**РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В 2021 ГОДУ**

За отчетный период 2021 года в администрации Лужского муниципального района зарегистрировано **2 347** обращений, из них:

- по 520 обращениям вынесены положительные решения и приняты меры;

- 231 обращение направлено на рассмотрение в иные органы власти и подведомственные организации по принадлежности поставленного в обращении вопроса;

- по 1512 обращениям даны разъяснения и консультации;

- по 84 обращениям приняты отрицательные решения.

По каналам поступления обращения распределились следующим образом:

- по электронной связи (электронная почта, электронная приемная, государственные электронные системы) – 1175 обращений, что на 132 обращения больше, чем в 2020 году (1043 обращения)**;**

- письменных обращений (личная доставка, почта) - 1139, что на 28 обращений больше, чем в 2020 году (1111 обращений);

- устно (в ходе личного приема, на встречах с населением) поступило 33 обращения, что на 6 обращений меньше, чем в 2020 году (39 обращений).

Мы видим продолжающееся увеличение количества обращений в электронном виде, все больше граждан видят удобство направления обращений посредством электронных возможностей. Наряду с традиционными электронными каналами, электронной почтой и электронной приемной на сайте администрации, развиваются так называемые электронные порталы.

Запущенная Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в 2021 году довольно активно начала использоваться гражданами, в т.ч. и города Луги и Лужского района. Так, за 2021 год данной возможностью отправить обращение в администрацию Лужского муниципального района воспользовались более 150 человек. 123 обращения рассмотрены в администрации, остальные вопросы были перенаправлены на рассмотрение в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, в чьей компетенции находилось принятие по ним решения.

Так же в 2021 году было реализовано использование федеральной специальной программы «Прямая линия с Владимиром Путиным» на базе платформы Общероссийского народного фронта (ОНФ). Здесь рассматриваются обращения, поступившие в ходе прямых линий с Президентом Российской Федерации. В 2021 году администрацией Лужского муниципального района рассмотрено 97 таких обращений. Необычность при рассмотрении обращений с портала ОНФ заключается в необходимости обсуждения вопроса непосредственно с заявителем по телефону.

Тематически все обращения, поступившие в адрес администрации Лужского муниципального района в 2021 году, распределились следующим образом:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 43% (995 обращений) от общего количества поступивших в 2021 году обращений, среди которых преобладали, как и в 2020 году, вопросы по развитию и благоустройству дворовых территорий (28,3%) и неудовлетворительному состоянию дорог и тротуаров в городе и районе (27,9%).

Продолжали поступать вопросы:

- по электроснабжению (8,4%), из которых более половины были в части уличного освещения;

- по обращению с твердыми коммунальными отходами и ликвидации несанкционированных свалок (8,3%);

- вопросы по содержанию жилого фонда составили 6,6%;

Остаются актуальными вопросы по регулированию численности безнадзорных животных (6,6%), от общего количества обращений в сфере ЖКХ.

Сравнительный анализ приведен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | **+/-** |
| Развитие территорий (благоустройство придомовых территорий, обустройство детских площадок, кронирование и спил аварийных деревьев и т.п.) | 267 | 282 | +15 |
| Строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров | 250 | 278 | +28 |
| Электроснабжение | 85 | 84 | - 1 |
| Санитарное состояние населенных пунктов (обращение с твердыми коммунальными отходами, ликвидация несанкционированных свалок) | 79 | 83 | +4 |
| Водоснабжение, водоотведение, эксплуатация ливневой канализации | 34 | 37 | +3 |
| Регулирование численности безнадзорных животных (собак) | 53 | 66 | + 13 |
| Отопление и горячее водоснабжение | 33 | 28 | - 5 |
| Содержание жилого фонда, работа управляющих компаний | 95 | 106 | + 11 |
| Тарификация коммунальных услуг и их оплата | 12 | 18 | +6 |
| Газоснабжение | 17 | 13 | - 4 |
| **ВСЕГО** | **925** | **995** | **+70** |

**- землепользование, градостроительство – 21%** (491 обращение) от общего количества поступивших в 2021 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%** (421 обращение) от общего количества поступивших в 2021 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.

**- жилье – 4%** (101 обращение) от общего количества поступивших в 2021 году обращений. В основном граждане обращаются по улучшению жилищных условий, о предоставлении маневренного жилья.

**- транспорт и безопасность дорожного движения (БДД) – 4%** (94 обращения) от общего количества поступивших в 2021 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** – **2%** (48 обращений) от общего количества поступивших в 2021 году обращений, где заявителей, в основном, волнуют вопросы обеспечения лекарствами, работы дошкольных и общеобразовательных учреждений в сельской местности, проведение тех или иных массовых мероприятий на территории Лужского района.

**- социальное обеспечение** – **3%** (74 обращения) от общего количества поступивших в 2021 году обращений. Обращения касаются льгот и выплат компенсаций, работа органов опеки.

**- прочие вопросы – 5%** (123 обращений) от общего количества обращений в 2021 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020** | **2021** | +/- |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 925 | 995 | +70 |
| Землепользование, градостроительство | 421 | 491 | +70 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 401 | 421 | +20 |
| Транспорт и БДД | 165 | 94 | -71 |
| Обеспечение жилыми помещениями,  в т.ч. расселение аварийного жилого фонда | 118 | 101 | -17 |
| Здравоохранение, образование, культура, спорт и физическая культура | 42 | 48 | +6 |
| Социальное обеспечение | 36 | 74 | +38 |
| Прочие вопросы | 85 | 123 | +38 |
| **ВСЕГО** | **2193** | **2347** | +154 |
|  |  |  |  |

Поступившие в администрацию Лужского муниципального района в 2021 году обращения граждан, территориально по поселениям распределились следующим образом:

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило по вопросам Лужского городского поселения (1715 обращений), что составляет 73% от общего количества обращений.

И в сравнении с 2020 годом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поселение** | **Количество**  **поступивших обращений** | |
| **2020** | **2021** |
| Лужское городское поселение | 1502 | 1715 |
| Толмачевское городское поселение | 96 | 91 |
| Заклинское сельское поселение | 89 | 80 |
| Мшинское сельское поселение | 125 | 113 |
| Скребловское сельское поселение | 64 | 56 |
| Осьминское сельское поселение | 51 | 34 |
| Дзержинское сельское поселение | 48 | 31 |
| Ям-Тесовское сельское поселение | 53 | 37 |
| Володарское сельское поселение | 23 | 21 |
| Серебрянское сельское поселение | 22 | 31 |
| Торковичское сельское поселение | 25 | 24 |
| Оредежское сельское поселение | 46 | 57 |
| Волошовское сельское поселение | 28 | 41 |
| Ретюнское сельское поселение | 21 | 16 |
| **ВСЕГО** | **2193** | **2347** |

Впервые проведен анализ поступления обращений граждан по месту постоянного проживания заявителя. Выявлено, что более 10% (248 обращений) от общего числа обращений в 2021 году поступило от жителей Санкт-Петербурга. Данную категорию граждан в основном интересовали вопросы землеустройства и работы садоводств.