АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 1 квартал 2019 года**

За 1 квартал 2019 года поступило **160** обращений (в которых содержится **165** вопросов), из них **130** письменных (**135** вопросов) (через интернет-приемную **27** обращений) и **30** устных (**28** человек), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 1 кварталом 2018 года **увеличилось** на **24 (в 1,18 раза)**, отдельно по группам число письменных выросло на **9** (число вопросов – также на 9), а устных возросло на **13**.

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 года |
| - повторных | - 17 (12,5%) | - 9 (5,6%) |
| - коллективных | - 14 (10,3%) | - 16 (10,0%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 39 (28,7%) | - 47 (29,38%) |

 Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – **14** (15 вопросов) (8,75%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2018 года | 1 квартал 2019 года |
| - до 15 дней | - 45 (33,1%) | - 61 (37,0%) |
| - до 30 дней | - 91 (66,9%) | - 102 (61,8%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | - | -2 (1,2%) |

По результатам рассмотрения:

- на **128** (77,6%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **22** (13,3%) 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;

- **13** (7,9%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

Распределение вопросов по территориальному признаку показывает, что, как и в прошлые годы, наибольшее число обращений поступает от жителей **других населенных пунктов** (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **44 (27,5%)**, из них **1** от жителей пос.Партизан (межселенная территория района), а остальные из иных территорий как Приморского края, так и других регионов России.

 Из общего числа обращений, поступивших из других территорий - **10** касаются вопросов земельных отношений (в основном несогласие с решениями администрации района), **5** вопросов жилищного хозяйства, в том числе обеспечение жильем категории детей-сирот, **5** вопросов по ремонту дорог, иные вопросы - **8** содержат просьбу о содействии в поиске родственников, предоставлении информации (подтверждающих документов, архивных данных и т.д.).

По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

* Екатериновское - **38**
* Владимиро-Александровское - **23**
* Сергеевское - **20 (**вопросов **23)**
* Новолитовское - **14** (вопросов **15**)
* Новицкое **- 14** (вопросов **15**)
* Золодолинское **- 7**

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2018 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку. Обращает внимание увеличение числа обращений, поступивших от жителей Екатериновского сельского поселения, и снижение числа обращений от жителей Владимиро-Александровского сельского поселения:

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, традиционно показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **87** (**52,7%** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **62** вопроса (37,6%) и этот показатель по количеству выше на **17 (в 1,37 раза)**, чем в 1 квартале 2018 года. Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике (в количественном соотношении с 1 кварталом 2018 года)**

Особо стоит отметить рост в **10 раз** числа обращений связанных с состоянием дорог (в основном это ремонт – **25**), в обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных в прошлые годы работ.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Екатериновского – 10 и Сергеевского – 5 сельских поселений.

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 1 кварталом 2018 года сократилось с 44 до **32** (**19,4**%), при этом обращает на себя внимание критика в адрес работы муниципального предприятия «Районное хозяйственное управление» ПМР. В целом прослеживается проблема с водоснабжением и водоотведением на территории района, в том числе количество поступивших вопросов:

- **устранение** аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях и работа аварийных коммунальных служб – 6;

- **предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества(водоснабжения, канализации) – 3;

- **перебои** в водоотведении и канализовании – 3.

Также многочисленными остаются вопросы **электрификации поселений** – **7** (необходимость ремонта и замены опор линий электропередач), особо остро проблема наблюдается в Сергеевском сельском поселении (**6 обращений** из 7 поступивших).

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского – **11**, Новицкого – **6** и Новолитовского – **6** сельских поселений.

Объемной по количеству поступающих обращений остается тема жилищного хозяйства – **20 (12,1%),** заметно увеличение числа обращений по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (**было 9**).

Основным остается желание граждан улучшить свои условия проживания, в том числе переехать из ветхого (аварийного) жилья, граждане из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, стремятся реализовать свое право на обеспечение жильем, также звучит несогласие граждан с некоторыми решениями администрации района.

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающие проблемы землепользования – **25** (**15,15%** от общего числа вопросов), что почти в 2 раза меньше, чем за 1 квартал 2018 года.

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 **20** вопросов связано с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе с Федеральным законом о «дальневосточном гектаре» (предоставление земельных участков, несогласие с отказом в предоставлении участка: в аренду, собственность, в изменении вида разрешенного использования).

Поступило **7** вопросов охраны окружающей среды (сбросы канализации, несанкционированные свалки мусора, нарушение водоохраной зоны в морском заказнике «Залив Восток» в пос.Волчанец).

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- права и свободы человека и гражданина – **13** (главным образом связаны с оказанием содействия в поиске родственников);

- образования, культуры – **5**;

- градостроительства и архитектуры – **5**;

- строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) - **4** обращения (о проверке соблюдения СНИПов при строительстве);

- защиты территории от чрезвычайных ситуаций – **4.**

Также поступили обращения по вопросам: торговли, здравоохранения, работы исполнительных органов, социальной защиты населения, оплаты труда в бюджетной сфере, отлова животных

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, по сравнению с 1 кварталом 2018 года увеличилось с 21 до **27**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2018 года, выросло **с 39 до 47 (49 вопросов)**. Такой показатель, в том числе, может говорить о недоверии граждан к органам местной власти и неудовлетворенности решением вопросов на местах.

Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: коммунальное хозяйство – **10;** земельные отношения – **6**; жилищные отношения – **7,** дорожное хозяйство - **6**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **9** обращений.

За 1 квартал 2019 года поступило **36** обращений, содержащих критику, как в адрес сотрудников администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений, особенно МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР. Больше всего критики в вопросах:

- жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **16** (работа коммунальных служб, в том числе: устранение аварийных ситуаций на сетях, некачественное предоставление услуг, применяемые тарифы; неудовлетворительное решение жилищных вопросов и т.д.);

- земельных отношений - **9** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями);

- дорожного хозяйства – **5** (невыполнение ремонта дорог, грейдеровки).

Число повторных обращений уменьшилось **с 17 до 9**. Повторно граждане обратились по вопросам: коммунальным (порыв водовода, откачка и ремонт септика); жилищным (обеспечение жильем по категории «граждане, выехавшие из районов Крайнего Севера», «дети-сироты»); ремонт дороги; автобусное сообщение; нарушения в морском заказнике «Залив Восток»; предоставление информации по земельному вопросу.

Граждане обращаются повторно в связи с несогласием с ответом на предыдущее обращение, а также с неисполнением в срок ранее обещанных мероприятий. В связи с этим также стоит отметить о поступлении 25 (15,6%) обращений, являющихся повторными относительно прошлых лет, которые чаще всего связаны со сферой жилищно-коммунального (10) и дорожного (9) хозяйства.

Число коллективных обращений по сравнению с 1 кварталом прошлого года практически осталось на том же уровне – **16** (было 14). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам жилищно-коммунального (**7**) и дорожного (**6**) хозяйства.

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.

Общий отдел

8(42365)21395