АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

за 12 месяцев 2017 года

За 12 месяцев 2017 года поступило **814** обращений (в которых содержится **846** вопросов), из них **671** письменных (**703** вопроса) (через интернет-приемную **98** обращений) и **143** устных (112 человек), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых главой района и его заместителями.

Сравнительный анализ с 2016 годом показывает заметное увеличение как общего числа обращений - на **261 (в 1,5 раза)**, так и отдельно по группам – письменных на **182**, устных на **79**.

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 мес. 2016 г. | 12 мес. 2017 г.  |
| - повторных | - 49 (8,86%) | - 61 (7,5%) |
| - коллективных |  - 90 (16,27%) | - 95 (11,67%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов |  - 111(20,07%) | - 172 (21,13%) |

 Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – 115(14,12%).

 **Поступившие обращения рассмотрены в сроки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 мес. 2016 г. | 12 мес. 2017 г.  |
| - до 15 дней | - 182 (32,91%) | - 208 (25,55%) |
| - до 30 дней | - 366 (66,18%) | - 592 (72,73%) |
| - свыше 1 месяца |  - 5 (0,62%) | - 4 (0,5%) |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | - | - 10 (1,23%) |

По результатам рассмотрения:

- на **597** (73,34%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **159** (19,53%) 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;

- **48** (5,9%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению, в том числе **1** анонимное обращение (во 2 квартале);

- на **10** обращений (1,22%) были поданы заявления граждан об отзыве и не рассматривались.

По сельским поселениям количественные показатели следующие:

* Владимиро-Александровское - **192** (вопросов **196**)
* Екатериновское - **145** (вопросов **154**)
* Сергеевское - **91** (вопросов **104**)
* Новолитовское - **83** (вопросов **86**)
* Золодолинское **- 68**
* Новицкое **- 52** (вопросов **53**)

**Достаточно много обращений (второе место по числу) поступило из других населенных пунктов** (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **183 (22,48%)** (вопросов **185)**, из которых основная масса это вопросы земельных отношений **123** (проблемы с предоставлением земельных участков (**67**), землеустройство, установление границ (**21**)), а также вопросы жилищно-коммунального хозяйства – **23**, из которых **16** по ремонту и строительству дорог. Иные вопросы, содержащиеся в указанных обращениях, тем или иным образом касаются проблем на территории Партизанского муниципального района, либо содержат просьбу о предоставлении информации (подтверждающих документов, архивных данных и т.д.).

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2016 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку:

За 12 месяцев текущего года проведено более детальное распределение вопросов в соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, в связи с чем сравнение с аналогичным периодом прошлого года можно провести приблизительное.

**Распределение вопросов по тематике**

**(в количественном соотношении с 12 мес. 2016 года)**

Согласно анализу тематики вопросов, поднимаемых гражданами в обращениях, на протяжении всего периода прослеживается тенденция преобладания вопросов жилищно-коммунального хозяйства - **353** (41,73% от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **257** вопросов (30,38%).

Как видно на представленном выше графике за 12 месяцев 2016 года этот показатель по количеству меньше – **215**, но доля от общего числа обращений была выше **–** 38,88%.

Среди вопросов коммунального и дорожного хозяйства самыми многочисленными остаются «дорожные», их количество выросло – со **105** (18,99%) до **112** (13,24%), из них ремонт (содержание) внутрипоселковых дорог – **93 вопроса** (10,99%), строительство дорог, в том числе к ранее предоставленным земельным участкам – **19** (2,25%).

Больше вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей:

- Владимиро-Александровского сельского поселения - 39,

- Екатериновского сельского поселения – 25;

- Сергеевского сельского поселения – 17;

- Новолитовского сельского поселения – 12.

В числе вопросов коммунального хозяйства:

**электроснабжение поселений** (замена аварийных опор ЛЭП) **-** **27**, в т.ч. большинство - **14** от жителей Сергеевского сельского поселения,

**благоустройство** - **26** (в т.ч. освещение улиц, необходимость обустройства ливнесточных систем (кроме проходящих вдоль дорог), обеспечение инфраструктурой земельных участков, выделенных как по Федеральному закону о Дальневосточном гектаре, так и многодетным семьям),

**водоснабжение поселений - 16** (в т.ч. **6** из Новолитовского сельского поселения),

**предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества** - **13** (водоснабжения, отопления и канализации);

**проблемы обеспечения населения топливом** **- 11**.

Не теряет актуальности «жилищный вопрос», желание улучшить свои условия проживания, ветхое (аварийное) состояние жилищного фонда, несогласие с некоторыми решениями администрации района и другие проблемы заставляют граждан обращаться как письменно, так и устно.

За 12 месяцев 2017 года поступило **96 вопросов** (за 12 месяцев 2016 года было 62), которые подразделяются:

- **18** по вопросам улучшения жилищных условий, предоставления муниципального жилья;

- взаимосвязаны с вышеуказанным вопросом, несмотря на то, что выделены в отдельную категорию**:**

**10** вопросов постановки на учет и восстановлению в очереди на получение жилья;

**2** обращения о праве на первоочередное получения жилья (от одного заявителя);

- **15** по переселению из аварийного, ветхого жилья, в том числе в обращениях, поступивших в 1 квартале, граждане оспаривали равноценность жилья, предоставляемого в рамках реализации программы, его пригодность для проживания;

- **12** об обследовании жилья на предмет пригодности для проживания (необходимо отметить, в 4 квартале поступило лишь 1 обращение по данному вопросу).

Также в числе жилищных вопросов:

- выполнение работ по капитальному ремонту;

- строительные недоделки (нарекания на качество жилья, построенного по программе переселения), поступили в 1 квартале т.г.;

- вопросы частного жилищного фонда (присвоение адреса, приватизация, признание дома многоквартирным);

- просьбы о ремонте жилья, находящегося в собственности граждан;

- обеспечение жильем детей-сирот (детей, оставшихся без попечения родителей) и другие.

Отмечается рост вопросов, затрагивающих проблемы землепользования – **305 (36,05%** от общего числа вопросов**),** что значительно больше **(в 4,8 раза),** чем за 12 месяцев 2016 года (было **64**).

Как было отмечено в предыдущих аналитических справках, такому росту способствовало несколько причин:

передача с 01.01.2017 полномочий по распоряжению земельными участками с уровня сельских поселений,

вступление в силу Федерального закона от 01.05.2016 № 119-ФЗ о Дальневосточном гектаре,

особо необходимо отметить несогласие граждан с отказом в предоставлении земельных участков, а также затягивание сроков решения земельных вопросов.

Всего в числе земельных:

**128** вопросов поступило в связи с проблемами, возникающими при получении земельных участков, из них по Федеральному закону о Дальневосточном гектаре – **47**,

**56** по земельным спорам (не судебным), в том числе в связи с предоставлением Дальневосточного гектара,

**31** по вопросам землеустройства, установления границ,

**27** по иным полномочиям органов местного самоуправления в области земельных отношений,

**22** отнесены к вопросам ответственности за нарушение земельного законодательства,

**19** касаются предоставления разного рода информации по земельным вопросам.

Вопросов охраны окружающей природной среды поступило **38 (4,49%),** из них **22** с жалобами граждан на загрязнение окружающей среды (сброс мусора, иных отходов). По сравнению с показателем за 12 месяцев 2016 года рост составил **1,8 раза** (было 21).

Особо следует отметить **22 (2,6%)** обращения, касающихся защиты территорий от чрезвычайных ситуаций, в которых объединены как вопросы предупреждения ЧС природного и техногенного характера - **10**, так и ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий - **12**. Также поступило **6** вопросов (все за 1 полугодие т.г.), касающихся компенсационных выплат за утраченное имущество в связи с прохождением тайфуна.

По вопросам строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) поступило **23** обращения, в том числе по вопросам разрешительных процедур на строительство – **5**, строительство объектов социальной сферы – **7**, ремонт образовательных учреждений - **4**, нарушение законодательства, СНИПов при строительстве **6,** о несанкционированном строительстве моста – **1**.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- получения разного рода информации – **19**;

- права собственности и другие вещные права – **13**;

- воспитания и обучения – **8** (о конфликтных ситуациях в образовательных учреждениях, об укреплении материальной базы в школе, о доставке детей в образовательные учреждения);

- связи, работы телевидения – **8** (работа почты, телефонизация, качество оказания услуг, телевидение), **4** из них поступили от жителей Сергеевского сельского поселения;

- транспортного сообщения – **8**.

- социальной защиты населения - **6**, в том числе оказания финансовой помощи;

- торговли – **6**;

- отлова и содержания безнадзорных собак – **5** (граждане указывают на случаи нападения, в том числе на детей);

- здравоохранения – **5** (вопросы медицинского обслуживания сельских жителей, обеспеченности медицинскими кадрами, работа медицинских учреждений и их сотрудников);

В отдельную группу выделены **5** обращений, касающихся работы органов местного самоуправления, при этом необходимо отметить, что оценка деятельности органов (администрации района в частности) и отдельных должностных лиц содержится практически в каждом втором обращении.

Также поступили единичные обращения по вопросам: культуры, физического воспитания, привлечения к административной ответственности, охраны общественного порядка, исполнения судебного решения.

Практически в **2 раза** по сравнению с аналогичным периодом 2016 года увеличилось количество обращений, поступивших через интернет-приемную: с **50** до **98**. Большинство обращений посредством интернет-приемной поступает от отдаленно проживающих граждан.

Сохраняется рост числа обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, если за 12 месяцев 2016 года было **111** (20,07%), то в анализируемом периоде их число составило **172** (21,13%), что, в том числе, может говорить о недоверии граждан к органам местной власти и неудовлетворенности решением вопросов на местах.

Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения, затрагивают: земельные отношения – **87**; жилищные отношения – **28**; охраны окружающей среды – **17**; дорожного хозяйства – **13**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **48** обращений.

Число коллективных обращений осталось на уровне прошлого года – **95** (11,67%). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного хозяйства, проблемам в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Наибольшее количество коллективных обращений поступило от жителей сельских поселений: Владимиро-Александровского - **23**, Екатериновского – **21,** Сергеевского - **20**.

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