление и горячее водоснабжение | 43 | 28 | +15 |
| Газоснабжение | 26 | 13 | +13 |
| Тарификация коммунальных услуг и их оплата | 24 | 18 | +6 |
| **ВСЕГО** | **984** | **995** | **-11** |

**- землепользование, градостроительство, управление муниципальным имуществом – 17%** (400 обращений) от общего количества поступивших в 2022 году обращений, в основном по вопросам, связанным с оформлением аренды и передачей в собственность земельных участков согласно законодательству, установлению и изменению границ земельных участков.

 **- обеспечение законности, правопорядка и безопасности – 24%** (546 обращений) от общего количества поступивших в 2022 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 и дневное время. Более 80% обращений перенаправляются из ОМВД. По данной тематике ведется большая работа, выносятся предупреждения нарушителям, часть материалов после проведения проверок направляется в административную комиссию для привлечения нарушителей к административной ответственности.

 В 2022 году в данную тематику в том числе, вошли обращения граждан по вопросам, связанным с частичной мобилизацией, проводимой в рамках специальной военной операции. Обращения этого направления рассматривались в кратчайшие сроки с индивидуальным подходом.

 **- жилье – 5%** (123 обращения) от общего количества поступивших в 2022 году обращений. В основном граждане обращаются по улучшению жилищных условий, о предоставлении маневренного жилья, а так же по вопросам связанным с расселением аварийного жилого фонда.

 **- транспорт и безопасность дорожного движения (БДД) – 4%** (95 обращений) от общего количества поступивших в 2022 году обращений. Здесь преобладают просьбы о регулировании графика движения пассажирского транспорта, о принятии мер по обеспечению снижения скоростного режима движения транспорта на придомовых территориях.

 **- здравоохранение, образование, культура, спорт, физическая культура** – **3%** (63 обращения) от общего количества поступивших в 2022 году обращений, где заявителей в основном волнуют вопросы обеспечения лекарствами, работы дошкольных и общеобразовательных учреждений, проведение тех или иных массовых мероприятий на территории Лужского района.

 **- социальное обеспечение** – **2%** (54 обращения) от общего количества поступивших в 2022 году обращений. Обращения касаются льгот и выплат компенсаций, работа органов опеки.

 **- прочие вопросы – 3%** (61 обращение) от общего количества обращений в 2022 году. Сюда вошли вопросы по актам гражданского состояния, выдаче дубликатов документов, розыск родственников, розыск захоронений погибших в годы Великой Отечественной войны, благодарности и др.

Сравнительный анализ изменений количества обращений по тематикам представлен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021** | **2022** | +/- |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 995 | 984 | -11 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 421 | 546 | +125 |
| Землепользование, градостроительство | 491 | 400 | -91 |
| Обеспечение жилыми помещениями, в т.ч. расселение аварийного жилого фонда | 101 | 123 | +22 |
| Транспорт и БДД | 94 | 95 | +1 |
| Здравоохранение, образование, культура, спорт и физическая культура | 48 | 63 | +15 |
| Социальное обеспечение | 74 | 54 | -20 |
| Прочие вопросы  | 123 | 61 | -62 |
| **ВСЕГО** | **2347** | **2326** | -21 |

Поступившие в администрацию Лужского муниципального района в 2022 году обращения граждан, территориально по поселениям распределились следующим образом:

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило по вопросам Лужского городского поселения (1681 обращение), что составляет 72% от общего количества обращений.

И в сравнении с 2021 годом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Поселение** | **Количество** **поступивших обращений** |
| **2021** | **2022** |
| Лужское городское поселение  | 1715 | 1681 |
| Толмачевское городское поселение  | 91 | 102 |
| Заклинское сельское поселение | 80 | 77 |
| Мшинское сельское поселение  | 113 | 131 |
| Скребловское сельское поселение  | 56 | 66 |
| Осьминское сельское поселение  | 34 | 36 |
| Дзержинское сельское поселение  | 31 | 28 |
| Ям-Тесовское сельское поселение  | 37 | 44 |
| Володарское сельское поселение | 21 | 16 |
| Серебрянское сельское поселение  | 31 | 21 |
| Торковичское сельское поселение  | 24 | 22 |
| Оредежское сельское поселение  | 57 | 55 |
| Волошовское сельское поселение  | 41 | 21 |
| Ретюнское сельское поселение  | 16 | 26 |
| **ВСЕГО** | **2347** | **2326** |

Проведя анализ поступления обращений граждан с учетом постоянного места регистрации заявителя выявлено, что более 11% (260 обращений) от общего числа обращений в 2022 году поступило от жителей Санкт-Петербурга. Данную категорию граждан в основном интересовали вопросы землеустройства, работы садоводств и пассажирских перевозок. По сравнению с 2021 годом (248 обращений) количество обращений от жителей Санкт-Петербурга увеличилось на 1%.