За отчетный период в администрацию Западнодвинского муниципального округа поступило 1469 письменных заявлений обращений и жалоб, что на 38% меньше в сравнении с 2021 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 2022 год через **вышестоящие органы власти** в администрацию поступило 35 обращений, жалоб граждан, в сравнении с 2021 годом произошло уменьшение на 8%.

Через систему **ПОС Госуслуги** за 2022 год поступило 28 обращений и жалоб (на 17 % больше чем в 2021году).

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 2022 году составляет 297, что на 25% меньше в сравнении с 2021 годом.

**На личный прием к главе обратилось 53 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 2022 году.

 В 2022 году **произошло увеличение** обращений граждан по следующим направлениям:

1. **Право граждан на обеспечение жильем** - 25 обращений, в сравнении с 2021 годом, произошло увеличение обращений и жалоб на 19 %.
2. **Природные ресурсы и охрана окружающей среды** - за 2022 год поступило 19 обращений и жалоб жителей, данный показатель увеличился значительно на 138%.
3. **Эксплуатация и ремонт муниципального жилья** – 14 заявлений, что на 100% больше.
4. **Дорожное хозяйство и транспорт** – 71 обращение и жалоба что на 34% больше чем в 2021году.
5. **Социальное обеспечение и поддержка** поступило за 2022 год 5 обращений, что на 25 % больше.
6. **Вопросы архитектуры и градостроительства** —поступило 37 заявлений, в сравнении с 2021 годом произошло увеличение незначительное на 3%
7. **Культура и спорт** поступило 3 обращения.

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

1. **Вопросы жилищно-коммунального комплекса** - 43 обращения и жалобы по данному направлению произошло уменьшение обращений граждан на 57% в сравнении с 2021 годом.
2. **Электроснабжение** – 20 жалоб на отключение электроснабжения и на отсутствие уличного освещения, по данному направлению произошло уменьшение обращений граждан на 44% в сравнении с 2021 годом;
3. **Вопросы Благоустройства и обустройства придомовых территорий** – 21 обращение и жалоба, что на 38% меньше.
4. **Спиливание деревьев** – 63 заявления, что на 26% меньше в сравнении с 2021 годом.
5. **Чистка канав и подтопление земельных участков** -10 обращений, что на 72% меньше.
6. **Ремонт и чистка колодцев** – 9 обращений, по сравнению с 2021 годом уменьшился показатель на 44%
7. **Образование** – 2 обращения, жалобы показатель уменьшился на 33%
8. **Обеспечение правопорядка** – 7 обращений, жалоб уменьшение на 53%. В основном это вопросы, связанные с конфликтами на бытовой почве между соседями.
9. **Вопросы Комитета по управлению имуществом** поступило 1072 заявления граждан, такие как аренда, покупка, изменение вида разрешённого использования земельных участков и так далее по данному направлению произошло уменьшение на 43%.

По журналу обращений жителей на **телефон «06»** можно отметить следующее, всего за 2022 год поступило 2021 звонок, что на 41 % меньше чем в 2021 году.

По отраслям обращений и жалоб жителей складывается следующая картина:

1. **Электроснабжение** это вопросы отключения электроэнергии и работы уличного освещения всего за 2022 год поступило 1009 звонков, меньше на 45% чем в 2021 году.
2. **Жилищно-коммунальный комплекс** (это жалобы и обращения жителей на протечки труб канализации, водоснабжение, тепло, капитальный ремонт и т.д.) всего поступило 298 звонков. (в сравнении с 2021 годом произошло уменьшение на 58%)
3. **Благоустройство** (уборка и вывоз мусора, в т.ч. веток после спила деревьев электриками, скос травы и вопросы чистки канав) – 59 звонков данный показатель уменьшился на 56%.
4. **Дороги и транспорт** (в основном звонки поступают на плохое состояние дорожного полотна, а также жалобы на чистку дорог от снега и подсыпку от наледи) – 550 звонков. В процентном соотношении к 2021 году произошло увеличение на 92%.
5. **Связь** – 21 звонок, показатель значительно уменьшился на 78 %.
6. **Правопорядок** поступило в 2022 году 5 звонков меньше на 17%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2021** | **2022** | **Процентное соотношение**  |
| Обеспечение жильем | **21** | **25** | **19** |
| Электроснабжение (перебои, уличное освещение) | **36** | **20** | **-44** |
| ЖКХ (канализация, теплоснабжение, водоснабжение, канализация и т.д.) | **99** | **43** | **-57** |
| Эксплуатация и ремонт муниципального жилья  | **7** | **14** | **100** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды (свалки, мусор) | **8** | **19** | **138** |
| Благоустройство. Обустройство придомовых территорий | **34** | **21** | **-38** |
| *Спил деревьев* | **85** | **63** | **-26** |
| Чистка канав (подтопление участков) | **36** | **10** | **-72** |
| Ремонт и чистка колодцев | **16** | **9** | **-44** |
| Дороги, транспорт | **53** | **71** | **34** |
| Земельные вопросы (Аренда, покупка, изменение вида разрешенного использования) и др. | **1893** | **1072** | **-43** |
| Социальное обеспечение и социальная поддержка (оказание мат. помощи) | **4** | **5** | **25** |
| Здравоохранение | **1** | **0** | **-100** |
| Образование | **3** | **2** | **-33** |
| Культура, спорт | **0** | **3** | **-** |
| Вопросы архитектуры и градостроительства | **36** | **37** | **3** |
| Правопорядок (конфликты) | **15**  | **7** | **-53** |
| Безнадзорные животные | **4** | **0** | **-** |

**Телефон «06»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2021** | **2022** | **Процентное соотношение**  |
| ЖКХ (канализация, теплоснабжение и т.д.) | **709** | **298** | **-58** |
| Благоустройство | **135** | **59** | **-56** |
| *В т.ч. вывоз мусора* | ***64*** | ***40*** | **-38** |
| Дороги и транспорт | **287** | **550** | **92** |
| Электроснабжение | **1838** | **1009** | **-45** |
| Здравоохранение | **8** | **0** | **-** |
| Безнадзорные животные | **14** | **0** | **-** |
| Правопорядок | **6** | **5** | **-17** |
| Образование и культура | **0** | **0** | **-** |
| Торговля | **0** | **4** | **-** |
| Связь | **97** | **21** | **-78** |