АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 9 месяцев 2021 года**

За 9 месяцев 2021 года поступило **464** обращения (в которых содержится **517** вопросов), из которых **449** письменных обращений (**502** вопроса), через интернет-приемную поступило **86** обращений, а также **15** устных обращений (10 человек), поступившие на выездном приеме, проводимом главой района.

Общее количество обращений по сравнению с 9 месяцами 2020 года **уменьшилось** на **50 (было 514)**, и число вопросов – уменьшилось на **62.** Отдельно по группам: число письменных обращений снизилось на **23,** устных 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 **2380** таких заявлений граждан (**2200 -** относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, **92 –** по жилищным вопросам, **72 -** по вопросам архитектуры и градостроительства и др.).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | 9 месяцев 2020 года | 9 месяцев 2021 года |
| повторных | 54 (10,50%) | 45 (9,7%), 10 из них повторные относительно прошлых лет |
| коллективных | 63 (12,25%) | 44 (9,48%) |
| из вышестоящих (надзорных) органов | 133 (25,87%) | 118 (25,43%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – **24** (25 вопросов) (4,84%), что значительно меньше, чем за 9 месяцев прошлого года (было 45 (58 вопросов)(8,75%)).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | 9 месяцев 2020 года | 9 месяцев 2021 года |
| - до 15 дней | - 110 (19,0%) | -121 (23,4%) |
| - до 30 дней | - 468 (80,83%) | - 396 (76,6%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Нерассматривалось (отозвано заявителями) | - 1 (0,17%) |  |

По результатам рассмотрения:

- на **510** (98,65%) вопросов гражданам даны разъяснительные ответы;

- 6 (1,16%) 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;

- 1 (0,19%) 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 64 и составило 152 обращения **(153 вопроса) (29,59%).**

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

Из общего числа обращений, поступивших из других территорий – 30 вопросов касаются земельных отношений (15 вопросов связаны с предоставлением земельных участков по 119-ФЗ; по 7 вопросов – права и свободы человека и гражданина, защита прав на землю и рассмотрение земельных споров); 29 вопросов дорожного хозяйства (13 вопросов - связаны с содержанием транспортной инфраструктурой; 6 вопросов – права и свободы человека и гражданина; 3 вопроса – строительство и реконструкция дорог; по 2 вопроса – строительство и ремонт мостов, благоустройство и ремонт подъездных дорог); 22 вопроса - охрана окружающей среды (8 из них относятся к нарушению режима водоохранных зон водных объектов; 7 - относятся к загрязнению окружающей среды); 16 вопросов касаются коммунального хозяйства (4 – электрификация населения; 3 – содержание общего имущества; 2 – перебои в водоснабжении); по 10 вопросов по проверке соблюдения СНИПов и жилищного хозяйства; 7 вопросов связанны с градостроительством и архитектурой; 6 вопросов в категории транспорт; по 4 вопроса - образование, наука, культура, благоустройства; по 2 вопроса - охрана и использование животного мира, защита территорий от ЧС и работа исполнительных органов.

По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

- Другие – 152 (вопросов 153)

- Сергеевское – 95 (вопросов 112)

- Владимиро- Александровское – 88 (вопросов 93)

- Екатериновское – 45 (вопросов 55)

- Золотодолинское – 41 (вопросов 53)

- Новолитовское – 22 (вопросов 27)

- Новицкое – 21 (вопросов 24)

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 пунктов, Сергеевского и Золотодолинского сельских поселений, а вот число обращений от жителей Владимиро-Александровского, Екатеринского, Новолитовского, Новицкого сельских поселений снизилось.

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, традиционно показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **302** (**58,41%)** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **240** вопросов (**46,42%**) и этот показатель по количеству ниже на 33 **(в 1,14 раза)**, чем за 9 месяцев 2020 года.

 Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике (в количественном соотношении с 9 месяцами 2020 года)**

Стоит отметить снижение количества обращений в категории дорожное хозяйство с 159 до 109 (на 50), в обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных в прошлые годы работ. Незначительное увеличение произошло в категории жилищное хозяйство (на 12), также в коммунальном хозяйстве (на 17).

В количество поступивших вопросов дорожного хозяйства входят:

- содержание транспортной инфраструктуры – 47 (основные вопросы в данной категории это ремонт, грейдеровка, отсыпка дорог);

- права и свободы человека и гражданина (дорожн), ремонт и эксплуатация ливневой канализации – по 15;

- строительство и реконструкция дорог – 14;

- строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – 9;

**-** благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 6;

- дорожные знаки и дорожная разметка – 3;

- транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная – 2.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей из других населенных пунктов – 29; из Золотодолинского сельского поселения – 18; по 17 обращений поступило от жителей Владимиро-Александровского и Сергеевского сельских поселений; 15 – от жителей Екатериновского сельского поселения; 8 – от жителей Новицкого сельского поселения.

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 9 месяцами 2020 года увеличилось на **17** (**3,29**%), 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) – 13;

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) - 13;

- **устранение** аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб - 12

- **обращение** с твердыми коммунальными отходами – 10;

- **оплата** жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 8.

Также многочисленными остаются вопросы **электрификации поселений** – 35 (необходимость ремонта и замены опор линий электропередач); 7 обращений по вопросу перебоев в электроснабжении.

Больше всего вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского – **45**, из них **20** в части замены аварийных столбов, Владимиро-Александровского сельских поселений – **32**.

Число вопросов жилищного хозяйства – 37 **(7,15%), данный показатель увеличился** по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (**на 12**). Имеются вопросы такого характера как – предоставление жилья по договору социального найма – 7; улучшение жилищных условий – 7; переселение из ветхого и аварийного жилья – 5; регистрация по месту жительства и пребывания, постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан –по 3.

Если сравнивать количество вопросов в категории земельные, то количество почти осталось на одном уровне (63)(12,19% от общего числа вопросов). В данной тематике наиболее актуальными являются вопросы связанные с «Дальневосточным гектаром».

Из общего числа земельных вопросов – **31** вопрос связан с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе с «дальневосточным гектаром»; по 10 – права и свободы человека, защита прав на землю и рассмотрение земельных споров; 5 – нецелевое использование земельных участков; по 3 – арендные отношения в области землепользования, государственный мониторинг земель.

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

Далее рассмотрим вопросы охраны окружающей среды. В них входит загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – 20; нарушение режима водоохранных зон водных объектов – 9; ограничение свободного доступа к водным объектам, несанкционированная свалка мусора – по 2; и по одному вопросу использование и охрана недр, воспроизводство лесов и организация условий мест для массового отдыха.

За 9 месяцев 2021 года поступило **15** вопросов охраны и использования животного 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:

1. строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) – **25** (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);

2. градостроительства и архитектуры – 14;

3. о нарушении законодательства – **12**, в т.ч. 6 в сфере жилищного законодательства;

4. образование и наука – **9;**

5. 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 9 месяцами 2020 года, снизилось и составило 86 (18,53%), что на 25 меньше.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года, снизилось **с 133 (155 вопросов) до 118 (126 вопроса) на 15.**

Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: коммунальное хозяйство – 27;дорожное хозяйство – 19; земельные вопросы - 19; охраны окружающей среды – 18; жилищное хозяйство – 10; строительство, ремонт других объектов - 10; градостроительство и архитектура, защита территорий от ЧС – по 3.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено 30 обращений.

Число повторных обращений снизилось с 54 до 29 (45 вопросов). Повторно граждане обратились по вопросам: коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества); дорожного хозяйства (дорожные знаки, ремонт дорог, обустройство кюветов); защита 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 **10** обращений, которые являются повторными относительно прошлых лет, в основном это вопросы коммунального характера (6).

Число коллективных обращений по сравнению с 9 месяцами прошлого года снизилось (в 1,43 раза) – **44** (было **63**). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного (8) и жилищно-коммунального хозяйства (10).

Количество контрольных обращений за 9 месяцев 2021 года составило 56, из которых:

- дорожное хозяйство – 39 обращений;

- жилищно-коммунальной сферы - 17 обращений (устранение нарушений в подачи электроэнергии, замена аварийных столбов электропередач).

Всего контрольных обращений 273, из которых:

- 177 отдел дорожного хозяйства и транспорта;

- 68 отдел жизнеобеспечения;

- 11 отдел ГО,ЧС и ПБ;

- 9 отдел архитектуры и градостроительства;

- 8 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