За отчетный период в администрацию Западнодвинского муниципального округа поступило 1460 письменных заявлений, обращений и жалоб, что на 0.6% меньше в сравнении с 2022 годом.

Вся работа с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Западнодвинского муниципального округа ведется в соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

За 2023 год через **вышестоящие органы власти** в администрацию поступило 40 обращений, жалоб граждан, в сравнении с 2022 годом произошло увеличение на 13%.

Через систему **ПОС Госуслуги** за 2023 год поступило 38 обращений и жалоб (на 36 % больше чем в 2022году).

Эта программа, через которую любой житель может обратиться с какой либо проблемой ч/з электронную систему портала обратной связи ГОСУСЛУГИ. Ответ на своё обращение, жалобу он также получит в электронном виде. Данная система создана для наиболее оперативного решения проблем.

 Количество письменных **обращений и жалоб, жителей поступивших в Администрацию** в 2023 году составляет 309, что на 4% больше в сравнении с 2022 годом.

**На личный прием к главе обратилось 24 человека**. Данный показатель уменьшился на 54%.

Все обращения граждан, в рамках исполнения Указа Президента РФ, а также ответы на эти обращения заносятся в программное обеспечение ССТУ.

Проведенный анализ письменных обращений граждан, поступивших в администрацию округа, дает возможность оценить обстановку в муниципальном округе в целом и определить ряд вопросов наиболее остро волновавших наших жителей в 2023 году.

 В 2023 году **произошло увеличение** обращений граждан по следующим направлениям:

* **Эксплуатация и ремонт муниципального жилья** – 30 заявлений, что на 114% больше;
* **Дорожное хозяйство и транспорт** – 87 обращений и жалоб что на 23% больше чем в 2022году;
* **Социальное обеспечение и поддержка** поступило за 2023 год 28 обращений, что на 460 % больше;
* **Вопросы жилищно-коммунального комплекса** - 48 обращений и жалоб по данному направлению произошло увеличение обращений граждан на 12% в сравнении с 2022 годом;
* **Электроснабжение** – 32 жалобы на отключение электроснабжения и на отсутствие уличного освещения, по данному направлению произошло увеличение обращений граждан на 60% в сравнении с 2022 годом;
* **Чистка канав и подтопление земельных участков** - 24 обращения, что на 140% больше;
* **Ремонт и чистка колодцев** – 10 обращений, по сравнению с 2022 годом увеличился показатель на 11%;
* **Обеспечение правопорядка** – 12 обращений, жалоб увеличение на 71%. В основном это вопросы, связанные с конфликтами на бытовой почве между соседями;
* **Вопросы Комитета по управлению имуществом** поступило 1087 заявлений граждан, такие как аренда, покупка, изменение вида разрешённого использования земельных участков и так далее по данному направлению произошло увеличение на 1,4 %;
* **Культура и спорт** поступило 4 обращения;
* **Здравоохранение** - 2 обращения.

**Уменьшение обращений** граждан произошло по следующим направлениям:

**Право граждан на обеспечение жильем** - 17 обращений, в сравнении с 2022 годом, произошло уменьшение обращений и жалоб на 32 %;

* **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** - за 2023 год поступило 9 обращений и жалоб жителей, данный показатель уменьшился на 53%;
* **Вопросы Благоустройства и обустройства придомовых территорий** – 21 обращение и жалоба, что соответствует количеству обращений за 2022 год;
* **Спиливание деревьев** – 57 заявлений, что на 10% меньше в сравнении с 2022 годом;
* **Вопросы архитектуры и градостроительства** — поступило 11 заявлений, в сравнении с 2022 годом произошло уменьшение на 70%;

По журналу обращений жителей на **телефон «06»** можно отметить следующее, всего за 2023 год зарегистрировано 2177 заявок, что на 6 % меньше чем в 2022 году;

По отраслям обращений и жалоб жителей складывается следующая картина:

* **Электроснабжение** это вопросы отключения электроэнергии и работы уличного освещения всего за 2023 год поступило 1097 звонков, больше на 9% чем в 2022 году;
* **Жилищно-коммунальный комплекс** (это жалобы и обращения жителей на протечки труб канализации, водоснабжение, тепло, капитальный ремонт и т.д.). Всего поступило 368 звонков (в сравнении с 2022 годом произошло увеличение на 23%);
* **Благоустройство** (уборка и вывоз мусора, в т.ч. веток после спила деревьев электриками, скос травы и вопросы чистки канав) – 151 звонок данный показатель увеличился на 156%;
* **Дороги и транспорт** (в основном звонки поступают на плохое состояние дорожного полотна, а также жалобы на чистку дорог от снега и подсыпку от наледи) – 537 звонков. В процентном соотношении к 2022 году произошло уменьшение на 2%;
* **Связь** – 16 звонков, показатель уменьшился на 24 %;
* **Правопорядок** поступило в 2023 году 8 звонков больше на 60%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2022** | **2023** | **Процентное соотношение**  |
| Обеспечение жильем | **25** | **17** | **-32** |
| Электроснабжение (перебои, уличное освещение) | **20** | **32** | **60** |
| ЖКХ (канализация, теплоснабжение, водоснабжение, канализация и т.д.) | **43** | **48** | **12** |
| Эксплуатация и ремонт муниципального жилья  | **14** | **30** | **114** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды (свалки, мусор) | **19** | **9** | **-53** |
| Благоустройство. Обустройство придомовых территорий | **21** | **21** | **0** |
| *Спил деревьев* | **63** | **57** | **-10** |
| Чистка канав (подтопление участков) | **10** | **24** | **140** |
| Ремонт и чистка колодцев | **9** | **10** | **11** |
| Дороги, транспорт | **71** | **87** | **23** |
| Земельные вопросы (Аренда, покупка, изменение вида разрешенного использования) и др. | **1072** | **1087** | **1,4** |
| Социальное обеспечение и социальная поддержка (оказание мат. помощи) | **5** | **28** | **460** |
| Образование | **2** | **0** | **-100** |
| Культура, спорт | **3** | **4** | **33** |
| Вопросы архитектуры и градостроительства | **37** | **11** | **-70** |
| Правопорядок (конфликты) | **7** | **12** | **71** |

**Телефон «06»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2022** | **2023** | **Процентное соотношение**  |
| ЖКХ (канализация, теплоснабжение и т.д.) | **298** | **368** | **23** |
| Благоустройство | **59** | **151** | **156** |
| Дороги и транспорт | **550** | **537** | **-2** |
| Электроснабжение | **1009** | **1097** | **9** |
| Здравоохранение | **0** | **0** | **-** |
| Безнадзорные животные | **0** | **0** | **-** |
| Правопорядок | **5** | **8** | **60** |
| Образование и культура | **0** | **0** | **-** |
| Торговля | **4** | **0** | **-100** |
| Связь | **21** | **16** | **-24** |
| **Кол-во зарегистрированных заявок по 06** | **2317** | **2177** | **-6** |
| **Звонков** | **5000** | **4800** | **-4** |