**РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В 2023 ГОДУ**

**(рассмотренные в порядке, предусмотренным Федеральным законом**

**от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)**

Работа с обращениями граждан является важнейшим элементом комплексной работы органов местного самоуправления, направленной на формирование условий для реализации принципа открытости власти.

Свое право на обращение граждане реализуют различными способами: как привычными (письменные, устные в ходе личных приемов), так и все более развивающимися электронными (электронная приемная на официальном сайте администрации, платформа обратной связи (ПОС) «Госуслуги.Решаем вместе», государственные информационные системы, например ГИС ЖКХ).

В администрации Лужского муниципального района документооборот (обращения, ответы на них, переписка по обращениям) в части рассмотрения обращений граждан согласно Федеральному закону от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», составляет порядка 12% от общего документооборота.

За отчетный период 2023 года в администрации Лужского муниципального района зарегистрировано **2 252** таких обращений. Из них:

- 1 320 обращений поступило в письменном виде (личная доставка или почта России);

- 903 обращения в электронном виде, причем через Платформу обратной связи - 239;

- 29 устных обращений поступило в ходе личных приемов.

Как мы видим - 40% обращений направлены в электронном виде.

*«Все современные технологии, в цифре выстроенные, позволяют быстро реагировать на повседневные проблемы жителей, отвечать на их инициативы, на их обращения, реагировать соответствующим образом, а значит эффективнее и быстрее решать проблемы, с которыми люди сталкиваются в повседневной жизни», - сказал Владимир Путин.*

Все обращения рассмотрены, по поставленным в них вопросам приняты решения и даны разъяснения. В случае если решение вопроса не относилось к полномочиям администрации Лужского муниципального района, такое обращение направлялось в тот орган или организацию, в чьи полномочия входило решение вопроса. Гражданину направлялось уведомление.

Результаты рассмотрения обращений:

- по 1 058 обращениям по просьбе граждан, даны разъяснения или представлена информация;

- 595 обращений граждан поддержано, по ним приняты меры или положительные решения;

- 295 обращений были направлены не по компетенции. Они перенаправлены на рассмотрение в иные органы власти и подведомственные организации по принадлежности поставленных в обращениях вопросах с уведомлением гражданина;

- 264 обращений не поддержано. По ним приняты отрицательные решения или даны разъяснения;

- 40 обращений списано в дело без направлений ответов (анонимные обращения, обращения, не содержащие адреса по которому можно направить ответ).

Из 2 252 обращений - 135 обращений зафиксированы как повторные и 25 обращений как многократные. Т.е. вопросы не были окончательно решены, либо результат не удовлетворил заявителей.

 Тематически все обращения, поступившие в адрес администрации Лужского муниципального района в 2023 году, распределились следующим образом:

 **Вопросы жилищно-коммунального хозяйства** составили 45% (1 009 обращений) от общего количества поступивших в 2023 году обращений.

 В сравнении с 2022 годом больше на 3% (984 обращений).

 Сравнительный анализ приведен в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2022** | **+/-** |
| Строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров:*в т.ч. расчистка дорог от снега в зимний период и уборка песка в весенний период* | 334*106* | 304*109* | +30 |
| Развитие территорий (благоустройство придомовых территорий, обустройство детских площадок, кронирование и спил аварийных деревьев и т.п.):*в т.ч. кронирование и спил деревьев* | 200*119* | 209*87* | -9 |
| Содержание жилого фонда, работа управляющих компаний | 130 | 119 | + 11 |
| Регулирование численности безнадзорных животных (собак) | 39 | 78 | - 39 |
| Санитарное состояние населенных пунктов (обращение с твердыми коммунальными отходами, ликвидация несанкционированных свалок) | 54 | 74 | -20 |
| Электроснабжение:*в т.ч. уличное освещение* | 93*69* | 53*44* | +40 |
| Водоснабжение, водоотведение, эксплуатация ливневой канализации | 55 | 45 | +10 |
| Отопление и горячее водоснабжение | 40 | 43 | -3 |
| Газоснабжение | 28 | 26 | +2 |
| Бытовое обслуживание населения (ритуальные услуги, услуги бани) | 22 | 9 | +13 |
| Тарификация коммунальных услуг и их оплата | 14 | 24 | -10 |
| **ВСЕГО** | **1009** | 984 | **+25** |

 Как мы видим, преобладали обращения граждан в части ремонта и содержания дорог, благоустройства придомовых территорий, содержания жилого фонда и работы управляющих компаний.

 Отдельно необходимо акцентировать внимание на наличие, как и в 2022 году, значительного количества жалоб на неудовлетворительную очистку дорог от снега в зимний период и очистку от песка в весенний период. Таких обращений в 2023 году поступило 106. Это 10% от общего количества обращений в части вопросов ЖКХ. Требуется постоянный контроль работы подрядных организаций.

 Достаточно большое количество обращений в части развития территорий обусловлено направлением гражданами заявлений на превентивный спил или кронирование деревьев. Таких обращений поступило 119. Это 60% от количества всех обращений в части вопросов развития территорий. По данной проблеме ведется большая работа, в т.ч. и по заявкам граждан.

 Так же мы видим увеличение обращений граждан в части отсутствия уличного освещения. Такие обращения составляют 74% от общего количества обращений в части электроснабжения. Большая часть обращений относится территориально к сельским поселениям. Главам администраций поселений Лужского муниципального района необходимо усилить контроль по решению вопроса обеспечения функционирования уличного освещения на подведомственных им территориях.

 **Вопросы обеспечения законности, правопорядка и безопасности** составили 19% (423 обращения) от общего количества поступивших в 2023 году обращений.

 В данной тематике преобладают жалобы (78%) на нарушения правил проживания в многоквартирных домах, не соблюдение гражданами законодательства в части обеспечения покоя и тишины в ночное и дневное время. Основная часть обращений перенаправляется из ОМВД по Лужскому району. По данной тематике ведется большая работа, выносятся предупреждения нарушителям, часть материалов после проведения проверок направляется в административную комиссию для привлечения нарушителей к административной ответственности.

 **Вопросы землепользования, градостроительства, управления муниципальным имуществом составили 18%** (419 обращений) от общего количества поступивших в 2023 году обращений.

 Граждан в основном интересовало оформление аренды и передача в собственность земельных участков, установление и изменение границ земельных участков, внесение изменений в градостроительные планы, а так же проведение муниципального земельного контроля в отношении земельных участков, не использующихся по целевому назначению, в т.ч. собственники которых допускают зарастание их борщевиком Сосновского.

 **В 2023 году зарегистрировано 152 обращения по вопросам жилья,** что составило 7% от общего количества поступивших в 2023 году обращений.

Более половины (85 обращений) - это обращения, связанные с расселением аварийного жилого фонда. Граждан интересовали сроки расселения и информация о предоставляемом жилье.

 **Порядка 4% от общего количества обращений, составляют вопросы транспорта и безопасности дорожного движения (84 обращения).**

Здесь преобладают просьбы о регулировании графика движения пассажирского транспорта, о принятии мер по обеспечению снижения скоростного режима движения транспорта на придомовых территориях.

 **Вопросы социального обеспечения составили** 3% (63 обращения) от общего количества поступивших в 2023 году обращений.

 Граждан интересовали вопросы семьи, оформления льгот, выплаты компенсаций, работа органов опеки.

 **Вопросы в части здравоохранения, образования, культуры и спорта составили 2%** (61 обращение) от общего количества поступивших в 2023 году обращений.

 Заявителей в основном волновали вопросы обеспечения лекарствами, работы дошкольных и общеобразовательных учреждений в поселениях, проведение тех или иных массовых мероприятий на территории Лужского района.

 **Прочие вопросы – 2%** (41 обращение) от общего количества обращений в 2023 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2022** | +/- |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1 009 | 984 | +25 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 423 | 546 | -123 |
| Землепользование, градостроительство | 419 | 400 | +19 |
| Обеспечение жилыми помещениями, в т.ч. расселение аварийного жилого фонда | 152 | 123 | +29 |
| Транспорт и БДД | 84 | 95 | -11 |
| Здравоохранение, образование, культура, спорт и физическая культура | 61 | 63 | -2 |
| Социальное обеспечение | 63 | 54 | +9 |
| Прочие вопросы  | 41 | 61 | -20 |
| **ВСЕГО** | **2 252** | **2 326** | -74 |

Поступившие в администрацию Лужского муниципального района в 2023 году обращения граждан, территориально по поселениям распределились следующим образом:

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило по вопросам Лужского городского поселения (1 643 обращения), что составляет 73% от общего количества обращений.

И в сравнении с 2022 годом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Поселение** | **Количество** **поступивших обращений** |
| **2023** | **2022** |
| Лужское городское поселение  | 1 643 | 1 681 |
| Толмачевское городское поселение  | 98 | 102 |
| Заклинское сельское поселение | 78 | 77 |
| Мшинское сельское поселение  | 137 | 131 |
| Скребловское сельское поселение  | 74 | 66 |
| Осьминское сельское поселение  | 31 | 36 |
| Дзержинское сельское поселение  | 31 | 28 |
| Ям-Тесовское сельское поселение  | 32 | 44 |
| Володарское сельское поселение | 17 | 16 |
| Серебрянское сельское поселение  | 21 | 21 |
| Торковичское сельское поселение  | 16 | 22 |
| Оредежское сельское поселение  | 35 | 55 |
| Волошовское сельское поселение  | 18 | 21 |
| Ретюнское сельское поселение  | 21 | 26 |
| **ВСЕГО** | **2 252** | **2 326** |

Проведя анализ поступления обращений граждан с учетом постоянного места регистрации заявителя, выявлено, что 16% (361 обращение) от общего числа обращений в 2023 году поступило от жителей Санкт-Петербурга.

Прослеживается стабильный рост обращений от граждан этого региона. По сравнению с 2022 годом он увеличился на 5%.

Данную категорию граждан в основном интересовали вопросы землеустройства, градостроительства, работы садоводств и пассажирских перевозок.



****