**РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**(обращения, рассмотренные в порядке предусмотренном**

**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). Так же в 2024 году граждане смогли обратиться со своими вопросами на Прямую линию Президента Российской Федерации.

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» в 2024 году составил порядка 12,5% от общего документооборота.

За отчетный период 2024 года в администрации Лужского муниципального района зарегистрировано **2 668** таких обращений. Из них:

- 1 379 обращений поступило в электронном виде, причем через Платформу обратной связи - 377;

- 1 109 обращений поступило в письменном виде (личная доставка или почта России);

- 180 устных обращений поступило в ходе личных приемов и через Прямую линию Президента Российской Федерации.

Как мы видим – 57,5% обращений направлены в электронном виде.

Впервые за весь период ведения статистики документооборота, обращения в электронном виде превысили показатель письменных обращений.

Граждане все уверенней переходят на общение с органами власти через электронные технологии.

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 1 375 обращениям по просьбе граждан даны разъяснения или представлена информация;

- 693 обращения граждан поддержано, по ним приняты меры или положительные решения;

- 344 обращений были направлены не по компетенции. Они перенаправлены на рассмотрение в иные органы власти по принадлежности поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением гражданина;

- 182 обращения не поддержано. По ним приняты отрицательные решения или даны разъяснения;

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

Из 2 668 обращений 193 обращения зафиксированы как повторные. Т.е. вопросы не были окончательно решены, либо результат не удовлетворил заявителей.

Тематически все обращения, поступившие в адрес администрации Лужского муниципального района в 2024 году, распределились следующим образом:

 **Вопросы жилищно-коммунального хозяйства** составили 45% (1 200 обращений) от общего количества поступивших в 2024 году обращений.

 В сравнении с 2023 годом больше на 18% (1 009 обращений).

 Сравнительный анализ приведен в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2024** | **2023** | **+/-** |
| Строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров:*в т.ч. расчистка дорог от снега в зимний период и уборка песка в весенний период* | 430*97* | 334*106* | +96 |
| Развитие территорий (благоустройство придомовых территорий, обустройство детских площадок, кронирование и спил аварийных деревьев и т.п.):*в т.ч. кронирование и спил деревьев* | 246*139* | 200*119* | +46 |
| Содержание жилого фонда, работа управляющих компаний | 115 | 130 | -15 |
| Регулирование численности безнадзорных животных (собак) | 13 | 39 | -26 |
| Санитарное состояние населенных пунктов (обращение с твердыми коммунальными отходами, ликвидация несанкционированных свалок) | 116 | 54 | +62 |
| Электроснабжение:*в т.ч. уличное освещение* | 142*107* | 93*69* | +49 |
| Водоснабжение, водоотведение, эксплуатация ливневой канализации | 54 | 55 | -1 |
| Отопление и горячее водоснабжение | 17 | 40 | -23 |
| Газоснабжение | 32 | 28 | +4 |
| Бытовое обслуживание населения (ритуальные услуги, услуги бани) | 18 | 22 | -4 |
| Тарификация коммунальных услуг и их оплата | 17 | 14 | +3 |
| **ВСЕГО** | **1200** | **1009** | **+191** |

 Как мы видим на сравнительной диаграмме, преобладали обращения граждан в части ремонта и содержания дорог и развития территорий, причем количество таких обращений возросло по сравнению с 2023 годом.

 Достаточно большое количество обращений в части развития территорий обусловлено направлением гражданами заявлений на превентивный спил или кронирование деревьев. Таких обращений поступило 139. Это 56% от количества всех обращений в части вопросов развития территорий. По данной проблеме ведется большая работа, в т.ч. и по заявкам граждан.

 По сравнению с 2023 годом значительно увеличилось количество обращений по тематике «санитарное состояние». Действительно в 2024 году в летний период был зафиксирован серьезный сбой в работе Регионального оператора по обращению с отходами. Графики и периодичность вывоза мусора с контейнерных площадок не соблюдались. Администрация вела претензионную работу с Регоператором, все жалобы граждан незамедлительно направлялись ответственной организации, осуществлялся постоянный контроль.

 Так же мы видим увеличение количества обращений граждан в части электроснабжения. Обусловлено это было обрывами сетей электроснабжения в виду сложных погодных условий и как следствие длительное отключение электричества в домах граждан.

 Необходимо отметить значительное снижение обращений граждан по вопросу регулирования численности безнадзорных собак. Превентивные меры в этой области и контроль со стороны администрации улучшили ситуацию в городе Луге и Лужском районе в разы. С 2022 года жалобы по данному вопросу сократились в три раза.

 Отмечается снижение обращений граждан по вопросам теплоснабжения. В данной сфере наблюдается стабильная работа теплоснабжающих организаций.

 **Вопросы землепользования, градостроительства, управления муниципальным имуществом составили 18%** **(488 обращений)** от общего количества поступивших в 2024 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, изменение сельскохозяйственных зон, 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.

 **Вопросы обеспечения законности, правопорядка и безопасности составили 15% (398 обращений)** от общего количества поступивших в 2024 году обращений.

 В данной тематике преобладают жалобы (85%) 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.

 **В 2024 году зарегистрировано 265 обращений по вопросам жилья, что составило 10%** от общего количества поступивших в 2024 году обращений. По сравнению с 2023 годом произошло увеличение количества обращений граждан на 40 % (на 113 обращений).

 Как и в 2023 году более половины (143 обращения) - это обращения, связанные с расселением аварийного жилого фонда. Граждан по-прежнему интересовали сроки расселения, информация о предоставляемом жилье. Однако прибавились жалобы, в связи с отказами в предоставлении жилья по причине ошибочного включения в программу расселения домов, не имеющих официального (документального) статуса многоквартирных. Решение указанного вопроса будет приниматься совместно с Правительством Ленинградской области.

 **Порядка 4% от общего количества обращений, составляют вопросы транспорта и безопасности дорожного движения (101 обращение).**

Здесь преобладают просьбы о регулировании графика движения пассажирского транспорта, изменении маршрута, увеличения рейсов.

 **Вопросы в части здравоохранения, образования, культуры и спорта составили 3%** (88 обращений) от общего количества поступивших в 2024 году обращений.

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

 **Вопросы социального обеспечения составили** **3%** (71 обращения) от общего количества поступивших в 2024 году обращений.

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

 **Прочие вопросы – 2%** (57 обращений) от общего количества обращений в 2024 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2024** | **2023** | +/- |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1200 | 1009 | +191 |
| Землепользование, градостроительство | 488 | 419 | +69 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 398 | 423 | -25 |
| Обеспечение жилыми помещениями, в т.ч. расселение аварийного жилого фонда | 265 | 152 | +113 |
| Транспорт и БДД | 101 | 84 | +17 |
| Здравоохранение, образование, культура, спорт и физическая культура | 88 | 61 | +27 |
| Социальное обеспечение | 71 | 63 | +8 |
| Прочие вопросы  | 57 | 41 | +16 |
| **ВСЕГО** | **2668** | **2252** | +416 |

Поступившие в администрацию Лужского муниципального района в 2024 году обращения граждан, территориально по поселениям распределились следующим образом:

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило по вопросам Лужского городского поселения (1908 обращения), что составляет 71% от общего количества обращений.

И в сравнении с 2023 годом:

|  |  |
| --- | --- |
| **Поселение** | **Количество** **поступивших обращений** |
| **2024** | **2023** |
| Лужское городское поселение  | 1908 | 1643 |
| Мшинское сельское поселение  | 139 | 137 |
| Толмачевское городское поселение  | 129 | 98 |
| Скребловское сельское поселение  | 94 | 74 |
| Заклинское сельское поселение | 76 | 78 |
| Оредежское сельское поселение  | 59 | 35 |
| Осьминское сельское поселение  | 57 | 31 |
| Дзержинское сельское поселение  | 45 | 31 |
| Ям-Тесовское сельское поселение  | 45 | 32 |
| Серебрянское сельское поселение  | 34 | 21 |
| Володарское сельское поселение | 23 | 17 |
| Торковичское сельское поселение  | 23 | 16 |
| Ретюнское сельское поселение  | 21 | 21 |
| Волошовское сельское поселение  | 15 | 18 |
| **ВСЕГО** | **2668** | **2252** |

Проведя анализ поступления обращений граждан с учетом постоянного места регистрации заявителя, выявлено, что 17,4% (465 обращений) от общего числа обращений в 2024 году поступило от жителей Санкт-Петербурга.

Прослеживается стабильный рост обращений от граждан этого региона. По сравнению с 2023 годом он увеличился на 3%.

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