**ОТЧЕТ ЗА 2020 ГОД ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Работа с обращениями граждан является важнейшим элементом комплексной работы органов местного самоуправления, направленной на формирование условий для реализации принципа открытости власти. Граждане не остаются безучастными не только к своим личным проблемам, но и к жизни города Луги и Лужского района в целом.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений регулируются Конституцией Российской Федерации, федеральными, региональными и муниципальными правовыми актами.

За отчетный период 2020 года в администрации Лужского муниципального района зарегистрировано **2193** обращения, из них:

- по 587 обращениям вынесены положительные решения и приняты меры;

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

- по 1252 обращениям даны разъяснения и консультации;

- по 134 обращениям приняты отрицательные решения.

По каналам поступления - обращения распределились следующим образом:

- по электронной связи (электронная почта, электронная приемная) – 1043 обращений, что на 124 обращения больше, чем в 2019 году (919 обращений**);**

- письменных обращений (личная доставка, почта) - 1111, что на 179 обращений меньше, чем в 2019 году (1290 обращений);

- устно (в ходе личного приема, на встречах с населением) поступило 39 обращений, что на 43 обращения меньше, чем в 2019 году (82 обращения).

Необходимо отметить, что тяжелая эпидемиологическая ситуация внесла свои коррективы и в выбор возможности граждан обращаться в органы власти. Так, мы видим увеличение количества обращений в электронном виде, уменьшение письменных обращений и достаточно сильное уменьшение устных обращений по сравнению с 2019 годом.

К сожалению, как у руководителей, так и у специалистов структурных подразделений Администрации было проведено намного меньше личных приемов, чем запланировано. Часть личных приемов была переведена в телефонный формат, а вопросы, решение которых требовало личного присутствия гражданина и носившие экстренную необходимость, рассматривались по предварительной записи с условием строжайшего соблюдения санитарных норм.

Тематически все обращения, поступившие в адрес администрации Лужского муниципального района в 2020 году, распределились следующим образом:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 42%(925 обращений)от общего количества поступивших в 2020 году обращений, среди которых преобладали вопросы по развитию и благоустройству дворовых территорий (29%) и неудовлетворительному состоянию дорог и тротуаров в городе и районе (27%).

Продолжали поступать вопросы:

- по электроснабжению (9,2%), из которых половина была в части уличного освещения;

- по обращению с твердыми коммунальными отходами и ликвидации несанкционированных свалок (8,5%);

- выросло количество вопросов по сравнению с 2019 годом в отношении содержания жилого фонда, таких обращений 10,2%;

Остаются актуальными вопросы по регулированию численности безнадзорных животных (5,7%), от общего количества обращений в сфере ЖКХ.

Сравнительный анализ приведен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019** | **2020** | **+/-** |
| Развитие территорий (благоустройство придомовых территорий, обустройство детских площадок, кронирование и спил аварийных деревьев и т.п.) | 254 | 267 | +13 |
| Строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров | 248 | 250 | +2 |
| Электроснабжение | 91 | 85 | - 6 |
| Санитарное состояние населенных пунктов (обращение с твердыми коммунальными отходами, ликвидация несанкционированных свалок) | 89 | 79 | - 10 |
| Водоснабжение, водоотведение, эксплуатация ливневой канализации | 72 | 34 | - 38 |
| Регулирование численности безнадзорных животных (собак) | 61 | 53 | + 8 |
| Отопление и горячее водоснабжение | 52 | 33 | - 19 |
| Содержание жилого фонда, работа управляющих компаний | 47 | 95 | + 48 |
| Тарификация коммунальных услуг и их оплата | 31 | 12 | - 19 |
| Газоснабжение | 26 | 17 | - 9 |
| **ВСЕГО** | **971** | **925** | **- 46** |

**- землепользование, градостроительство – 19%** (421 обращение) от общего количества поступивших в 2020 году обращений, в основном по вопросам, связанным с оформлением аренды и передачей в собственность земельных участков согласно законодательству, установлению и изменению границ земельных участков.

**- правопорядок, безопасность – 18%** (401 обращение) от общего количества поступивших в 2020 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. Более 80% обращений перенаправляются из ОМВД.

**- жилье – 5%** (118 обращений)от общего количества поступивших в 2020 году обращений. Прослеживается снижение количества обращений в сравнении с предыдущими годами. Обусловлено данное обстоятельство прекращением обращений граждан об обследовании домов с целью признания аварийными. Порядка 70% такого фонда обследовано, признано аварийным и подлежит расселению. В основном граждане обращаются по улучшению жилищных условий, о предоставлении маневренного жилья.

**- транспорт и безопасность дорожного движения (БДД) – 8%** (165 обращений) от общего количества поступивших в 2020 году обращений. Мы видим приличный рост количества обращений граждан по данной теме.

Обусловлено это обстоятельство неоднократным вводом эпидемических ограничений, что привело к изменениям графика и количества рейсов на автобусных маршрутах. Все жалобы и предложения граждан рассматривались незамедлительно, решения принимались исходя из эпидемиологической ситуации на момент рассмотрения обращения с максимальным по возможности учетом мнения граждан.

**- образование, культура, спорт, физическая культура** – **2%** (42 обращения) от общего количества поступивших в 2020 году обращений, где заявителей, в основном, волнуют вопросы работы дошкольных и общеобразовательных учреждений в сельской местности, проведение тех или иных массовых мероприятий на территории Лужского района.

**- социальное обеспечение** – **2 %** (36 обращений) от общего количества поступивших в 2020 году обращений. Обращения касаются льгот и выплат компенсаций.

**- прочие вопросы – 4%** (85 обращений) от общего количества обращений в 2020 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 изменения количества обращений по тематикам представлен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2 2019** | **2020** | +/- |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 971 | 925 | -46 |
| Землепользование, градостроительство | 447 | 421 | -26 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 314 | 401 | +87 |
| Транспорт и БДД | 58 | 165 | +107 |
| Обеспечение жилыми помещениями,  в т.ч. расселение аварийного жилого фонда | 268 | 118 | -150 |
| Образование, культура, спорт и физическая культура | 82 | 42 | -40 |
| Социальное обеспечение | 26 | 36 | +10 |
| Прочие вопросы | 125 | 85 | -40 |
| **ВСЕГО** | **2291** | **2193** | -98 |

Поступившие в администрацию Лужского муниципального района в 2020 году обращения граждан, территориально по поселениям распределились следующим образом:

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от граждан Лужского городского поселения (1502 обращения), что составляет 68,5% от общего количества обращений.

И в сравнении с 2019 годом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поселение** | **Количество**  **поступивших обращений** | |
| **2019** | **2020** |
| Лужское городское поселение | 1560 | 1502 |
| Толмачевское городское поселение | 87 | 96 |
| Заклинское сельское поселение | 78 | 89 |
| Мшинское сельское поселение | 209 | 125 |
| Скребловское сельское поселение | 60 | 64 |
| Осьминское сельское поселение | 64 | 51 |
| Дзержинское сельское поселение | 29 | 48 |
| Ям-Тесовское сельское поселение | 44 | 53 |
| Володарское сельское поселение | 20 | 23 |
| Серебрянское сельское поселение | 24 | 22 |
| Торковичское сельское поселение | 22 | 25 |
| Оредежское сельское поселение | 59 | 46 |
| Волошовское сельское поселение | 23 | 28 |
| Ретюнское сельское поселение | 12 | 21 |
| **ВСЕГО** | **2291** | **2193** |

Необходимо отметить, что все вышеизложенное - не просто статистические цифры.

Заявления, предложения, жалобы, с которыми жители обращаются в администрацию Лужского муниципального района, **являются одним из источников информации о социально-экономическом положении дел в районе**. Позволяют получать оперативную информацию о наиболее актуальных проблемах муниципального хозяйства, о настроениях и потребностях людей.

Считаем, что если жители критически оценивают те или иные действия администрации, но все же обращаются к нам, уровень доверия к местной власти остается достаточно высоким. Мы понимаем ценность такого доверия, благодарим и принимаем все меры для укрепления диалога между властью и населением.

Так же хотелось бы заострить внимание на том, что работа с обращениями граждан - это процесс, который должен контролироваться как администрацией, так и гражданином, который направил свое обращение. Повышение правовой культуры гражданина в области знаний по защите своих прав и интересов при рассмотрении обращений поможет избежать формального подхода должностного лица (к сожалению, такое иногда случается) к проработке поступивших обращений, поможет избежать направления повторных обращений или обращений в вышестоящие инстанции.

Со своей стороны администрацией Лужского муниципального района с целью недопущения нарушений в области рассмотрения обращений граждан был разработан и утвержден муниципальным правовым актом новый Порядок работы с обращениями граждан. Данный документ достаточно жестко регламентирует действия муниципальных служащих, как простых специалистов, так и руководителей отраслевых органов при рассмотрении обращений.

Для контроля сроков рассмотрения обращений активно используется внедренная в 2018 году **Система электронного документооборота Ленинградской области** (СЭД ЛО). Автоматическое отслеживание СЭД ЛО исполнительской дисциплины специалистов и их персональная ответственность свели практически к нулю нарушение сроков рассмотрения обращений.

В 2020 году все администрации поселений Лужского муниципального района так же внедрили у себя в делопроизводстве СЭД ЛО.

Для расширения возможностей граждан обращаться в органы власти, в том числе и в администрацию Лужского муниципального района, в Ленинградской области внедряется Единая цифровая платформа, так называемая Платформа обратной связи (ПОС). ПОС внедряется через федеральный и региональный порталы Госуслуг.

Дорогие, уважаемые жители и гости Лужского района - администрация Лужского муниципального района работает для решения насущных проблем как всего района, так и каждого гражданина в частности. К сожалению, финансовая слабость местных бюджетов значительно затрудняет возможности для исполнения каждого вопроса и проблемы. Однако это не означает, что надо пессимистически относиться к проблемам. Мы ждем ваши обращения, предложения для того чтобы вместе с вами определять приоритетные задачи и выполнять их.

