АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

в 2016 году

За 2016 год поступило 553 обращения, в том числе письменных 489 - 88,43 % (через интернет-приемную **50** обращений) и 64 (11,57%) устных, поступивших на приемах по личным вопросам, проводимых главой района и его заместителями. В поквартальном разрезе количество обращений распределилось следующим образом: 1 квартал – 94, 2 квартал – 134, 3 квартал – 179, 4 квартал – 146. Из приведенных показателей видно, что наибольшее число обращений поступило в 3 квартале 2016 года, это связано с поступлением большего количества обращений по ремонту дорог.

По сравнению с 2015 годом обращений поступило на 16 больше (всего за 2015 год поступило 537 обращений). Увеличилось число обращений как письменных на 13, так и устных на 3.

***Количество обращений, поступивших в администрацию Партизанского муниципального района за 5 лет (по годам) с 2012-2016 г.г.***

На диаграмме видно, что наименьшее число обращений поступило в 2012 году и 2014 году, рост приходится на 2015, 2016 годы, что можно объяснить, передачей полномочий с уровня сельских поселений на уровень муниципального района.

**Распределение вопросов по тематике**

**(в количественном соотношении)**

**Из общего числа поступивших вопросов в обращениях:**

12 месяцев 2016 г. 12 месяцев 2015 г.

- повторных 49 (8,9%) 23 (4,28%)

- коллективных 90 (16,3%) 73 (13,59%)

- из вышестоящих органов 111 (20,1%) 80 (14,89%)

Обращений рассмотренных с выездом на место – 84 (15,19%).

**Поступившие вопросы, содержащиеся в обращениях,**

**рассмотрены в сроки:**

12 месяцев 2016 г. 12 месяцев 2015 г.

* до 15 дней 182 (32,9%) 239 (44,5%)
* до 30 дней 366 (66,2%) 298 (55,5%)
* свыше 1 месяца 5 (0,9%) -----------------

По результатам рассмотрения на 434 (78,5%) обращения гражданам даны разъяснительные ответы, 99 (17,9%) решены положительно, отказано по 20 (3,6%) обращения.

**Распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по территориальному признаку:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев 2016 г | 12 месяцев 2015 г |
| - Владимиро-Александровское | **127** | **137** |
| Екатериновское | **105** | **106** |
| - Из других населенных пунктов (не входящих в состав Партизанского муниципального района) | **97** | **100** |
| Сергеевское | **74** | **87** |
| Новолитовское | **63** | **41** |
| Золотодолинское | **49** | **44** |
| Новицкое | **38** | **22** |

Распределение обращений показывает, что наибольшее число обращений, по-прежнему, поступает от жителей сел Владимиро-Александровского, Екатериновского, Сергеевского сельских поселений и из других населенных пунктов, не входящих в состав Партизанского муниципального района.

Анализ тематики поступающих обращений показывает, что, как и в прошлые годы, граждан больше всего волнует решение вопросов -коммунального и дорожного хозяйства. По данной теме за год поступило 219 обращений или 39,6%. По сравнению с прошлым годом количество обращений указанной категории увеличилось на 56 (в 2015 г. было 163 или 30,3%).

Распределение вопросов внутри группы следующее:

1. **Дорожное хозяйство**, а именно строительство и ремонт дорог, мостов они подняты в **105 обращениях**, это проблемы ремонта и содержания внутрипоселковых дорог.

Наибольшее количество обращений, содержащих жалобы на плохое состояние дорог, а также просьбы о проведении ремонтных работ по восстановлению дорожного покрытия, поступило от жителей Владимиро-Александровского (32), Екатериновского (16) и Новолитовского (13) сельских поселений.

2. Вопросы **водоснабжения, отопления и водоотведения** были поставлены в **61 обращении**. Там, где есть централизованное водоснабжение возникают проблемы качества воды, ее отсутствия, необходимости устранения утечек на сетях, ремонта или восстановления колонок, в более отдаленных селах – это обустройство колодцев, также граждане задают вопросы о причинах повышения тарифа. Наиболее остро вопросы водоснабжения (его качества) стоят в селах Владимиро-Александровского, Новолитовского и Екатериновского сельских поселений.

Значительно реже поступают письма и устные обращения по водоотведению.

Основная масса вопросов отопления – это жалобы на низкую температуру в квартирах, отсутствие отопления, неисправности в системах теплоснабжения и сопутствующие требования о проведении перерасчетов и отключении квартир от централизованного отопления. Все обращения, за редким исключением, поступили от жителей сёл Владимиро-Александровское, Екатериновка, пос.Волчанец.

В вопросах **санитарного состояния и благоустройства**, поднимаются проблемы спиливания тополей, устройства пешеходных мостиков, благоустройства придомовых территорий, вывоза мусора. Всего поступило **31 обращение** по сравнению с 2015 годом (24) на 7 обращений больше.

По вопросам **электроснабжения** поступило **22 обращения**, в числе которых подключение к электроснабжению, низкое напряжение в сети, замена столбов линии электропередач. (Из 22 обращений - 10 от жителей Сергеевского сельского поселения по вопросу замены опор ЛЭП).

**Жилищное хозяйство** – вторая по численности, после коммунального и дорожного хозяйства, сфера, вопросы по которой задают граждане. Всего поступило **62 обращения** (11%), за аналогичный период 2015 года - 57.

В группе вопросов строительства и ремонта жилфонда – 14 обращений (в 2015 году было 11), по предоставлению жилья – 48 (в 2015 году было 46).

Ремонт домов, кровель, квартир составляют основу в категории вопросов строительства и ремонта жилфонда. Поступают обращения практически из всех населенных пунктов, но выделяются с.Екатериновка (20) и с.Сергеевка (15).

Так называемый «жилищный вопрос», в плане предоставления жилых помещений, улучшения жилищных условий фактически не находит решения в связи с тем, что обращаются граждане, не имеющие возможности приобрести жилье, отсутствует свободный к распределению муниципальный жилфонд.

Необходимо сказать, что разделение вопросов на коммунальные и жилищные в некоторой степени условно, т.к. поступают обращения, включающие в себя и те и другие проблемы, обслуживается жилфонд предприятиями, оказывающими жилищно-коммунальные услуги.

В этой связи анализ обращений по жилищно-коммунальным вопросам, в т.ч. ежегодный, показывает, насколько сложно они решаются, особенно там, где необходимо вкладывать большой объем финансовых средств. Редко находится положительное решение сразу всех вопросов, в большей части даются разъяснения, обращения переходят для исполнения на следующий год, граждане в течение нескольких лет обращаются повторно.

Свою роль здесь играет изменение законодательства, в частности жилищного, согласно которому ответственность за сохранность жилфонда лежит на собственнике, т.е. каждый владелец приватизированной квартиры несет бремя по содержанию и ремонту общего имущества дома (кровель, инженерных систем и т.д.), общая стоимость ремонта которых часто составляет сумму, непосильную для жильцов. При этом органы местного самоуправления имеют право выделять средства только на муниципальное жилье.

Еще одна актуальная категория обращений - это **вопросы землепользования** – оформление земельных участков, выделение земли под строительство и др. В данной категории, произошло небольшое увеличение, в **2015 году было 62 обращения**, то в **2016 году** эта цифра выросла до **64 (11,57%).**

Граждане стремятся узаконить право на землю и получить дополнительные участки для использования под жилищное строительство, для ведения личного подсобного хозяйства (огородничество, сенокошение и т.д.). Установление границ земельных участков зачастую определяет взаимоотношения между соседями, в связи с этим поступают обращения о несогласии с выделением земельных участков, о проведении проверки целевого использования земли. Нередко поступают жалобы на те или иные органы, препятствующие, по мнению заявителей, оформлению участков.

В ряде случаев окончательное решение по таким вопросам может быть принято только в суде, что является причиной повторных обращений.

Наиболее распространенными земельными вопросами остаются: несогласие с выделением земельных участков (17), предоставление земли под строительство (индивидуальное жилищное строительство, строительство ремонт дорог, мостов) (13), несогласие с отказом в предоставлении земельных участков (9).

По вопросам землепользования больше всего поступило обращений от жителей Екатериновского сельского поселения – 14. В основном это вопросы о несогласии с выделением земельного участка соседям (11), о несогласием с размерами и границами выделяемого земельного участка (3).

По вопросам **транспорта** (5 – 0,9%), в частности пассажирских перевозок, обращения поступили из отдаленных населенных пунктов - с.Новая Сила, пос.Слинкино, дер.Васильевка и Кирилловка.

В обращениях по **связи**, вместе с проблемой установки телефона, более часто ставится вопрос некачественной телефонной связи, невозможности позвонить. Всего поступило 3 (0,5%) обращения, также как и за 2015 год.

Кроме вышеуказанных поступают обращения по вопросам **торговли** – 4, **законности и правопорядка** – 20, **воспитания и обучения подростков** – 6.

По сравнению с прошлым годом произошло небольшое изменение, но остался достаточно объемным по числу обращений блок вопросов «**Другие**» – 123(было 122) или 22,24%, куда включены различные проблемы населения, по тематике не входящие ни в одну из перечисленных ранее групп.

Особое место здесь занимает немногочисленная по количеству обращений, но трудная для разрешения проблема защиты от паводков и наводнений - 15 обращений, 6 из них поступили от жителей Екатериновского сельского поселения. Это очистка ручья, протекающего по ул.Новая с.Екатериновка, проведение мероприятий по защите от подтопления домов по ул.Зеленая пос.Боец Кузнецов.

Из-за необходимости вложения значительных финансовых средств, исчисляемых миллионами рублей, в том числе и на изготовление проектной документации, решение затягивается на несколько лет.

Несмотря на передачу полномочий по **социальной** поддержке населения на уровень Администрации Приморского края, обращения от граждан по вопросу оказания материальной помощи продолжают поступать. Всего в 2016 году поступило 18 обращений по данному вопросу (в 2015 году было 30 обращений), что составляет 3,2% от общего количества обращений, в 5 случаях были приняты положительные решения. Администрация муниципального района оказывала содействие в решении социальных вопросов, в т.ч. изыскивались средства для оказания материальной помощи гражданам, главным образом для проведения операций, медицинского обследования, приобретения медикаментов, в связи с пожарами, для решения других бытовых проблем, т.к. перечень оснований для получения государственной помощи был ограничен.

Гражданам, обратившимся за оказанием материальной помощи, было дано разъяснение о необходимости решения вопроса через органы социальной защиты населения в связи с отсутствием в местном бюджете средств на эти цели и принятием постановления Губернатора края, расширяющего возможности предоставления государственной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

К блоку социальных вопросов относится также обеспечение граждан дровами, в т.ч. льготных категорий граждан. Вопрос наиболее остро звучит в 2016 году в связи с отсутствием лимитов для заготовки дров.

Отдельно необходимо отметить поступление за 12 месяцев 2016 года обращений с критикой на действия (бездействия) органов местного самоуправления (администрация района, администрации сельских поселений), органов исполнительной власти Приморского края, депутатов, организаций жилищно-коммунального хозяйства.

По результатам проведенного анализа выявлены следующие недостатки:

- увеличение числа повторных обращений;

- подготовка ответов в последний день срока рассмотрения;

- нарушения сроков предоставления дополнительной информации;

- нарушения сроков рассмотрения обращений.

В целом анализ работы показал наличие недостатков в организации работы с обращениями граждан, что говорит о недостаточном внимании со стороны руководителей структурных подразделений к замечаниям и рекомендуемым мероприятиям по улучшению данного направления работы. Кроме того, работу с обращениями нужно совершенствовать, искоренить практику подготовки ответов в последний день срока рассмотрения, более четко и аргументировано, основываясь на законодательстве, давать ответы, для сокращения числа повторных обращений, руководствоваться принципами объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан.

Данный анализ проведен с целью информирования главы района, заместителей главы, руководителей структурных подразделений администрации района, глав сельских поселений о наиболее актуальных вопросах, волнующих граждан и имеющихся недостатках, для организации работы на местах.