АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 1 квартал 2021 года**

За 1 квартал 2021 года поступило **147** обращений (в которых содержится **154** вопроса), из которых **132** письменных обращения (**139** вопросов), через интернет-приемную поступило **36** обращений, а также **15** устных обращений (10 человек), поступившие на выездном приеме, проводимом главой района.

Общее количество обращений по сравнению с 1 кварталом 2020 года **уменьшилось** на **18 (в 1,12 раза)**, а число вопросов – уменьшилось на **45.** Отдельно по группам: число письменных увеличилось на **9,** устных обращений в 1 квартале 2021 года составило **15**, что на **27** меньше, чем в 2020 году **(в 2,8 раза),** данное снижении произошло из-за отмены проведения приемов по личным вопросам вследствие введения карантинных мероприятий по коронавирусу (COVID-19).

Кроме того, от граждан поступают заявления по вопросам предоставления муниципальных услуг и связанных с ними документов, через общий отдел поступило **802** таких заявлений граждан (**678 -** относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, **26 -** по вопросам архитектуры и градостроительства, **5 –** по жилищным вопросам и др.).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | 1 квартал 2020 года | 1 квартал 2021 года |
| повторных | 12 (7,27%) | 13 (8,84%), 6 из них повторные относительно прошлых лет |
| коллективных | 26 (13,06%) | 14 (9,52%) |
| из вышестоящих (надзорных) органов | 35 (21,21%) | 23 (15,64%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – **9** (10 вопросов) (6,12%).

**Поступившие обращения (вопросы) рассмотрены в сроки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | 1 квартал 2020 года | 1 квартал 2021 года |
| - до 15 дней | - 34 (17,09%) | -32 (20,78%) |
| - до 30 дней | - 165 (82,91%) | - 122 (79,22%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Нерассматривалось (отозвано заявителями) | - |  |

По результатам рассмотрения:

- на **149** (96,75%) вопросов гражданам даны разъяснительные ответы;

- 4 (2,6%) поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в основном это вопросы дорожного хозяйства, большая часть из которых поставлена на контроль до выполнения обещанных работ;

- 1 (0,65%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

Распределение вопросов по территориальному признаку показывает, что, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, число обращений от жителей **других населенных пунктов** (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) увеличилось на 23 и составило 42 обращения **(42 вопроса) (27,27%).**

Обращения поступили как с территорий Приморского края, так и других регионов России.

Из общего числа обращений, поступивших из других территорий – 8вопросов касаются земельных отношений (вопросы связанные с предоставление земельных участков по 119-ФЗ); 6 вопросов по проверке соблюдения СНИПов; 5 вопросов коммунального хозяйства; 5 - охрана окружающей среды; также 5 вопросов дорожного хозяйства; 4 вопроса связанные с градостроительством и архитектурой; по 2 вопроса касающихся жилищного хозяйства, охраны использования животного мира, транспорта, работы исполнительных органов; 1 вопрос относящийся к образованию и науки; 1 вопрос связанный с нарушением законодательства.

По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

- Другие – 42 (вопросов 42)

- Сергеевское – 42 (вопросов 43)

- Владимиро- Александровское – 23 (вопросов 26)

- Екатериновское – 15 (вопросов 17)

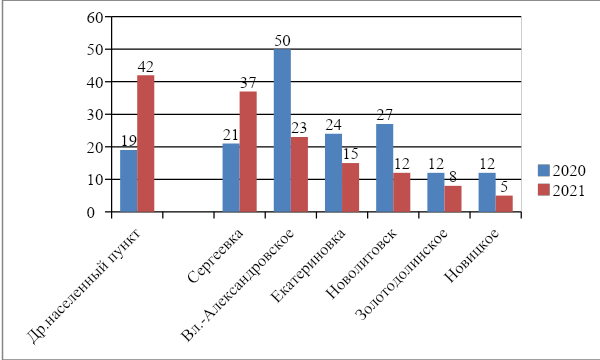
- Новолитовское – 12 (вопросов 13)

- Золотодолинское – 8

- Новицкое – 5

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2020 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Обращает внимание увеличение числа обращений, поступивших от жителей других населенных пунктови Сергеевского сельского поселения, а вот число обращений от жителей Владимиро-Александровского, Екатеринского, Новолитовского сельских поселений снизилось.



Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, традиционно показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **90** (**58,44%)** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **76** вопросов (**49,35%**) и этот показатель по количеству ниже на 29 **(в 1,38 раза)**, чем в 1 квартале 2020 года. Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике (в количественном соотношении с 1 кварталом 2020 года)**

Стоит отметить снижение количества обращений в категории дорожное хозяйство с 57 до 28 (на 29), в обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных в прошлые годы работ. В количество поступивших вопросов дорожного хозяйства входят:

- содержание транспортной инфраструктуры – 11;

- права и свободы человека и гражданина (дорожн) – 8;

- строительство и реконструкция дорог – 3;

**-** дорожные знаки и дорожная разметка – 2;

- строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – 2.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Екатериновского сельского поселения–**7,** и по **5** обращений поступило от жителей Сергеевского сельского поселения и из других населенных пунктов.

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 1 кварталом 2020 года осталось прежним 48 (**31,16**%), при этом обращает на себя внимание критика в адрес работы КГУП «Приморский экологический оператор», также имеются жалобы на сотрудников муниципального казённого предприятия «Районное хозяйственное управление» Партизанского муниципального района.

В целом прослеживается проблема с водоснабжением, водоотведением, вывозом мусора на территории района,в том числе количество поступивших вопросов:

         -**предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества(водоснабжения, канализации) – 6;

- **обращение** с твердыми коммунальными отходами – 4;

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) -1;

- **оплата** жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 2.

Также многочисленными остаются вопросы **электрификации поселений** – 14 (необходимость ремонта и замены опор линий электропередач) 7 обращений по вопросу перебоев в электроснабжении.

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского – **21**, из них **10** в части замены аварийных столбов, Владимиро-Александровского сельских поселений – **10**.

Число вопросов жилищного хозяйства – **8 (5,19%)** немного уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (**на 3**). Имеются вопросы такого характера как – регистрация по месту жительства – 2, вопросы частного домовладения – 1, переселение из ветхого и аварийного жилья – 1, индивидуальное жилищное строительство - 1.

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы охраны окружающей среды – **13** (**8,44%** от общего числа вопросов), что в 1,2 раза меньше, чем за 1 квартал 2020 года. В данной тематике наиболее острой проблемой являются вопросы несанкционированных свалок вблизи водных объектов.

Стоит отметить, что число земельных вопросов – **12** (7,79**%**от общего числа вопросов) по сравнению с 1 кварталом 2020 года пошло в сторону снижения на 2 пункта.

В данной тематике прослеживается тенденция негатива (несогласия) со стороны граждан на решения, принимаемые администрацией района, в том числе обращения поступают из прокуратуры района.

Из общего числа – **8** вопросов связано с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе с «дальневосточным гектаром»; 1 вопрос связан с договором аренды земельного участка; по 1 вопросу в таких категориях как государственный мониторинг земель; защита прав на землю; и по факту установки шлагбаума, что препятствует проезду к земельному участку.

Поступило **7** вопросов охраны и использованияживотного мира,такие как - угроза жителям населенных пунктов со стороны безнадзорных животных (собак) и их отлов. Вопросы остаются открытыми и не решенными.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

-строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) – **8** (в данную категорию вошли такие вопросы, как несоблюдение содержания источника водоснабжения, законность возведения забора, незаконное возведение хозяйственной постройки (бани), расположение хозяйственных построек на границе участков с нарушением противопожарных правил и санитарных норм);

- градостроительства и архитектуры – **6**;

-о нарушении законодательства – **5**, в т.ч. 3 в сфере жилищного законодательства;

-градостроительства и архитектуры – **6;**

-о нарушении законодательства – 5, в т.ч. 3 в сфере жилищного законодательства;

-образования и науки – 3;

-прав и свободы человека и гражданина – **3** (главным образом связаны с оказанием содействия в получении информации, документов).

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, по сравнению с 1 кварталом 2020 года, выросло и составило 36 (24,49%), что на 10 больше.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года, снизилось **с 35 (46 вопросов) до 23 (23 вопроса) на 12.** Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: дорожное хозяйство – 7; коммунальное хозяйство – 4**;** охраны окружающей среды – 4; земельные вопросы - 3; градостроительство и архитектура – 2.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено 10 обращений.

За 1 квартал 2021 года поступило 24 обращения, содержащих критику, как в адрес сотрудников администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений, таких как МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР,публичное акционерное общество "Дальневосточная энергетическая компания" (ПАО "ДЭК"), ООО «МикВосток», Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды, ООО «ЖЭУ-Волчанец», краевое государственное унитарное предприятие «Приморский экологический оператор».

Этот показатель снизился, т.к. за 1 квартал 2020 года было 51 обращение, содержащих критику.

Больше всего критики в вопросах:

- жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **10** (работа коммунальных служб, в том числе: некачественное предоставление услуг, применяемые тарифы);

- земельных отношений – **7** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями);

- дорожного хозяйства – **3** (невыполнение ремонта дорог, грейдеровки, отсутствие ливневой канализации);

- архитектура – 2 (о переносе границ смежного земельного участка);

- по 1 вопросу охраны окружающей среды (вопрос расположения угольного терминала вблизи устья реки) и жилищного хозяйства (по вопросу взимания двойной оплаты за отопление).

Число повторных обращений осталось без изменений 13 **(14 вопросов)**. Повторно граждане обратились по вопросам: коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества); дорожного хозяйства (дорожные знаки, ремонт дорог, обустройство кюветов); защиты территории от ЧС (предупреждение ЧС природного и техногенного характера).

Граждане обращаются повторно в связи с несогласием с ответом на предыдущее обращение, а также с неисполнением в срок ранее обещанных мероприятий.

Также стоить отметить, что поступило **6** обращений, которые являются повторными относительно прошлых лет, в основном это вопросы коммунального характера (4).

Число коллективных обращений по сравнению с 1 кварталом прошлого года снизилось (в 1,8 раза) – **14** (было **26**). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного (4) и жилищно-коммунального хозяйства (9), а также по вопросам охраны и использования животного мира (1).

Количество контрольных обращений в 1 квартале 2021 года составило 18, из которых:

- жилищно-коммунальной сферы - 5 обращений (устранение нарушений в подачи электроэнергии, замена аварийных столбов электропередач);

- дорожное хозяйство – 5 обращений.

Всего контрольных обращений 153, из которых:

- 95 отдел дорожного хозяйства и транспорта;

- 10 отдел ГО,ЧС и ПБ;

- 6 отдел архитектуры и градостроительства;

- 6 отдел жилищного фонда.

        Анализ проведен с целью информирования главы района, его заместителей, руководителей структурных подразделений администрации района о наиболее актуальных проблемах граждан для организации работы на места.

Общий отдел

8(42365)21395