**Статистическая справка**

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

**Сланцевского муниципального района ЛО**

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 Сланцы и Сланцевского 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 Сланцевского муниципального района зарегистрировано 1902 обращения, из них:

- по 825 обращениям вынесены положительные решения и приняты меры;

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

- по 842 обращениям даны разъяснения и консультации;

- по 176 обращениям приняты отрицательные решения.

По каналам поступления - обращения распределились следующим

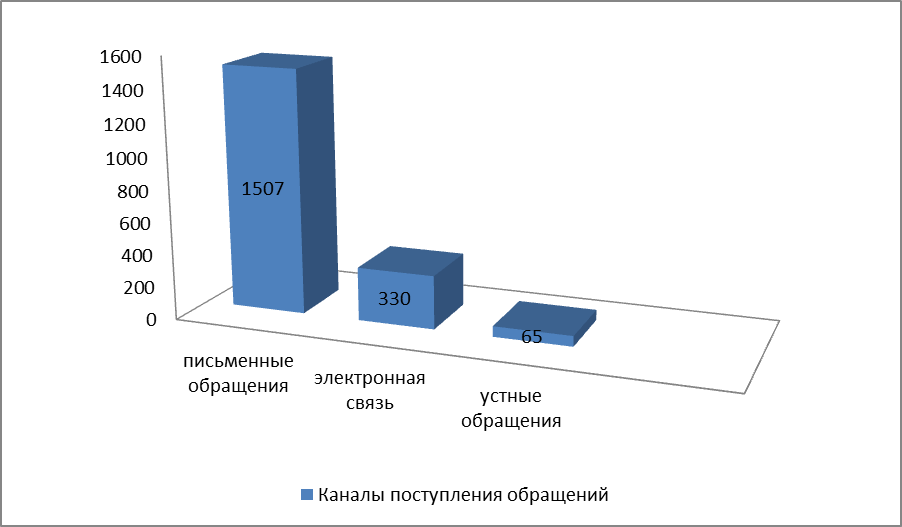
образом:



- по электронной связи (электронная почта, электронная приемная, СЭД ЛО) 330 обращений

- письменных обращений (личная доставка, почта РФ, КУСП) – 1507

- устно (в ходе личного приема, на встречах с населением) поступило 65 обращений



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, письменных обращений, направленных почтой РФ.

В 2020 году 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 Сланцевского муниципального района в 2020 году, распределились следующим образом:



- **вопросы** **жилищно-коммунального хозяйства** –32% (619 обращений)от общего количества поступивших в 2020 году обращений, среди которых преобладали вопросы по развитию и благоустройству дворовых территорий и неудовлетворительному состоянию дорог и тротуаров в городе и районе, в том числе :

- по электроснабжению 21 обращение, из которых половина была в части уличного освещения;

- по обращению с твердыми коммунальными отходами и ликвидации несанкционированных свалок 46 обращений;

- в отношении содержания жилого фонда 29 обращений.

Остаются актуальными вопросы по регулированию численности безнадзорных животных 9 обращений, от общего количества обращений в сфере ЖКХ.

|  |  |
| --- | --- |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | **2020** |
| Развитие территорий (благоустройство придомовых территорий, обустройство детских площадок, кронирование и спил аварийных деревьев и т.п.) | 229 |
| Строительство, ремонт и содержание дорог и тротуаров | 72 |
| Электроснабжение | 21 |
| Санитарное состояние населенных пунктов (обращение с твердыми коммунальными отходами, ликвидация несанкционированных свалок) | 46 |
| Водоснабжение, водоотведение, эксплуатация ливневой канализации | 97 |
| Регулирование численности безнадзорных животных (собак) | 9 |
| Отопление и горячее водоснабжение | 59 |
| Содержание жилого фонда, работа управляющих компаний | 29 |
| Тарификация коммунальных услуг и их оплата | 22 |
| Газоснабжение | 38 |
| **ВСЕГО** | **619** |

**- вопросы землепользования, градостроительства – 15%** (289 обращений) 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, получение разрешения на строительство, присвоение и аннулирование адресов,выдача градостроительного плана земельного участка.

**- вопросы правопорядка, безопасности – 22%** (430 обращений) 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.

**- вопрос жилья – 9%** (172 обращения)от общего количества поступивших в 2020 году обращений. В данной тематике преобладают обращения граждан об обследовании домов с целью признания аварийными, так же граждане обращаются по вопросам улучшения жилищных условий, о предоставлении жилья по договору коммерческого найма, получения разрешения на переустройство и перепланировку жилого помещения.

**- вопросы транспорта и безопасности дорожного движения (БДД) – 3,8%** (74 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.

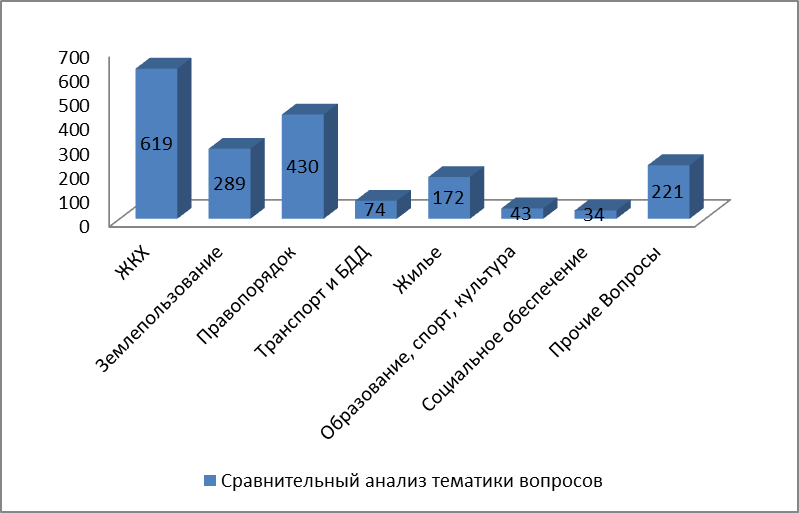
**- вопросы образования, культуры, спорта, физической культуры** –2,2**%** (43 обращения) от общего количества поступивших в 2020 году обращений, где заявителей, в основном, волнуют вопросы работы дошкольных и общеобразовательных учреждений, проведение тех или иных массовых мероприятий на территории Сланцевского района.

**- вопросы социального обеспечения** –**1,7%** (34 обращения) от общего количества поступивших в 2020 году обращений. Обращения касаются льгот и выплат компенсаций.

**- прочие вопросы –11%** (221обращение) от общего количества обращений в 2020 году. Сюда вошли вопросы по актам гражданского состояния, выдаче дубликатов документов, получение архивных справок, розыск захоронений погибших в годы Великой Отечественной войны и увековечивание их памяти на мемориалах Славы, благодарности и др.

Обращения по тематикам представлены в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **Количество**  **обращений** |
|  | **2020 год** |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 619 |
| Землепользование, градостроительство | 289 |
| Обеспечение законности и правопорядка | 430 |
| Транспорт и БДД | 74 |
| Обеспечение жилыми помещениями,  в т.ч. расселение аварийного жилого фонда | 93 |
| Образование, культура, спорт и физическая культура | 43 |
| Социальное обеспечение | 34 |
| Переустройство и перепланировка жилого помещения | 79 |
| Прочие вопросы | 221 |
| ВСЕГО | **1902** |



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



По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от граждан администрацию Сланцевского муниципального района 1805 обращений, что составляет 94,9% от общего количества обращений.

|  |  |
| --- | --- |
| **Поселение** | **Количество**  **поступивших обращений** |
| **2020** |
| Администрация Сланцевского муниципального района | 1859 |
| Сланцевское городское поселение | 5 |
| Загривское сельское поселение | 4 |
| Гостицкое сельское поселение | 2 |
| Старопольское сельское поселение | 17 |
| Новосельское сельское поселение | 9 |
| Черноское сельское поселение | 1 |
| Выскатское сельское поселение | 4 |
| **ВСЕГО** | **1902** |

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

Заявления, предложения, жалобы, с которыми жители обращаются в администрацию Сланцевского 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.

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.

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 Сланцевского 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 Сланцевского 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 Сланцевского района - администрация Сланцевского 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.