АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 1 квартал 2022 года**

За 1 квартал 2022 года поступило **93** обращения (в которых содержится **111** вопросов), из которых **86** письменных обращений (**104** вопроса), через интернет-приемную поступило **17** обращений, а также **7** устных обращений (1человек), поступившие на приеме, проводимом и.о. главы администрации района.

Общее количество обращений по сравнению с 1 кварталом 2021 года уменьшилось на 54 (в 1,58 раза), также и число вопросов – уменьшилось на 43. Отдельно по группам: число письменных уменьшилось на 46, устных обращений в 1 квартале 2022 года составило 7, что на 8 меньше, чем в 2021 году (в 2,14 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 **774** таких заявлений граждан (410 - относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, 300 - по вопросам архитектуры и градостроительства, 64 – по жилищным вопросам).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **1 квартал 2021 года** | **1 квартал 2022 года** |
| повторных | 13 (8,84%), 6 из них повторные относительно прошлых лет | 11 (11,83%), 8 из них повторные относительно прошлых лет |
| коллективных | 14 (9,52%) | 10 (11,75%) |
| из вышестоящих (надзорных) органов | 23 (15,64%) | 12 (12,9%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – **6 (6 вопросов)** (6,45%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **1 квартал 2021 года** | **1 квартал 2022 года** |
| - до 15 дней | - 32 (20,78%) | - 12 (10,81%) |
| - до 30 дней | - 122 (79,22%) | - 99 (89,19%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Нерассматривалось (отозвано заявителями) | - |  |

**По результатам рассмотрения:**

- на 101 (90,99%) вопрос гражданам даны разъяснительные ответы;

- 10 (9,01%) 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.

Распределение вопросов по территориальному признаку показывает, что, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, произошло снижение по всем населенным пунктам, кроме Новолитовского сельского поселения, в котором количество вопросов увеличилось на 1, составив 14.

В 1 квартале 2022 года наибольшее количество обращений поступило от граждан других населенных пунктов - **28 (35 вопросов)**.

Снижение количества обращений произошло в связи с началом работы в системе электронного взаимодействия «Медиалогия Инцидент», платформы обратной связи, а также в связи с обработкой сообщений, выявленных среди общедоступной информации в информационно -телекоммуникационной сети Интернет, в том числе в социальных сетях.

 За 1 квартал 2022 года только через систему электронного взаимодействия «Медиалогия Инцидент» было обработано 178 обращений.

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

Из общего числа обращений, поступивших из других населенных пунктов – по 7 вопросов касающихся дорожного и коммунального хозяйства; 5 вопросов касаются земельных отношений (вопросы связанные с предоставление земельных участков по 119-ФЗ); по 4 вопроса жилищного хозяйства и права и свободы человека и гражданина (в данной категории были подняты вопросы трудоустройства, участия в гранте «Вовлечение сельского населения в развитие туризма», а также вопросы подтверждения факта проживания); по 2 вопроса защиты территорий от ЧС и охраны и использование животного мира, по 1 вопросу касающихся общественных обсуждений проектов законов и деятельности представительных органов.

**По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:**

- Другие – 28 (вопросов 35)

- Владимиро - Александровское – 17 (вопросов 21)

- Новолитовское – 14 (вопросов 14)

- Екатериновское – 10 (вопросов 21)

- Сергеевское – 9 (вопросов 11)

- Золотодолинское – 6 (вопросов 6)

- Новицкое – 2 (вопросов 3)

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2021 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, традиционно показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - 75 (67,57%) от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – 59 вопросов (53,15%) и этот показатель по количеству ниже на 17 (в 1,28 раза), чем в 1 квартале 2021 года. Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике (в количественном соотношении с 1 кварталом 2021 года)**

Наблюдается незначительное увеличение вопросов жилищного хозяйства на 2 и вопросов в категории дорожное хозяйство на 1. Стоит отметить снижение земельных вопросов в 2 раза, а также снижение вопросов коммунального хозяйства в 1,6 раза.

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 1 кварталом 2021 года, снизилось, составив 30 (27,03%). В категории коммунального хозяйства присутствует критика в адрес работы КГУП «Приморский экологический оператор», имеются жалобы на сотрудников муниципального казённого предприятия «Районное хозяйственное управление» Партизанского муниципального района о некачественном предоставлении услуг и выполняемую ими работу, также поступали жалобы на предоставление услуг акционерным обществом «Дальневосточная распределительная сетевая компания»; прослеживается критика в адрес общества с ограниченной ответственностью "Жилищное эксплуатационное управление поселка Волчанец" о некачественном предоставлении теплоснабжения. Также прослеживается проблема с водоснабжением, вывозом мусора на территории района. В данной категории большее количество обращений связанно с вопросами:

 - электрификации населения - 7 (поступившие от жителей Владимиро-Александровского (2), Сергеевского (3) сельских поселений, а также от граждан других населенных пунктов (2));

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 7 (по 2 вопроса от граждан Новолитовского сельского поселения и других населенных пунктов не входящих в состав Партизанского района, по 1 вопросу от жителей Владимиро-Александровского, Екатериновского и Золотодолинского сельских поселений);

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях – 3;

- перебои в электроснабжении – 2;

- перебои в теплоснабжении – 2;

- капитальный ремонт общего имущества – 2;

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 2;

- водоснабжение поселений – 1;

- обеспечение топливом - 1;

- перебои в водоснабжении - 1;

- технологическое присоединение потребителей к системам электро-, газо-, тепло-, водоснабжения – 1.

Наибольшее количество вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Владимиро-Александровского – 8 и от жителей других населенных пунктов – 7.

В обращениях дорожного хозяйства звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных в прошлые годы работ.

В количество поступивших вопросов дорожного хозяйства (29) входят:

- содержание транспортной инфраструктуры – 13;

- строительство и реконструкция дорог – 5;

- благоустройство и ремонт подъездных дорог – 3;

- права и свободы человека и гражданина (дорожные вопросы) – 2;

- транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная – 2

- строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта – 1;

- борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения – 1;

- ремонт и эксплуатации ливневой канализации – 1;

- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – 1.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей других населенных пунктов, не входящие в состав Партизанского района – 7; по 5 вопросов поступило от жителей Владимиро-Александровского и Екатериновского сельских поселений; по 3 вопроса поступило от жителей Золотодолинского и Сергеевского сельских поселений.

На втором месте число вопросов жилищного хозяйства – **10** (9,01%) незначительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (на 2).

Имеются вопросы такого характера, как – правила пользования жилыми помещениями и обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания – по 3 вопроса; 2 вопроса касаются предоставления информации о программе по оказанию помощи строительства для многодетных семей и предоставление информации о жилой и нежилой площади многоквартирного дома; обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 1, индивидуальное жилищное строительство - 1.

На третьем месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающие проблемы землепользования **– 6 (**5,41% от общего числа вопросов), что в 2 раза меньше, чем за 1 квартал 2021 года. Из общего числа – 5 вопросов связано с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе с «дальневосточным гектаром»; 1 – нецелевое использование земельных участков.

В данной категории были озвучены просьбы о внесении изменений в схему территориального планирования, приведения Правил землепользования и застройки межселенной территории (2); о возможности изменения категории земель сельхозназначения на земли населенных пунктов (1); о создании нового населенного пункта (1); проведении проверки в законности установленного контейнера (1).

Также **6** вопросов касаются защиты территорий от ЧС, из них 4 вопроса предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий; по 1 вопросу – ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий и противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности.

Вопросы охраны и использования животного мира незначительно снизились, составив **5** (за 1 квартал 2021 года этот показатель был 7). Основная часть вопросов связана с проблемой безнадзорных собак, а также ненадлежащего контроля со стороны хозяев за своими животными. Вопросы остаются открытыми и не решенными, самыми многочисленными из них являются вопросы по отлову животных – 2; угрозы жителям населенных пунктов со стороны животных (собак) – 1.

Вопросы касаемо прав и свободы человека и гражданина поступило – **4** (данные вопросы главным образом связаны с оказанием содействия в получении информации, документов).

Поступило **3** вопроса охраны окружающей среды, что на 10 меньше, чем за 1 квартал 2021 года, поступившие вопросы относятся: загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы (1); несанкционированная свалка мусора, биоотходы (1);права и свободы человек и гражданина (о предоставлении информации о возможности получения дров вырубленных для прокладки газопровода (1).

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- транспорт – 3 (вопросы касаются транспортного сообщения между населенными пунктами);

- торговля – 2;

-образования и науки – 2;

-трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения – 2;

- памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы -1.

***Количество обращений, поступивших через интернет-приемную,*** по сравнению с 1 кварталом 2021 года, снизилось и составило 17 (18,28%), что на 19 меньше.

***Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов***, в сравнении с аналогичным периодом 2021 года, снизилось с 23 (23 вопроса) до 12 (15 вопросов) на 11. Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: коммунальное хозяйство – 9; охраны окружающей среды – 1; жилищный фонд - 1; транспорт – 3.

Кроме того, из ***администраций сельских поселений*** в администрацию района перенаправлено 11 обращений.

За 1 квартал 2022 года поступило ***10 обращений, 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», ООО «ЖЭУ-Волчанец», краевое государственное унитарное предприятие «Приморский экологический оператор».

Этот показатель снизился, т.к. за 1 квартал 2021 года было 24 обращения, содержащих критику.

Больше всего критики в вопросах:

- жилищно-коммунальной сферы - 8 (работа коммунальных служб, в том числе: некачественное предоставление услуг);

- жилищный фонд – 1 (о несогласии с предоставленным ответом, возврате изъятого имущества);

- отдел сельского хозяйства – 1 (о бездействии в поимке безнадзорных собак).

***Число повторных обращений 11 (18 вопросов).*** Повторно граждане обратились по вопросам: коммунального хозяйства (вопросы связаны с заменой аварийных электрических столбов); дорожного хозяйства (дорожные знаки, ремонт дорог, обустройство кюветов); транспорт (автобусное сообщение); образование (подвоз учащихся, строительство детских и спортивных площадок); 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 8 обращений (11 вопросов), которые являются повторными относительно прошлых лет, в основном это вопросы дорожного хозяйства (9).

***Число коллективных обращений*** по сравнению с 1 кварталом прошлого года снизилось (в 1,6 раза) – 9 (было 14). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по жилищно - коммунального хозяйства (5), по вопросам дорожного и жилищного хозяйства (по 2), а также по вопросам охраны и использования животного мира (1).

***Количество контрольных обращений в 1 квартале 2022 года составило 13***, из которых по вопросам:

- дорожного хозяйства – 6 обращения;

-жилищно-коммунальной сферы – 3 обращения;

- жилищный фонд – 1 обращения

- образование – 1 обращение (о восстановлении крыши школы);

- охрана окружающей среды – 1 обращение

- культура – 1 обращение

***Всего контрольных обращений с учетом прошлых лет 195, из которых:***

- 113 отдел дорожного хозяйства и транспорта;

- 50 жилищно-коммунальное хозяйство;

- 11 отдел жилищного фонда;

- 9 отдел ГО, ЧС и ПБ;

- 6 отдел архитектуры и градостроительства;

- 5 управление по распоряжению муниципальной собственностью;

- 3 управление образование;

- 3 культура;

- 1 отдел капитального ремонта.

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) 21-3-95