АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 1 полугодие 2022 года**

За 1 полугодие 2022 года поступило **243** обращения (в которых содержится **294** вопроса), из которых **214** письменных обращений (**265** вопросов), через интернет-приемную поступило **42** обращения, а также **29** устных обращений (16 человек), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 1 полугодием 2021 года уменьшилось на 60 (в 1,25 раза), также и число вопросов – уменьшилось на 33. Отдельно по группам: число письменных уменьшилось на 74, количество устных обращений по сравнению с 1 полугодием 2021 года увеличилось на 14 (в 1,9 раза), данное увеличение произошло из-за отмены введенных ранее карантинных мероприятий в связи с коронавирусом (COVID-19).

Кроме того, от граждан поступают заявления по вопросам предоставления муниципальных услуг и связанных с ними документов, через общий отдел поступило **1603** таких заявлений граждан (705 - относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, 510 - по вопросам архитектуры и градостроительства, 147 – по жилищным вопросам).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **1 полугодие 2021 года** | **1 полугодие 2022 года** |
| повторных | 22 (7,26%), 10 из них повторные относительно прошлых лет | 21 (8,64%), 16 из них повторные относительно прошлых лет |
| коллективных | 24 (7,92%) | 34 (13,99%) |
| из вышестоящих (надзорных) органов | 65 (21,45%) | 27 (11,11%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – **26 (26 вопросов)** (10,69%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **1 полугодие 2021 года** | **1 полугодие 2022 года** |
| - до 15 дней | - 85 (25,99%) | - 34 (11,56%) |
| - до 30 дней | - 242 (74,01%) | - 260 (88,44%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Нерассматривалось (отозвано заявителями) | - | - |

**По результатам рассмотрения:**

- на 270 (91,84%) вопросов гражданам даны разъяснительные ответы;

- 24 (8,16%) 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 количества вопрос от граждан Золотодолинского, Новицкого, Сергеевского сельских поселений, а также от жителей других населенных пунктов, увеличение количества вопросов произошло во Владимиро-Александровском, Екатериновском, Новолитовском сельских поселениях.

В 1 полугодии 2022 года наибольшее количество обращений поступило от граждан других населенных пунктов - **71 (94 вопроса)**.

Снижение общего 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 полугодие 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:

- 23 вопроса касаются дорожного хозяйства;

- 11 вопросов коммунального хозяйства;

- по 10 вопросов - земельные (вопросы, связанные с предоставление земельных участков по 119-ФЗ) и права и свободы человека и гражданина (в данной категории были подняты вопросы трудоустройства, участия в гранте «Вовлечение сельского населения в развитие туризма», вопросы подтверждения факта проживания;

- 8 благоустройство;

- 7 вопросов относится к жилищному хозяйству;

- 6 вопросов к охране окружающей среды;

- по 3 вопроса градостроительство и архитектура, общественные обсуждения проектов законов и иных нормативных правовых актов (строительство угольного терминала), работа исполнительных органов;

- по 2 вопроса защиты территорий от ЧС и охраны и использование животного мира, связь и транспорт, а также трудоустройство;

- по 1 вопросу касающихся общественных обсуждений проектов законов и деятельности представительных органов.

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

- Другие – 71 (вопросов 94)

- Владимиро - Александровское – 56 (вопросов 65)

- Сергеевское – 36 (вопросов 41)

- Новолитовское – 34 (вопросов 36)

- Екатериновское – 29 (вопросов 40)

- Золотодолинское – 9 (вопросов 9)

- Новицкое – 8 (вопросов 9)

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) - 184 (62,59%) от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – 134 вопроса (45,58%) и этот показатель по количеству ниже на 27 (в 1,2 раза), чем в 1 полугодии 2021 года. Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

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

Количество земельных вопросов снизилось на 7, а также снижение вопросов коммунального хозяйства на 28. Наблюдается незначительное снижение вопросов жилищного хозяйства на 1 и увеличение вопросов в категории дорожное хозяйство на 1.

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 1 полугодием 2021 года, снизилось, составив **54** (18,36%). 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 ЖЭУ «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 – 21 (вопросы поступившие от жителей Сергеевского (9), от граждан других населенных пунктов (6); Владимиро-Александровского (3), Новицкого (2), Екатериновского (1) сельских поселений.

 - предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 9 (вопросы поступившие от граждан Новолитовского (4) сельского поселения, от жителей других населенных пунктов не входящих в состав Партизанского района (2), по 1 вопросу от жителей Владимиро-Александровского, Екатериновского и Золотодолинского сельских поселений);

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 5;

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях – 3;

- капитальный ремонт общего имущества – 3;

- перебои в электроснабжении – 2;

- перебои в теплоснабжении – 2;

- перебои в водоснабжении - 2;

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 2;

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

- водоснабжение поселений – 1;

- обеспечение топливом - 1;

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

Наибольшее количество вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского сельского поселения – 12 и по 11 вопросов от жителей других населенных пунктов и Новолитовского сельского поселения.

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 **(80)** входят:

- содержание транспортной инфраструктуры – 52;

- строительство и реконструкция дорог – 7;

- ремонт и эксплуатации ливневой канализации – 6;

- благоустройство и ремонт подъездных дорог – 5;

- строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – 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;

- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – 1.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей других населенных пунктов, не входящие в состав Партизанского района – 23; 17 вопросов поступило от жителей Владимиро-Александровского сельского поселения; 13 вопросов поступило от жителей Новолитовского сельского поселения; 11 вопросов поступило от жителей Екатериновского сельского поселения; 9 вопросов поступило от жителей Сергеевского сельских поселений; 4 вопроса поступило от жителей Золотодолинского сельского поселения; 3 вопроса поступило от жителей Новицкого сельского поселения.

На втором месте находятся вопросы благоустройства – **28**, что на 12 больше, чем в 1 полугодии 2021 года. Комплексное благоустройство – 17 вопросов (из них большее количество вопросов по спилу деревьев, также благоустройство пришкольной территории, организация остановочного пункта); 6 – вопросов относятся к уличному освещению; 5 – вопросов касаются содержание кладбищ и мест захоронения.

На третьем месте число вопросов жилищного хозяйства – **22** (7,48%) незначительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (на 1).

Имеются вопросы такого характера, как – переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 4 вопроса; правила пользования жилыми помещениями и обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания – по 3 вопроса; по 2 вопроса касаются предоставления информации о программе по оказанию помощи строительства для многодетных семей и предоставление информации о жилой и нежилой площади многоквартирного дома; по 1 вопросу обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда – 1, обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, индивидуальное жилищное строительство, разрешение гражданско-правовых споров и иных имущественных дел, предоставление жилья по договору социального найма.

Вопросы затрагивающие проблемы землепользования **– 21 (**7,14% от общего числа вопросов), что на 7 меньше, чем за 1 полугодии 2021 года. Из общего числа – 12 вопросов связано с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе с «дальневосточным гектаром»; 3 – нецелевое использование земельных участков; 2 – защита прав на землю и рассмотрение земельных споров.

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).

Поступило **14** вопросов охраны окружающей среды, что на 13 меньше, чем за 1 полугодие 2021 года, поступившие вопросы относятся: несанкционированная свалка мусора, биоотходы (6);загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы (4); права и свободы человек и гражданина (о предоставлении информации о возможности получения дров вырубленных для прокладки газопровода (3); законодательство в области охраны окружающей среды (1).

Вопросы касаемо прав и свободы человека и гражданина поступило – **12** (данные вопросы главным образом связаны с оказанием содействия в получении информации, документов).

Вопросы строительство других объектов СНИПы -11.

Также **9** вопросов касаются защиты территорий от ЧС, из них 6 вопросов 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 и социальная защита пострадавших от стихийных бедствий.

Вопросы охраны и использования животного мира незначительно снизились, составив **8** (за 1 полугодие 2021 года этот показатель был 11). 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, а также угроза жителям населенных пунктов со стороны животных – 2; угрозы жителям населенных пунктов со стороны животных (собак) – 1, такое же количество вопросов в категории транспорта (транспортное обслуживание населения – остро стоит вопрос об автобусном сообщении отдаленных населенных пунктов).

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- работа исполнительных органов – 6;

-образования и науки – 4;

- транспорт – 3;

- связь – 3;

- торговля – 2;

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

- памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы -1;

- ответственность за нарушение жилищного законодательства – 1;

- просьба об оказании финансовой помощи - 1.

***Количество обращений, поступивших через интернет-приемную,*** по сравнению с 1 полугодием 2021 года, снизилось и составило 23 (9,47%), что на 33 меньше.

***Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов***, в сравнении с аналогичным периодом 2021 года, снизилось с 65 (73 вопроса) до 27 (34 вопроса) на 38. Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: коммунальное хозяйство – 13; транспорт – 3; охраны окружающей среды – 2; работа исполнительных органов – 2; дорожного хозяйства – 2; строительство, ремонт других объектов – 2; жилищный фонд - 1; защита территорий от ЧС - 1 .

Кроме того, из ***администраций сельских поселений*** в администрацию района перенаправлено 25 обращений.

За 1 полугодии 2022 года поступило ***16 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».

Больше всего критики в вопросах:

- жилищно-коммунальной сферы - 9 (работа коммунальных служб, в том числе: некачественное предоставление услуг);

***Число повторных обращений 22 (31 вопрос).*** 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 16 обращений (22 вопроса), а выше в таблице 16 которые являются повторными относительно прошлых лет, в основном это вопросы дорожного хозяйства (9).

***Число коллективных обращений*** по сравнению с 1 полугодием прошлого года снизилось (на 2) – 22 (было 24). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по жилищно - коммунальным вопросам (21) и дорожным (3), а также по вопросам охраны и использования животного мира (1).

***Количество контрольных обращений в 1 полугодии 2022 года составило 62***, из которых по вопросам:

- дорожного хозяйства – 35 обращения;

-жилищно-коммунальной сферы – 14 обращения;

- жилищный фонд – 4 обращения;

- охрана окружающей среды – 4 обращения;

- культура – 2 обращения;

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

***Всего контрольных обращений с учетом прошлых лет 347, из которых:***

- 150 отдел дорожного хозяйства и транспорта;

- 50 жилищно-коммунальное хозяйство;

- 15 отдел жилищного фонда;

- 12 отдел ГО, ЧС и ПБ;

- 6 отдел архитектуры и градостроительства;

- 7 управление по распоряжению муниципальной собственностью;

- 4 охрана окружающей среды;

- 4 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