АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 2020 год**

За 12 месяцев 2020 года поступило **684** обращения (в которых содержится **755** вопросов), из них **642** письменных (**713** вопросов) и **42** устных (**23** человека), поступившие на приемах по личным вопросам.Через интернет-приемную поступило 154 обращения.

Общее количество обращений по сравнению с 12 месяцами 2019 года **уменьшилось** на **75 (в 1,1 раза) (вопросов меньше на 48),** отдельно по группам число письменных обращений увеличилось на **23,** а вопросов –на **50**, число устных обращений **уменьшилось на 98** (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 **820** таких заявлений граждан (**592 -** относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, 72 **-** по вопросам архитектуры и градостроительства, **27 –** по жилищным вопросам и др.).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев 2019 года | 12 месяцев 2020 года |
| - повторных | - 73 (9,61%) | - 76 (11,11%), 46 из них повторные относительно прошлых лет |
| - коллективных | - 93 (12,25%) | - 86 (12,57%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 170 (22,4%) | - 181 (26,46%) |

 Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – 65 (68 вопросов)(9,5%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев 2019 года | 12 месяцев 2020 года |
| - до 15 дней | - 260 (32,38%) | - 177 (23,45%) |
| - до 30 дней | - 540 (67,25%) | - 577 (76,42%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | -3(0,37%) | -1(0,13%) |

По результатам рассмотрения:

- на **685** (90,73%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **44** (5,83%) поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению,

-**25** (3,31%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

* Владимиро-Александровское -**162 (**вопросов **190)**
* Екатериновское - **121(**вопросов **134)**
* Новолитовское **- 90 (**вопросов **92)**
* Сергеевское **- 87 (**вопросов **103)**
* Золотодолинское **- 58 (**вопросов **63)**
* Новицкое **- 44 (**вопросов **44)**

Количество обращений, поступивших из других населенных пунктов (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **122 (17,83%)** (129 вопросов), что меньше, чем за аналогичный период прошлого года (было – **144 (18,97%)** (вопросов **145**).

В вышеуказанной группе обращений в анализируемом периоде уменьшилось число вопросов, касающихся земельных отношений– их стало **35 (**было **93**),при этом поступили обращения по другим темам: **21** вопрос дорожного хозяйства, **15**- охраны окружающей среды; **11-** коммунального хозяйства; **9**- относятся к градостроительству и архитектуре; **8 -** иные вопросы, содержащие просьбу о содействии в поиске родственников, предоставлении информации (подтверждающих документов, архивных данных и т.д.);**5** вопросов связаны со здравоохранением; **5**- строительство и ремонт других объектов;**4**- социальной защиты населения; **4**- жилищного хозяйства; **4**- вопросы благоустройства; **4**- образование, наука, культура.

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2019 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Наблюдается незначительный рост числа обращений от жителей Новолитовского и Золотодолинского сельских поселений, по остальным поселениям -спад количества обращений.

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **438** (**58,01%** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства –**374 (49,53%)** и этот показатель по количеству выше на **34** (**в 1,08 раза**), чем за 12 месяцев 2019 года.

Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике(в количественном соотношении с 12 месяцами 2019 года)**

Стоит отметить рост в (**1,39 раза)** числа обращений коммунального хозяйства по сравнению с 2019 годом - со **129** до **180** (**23,84**% от общего числа вопросов), при этом обращает на себя внимание критика в адрес работы муниципального предприятия «Районное хозяйственное управление» ПМР, управляющей компании ООО «МиКВосток».

Особо остро наблюдается проблема электрификации поселений – **48** обращений (необходимость ремонта и замены аварийных опор линий электропередач). Большинство вопросов поступило от жителей Сергеевского-**20,** Екатериновского –**13,** Вл-Александровского - **9** сельских поселений.

 Также прослеживается проблема с водоснабжением и водоотведением на территории района.

Также в группе вопросов коммунального хозяйства:

- **предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества – **34** (такие как, низкое напряжение в электросети, обеспечение некачественной питьевой водой, а также отсутствие тепла);

- **устранение** аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – **15**;

-**обращение** с твердыми коммунальными отходами-**13;**

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) –**12**;

- **водоснабжение** поселений – **10**;

-**перебои**в водоснабжении-**9**;

- **обеспечение** топливом -**7**;

**- оплата** жилищно-коммунальных услуг **– 6;**

**- технологическое** присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения **- 5.**

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского –**36**,Владимиро-Александровского- **35**, Екатериновского–**34**сельских поселений.

Ежегодно продолжается рост числа обращений, связанных с состоянием дорог, в 2020 году на – **18** в (1,10 раза), в основном это ремонт -**108.**

В обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных за прошлые годы работ, а также неудовлетворительного качества проведения ремонтных работ.

Прослеживается проблема с ремонтом и эксплуатацией ливневой канализации -**42**; строительством и ремонтом мостов и гидротехнических сооружений -**10**; благоустройством и ремонтом подъездных дорог, в том числе тротуаров –**7;** строительство и реконструкция дорог **-9;** вопросов, связанных с предоставлением информации о дорогах, муниципальных маршрутах Партизанского муниципального района **- 8.**

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Владимиро-Александровского – **56,** Екатериновского –**36**,Сергеевского **– 26**, Золотодолинского–**26** сельских поселений.

Поступило вопросов на тему жилищного хозяйства – **34 (4,5%),** их число значительно уменьшилось по сравнению с 2019 годом (**было 56**).

Основным остается желание граждан улучшить свои условия проживания, в том числе граждане из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, стремятся реализовать свое право на обеспечение жильем.

В числе жилищных вопросов имеются:

-**обеспечение жильем детей-сирот** и детей, оставшихся без попечения родителей -**4**;

- **предоставление жилья** по договору социального найма – **4**;

- **обращение имущества** в государственную или муниципальную собственность – **4;**

- **постановка на учет** в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – **3**;

- **эксплуатация и ремонт** государственного и ведомственного жилищного фондов- **3**.

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающие проблемы землепользования – **82** (**10,86%** от общего числа вопросов),что в **1,3 раза меньше**, чем за 12 месяцев 2019 года (было **110**).

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 **42** вопроса 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);

**21** вопроскасается предоставления разного рода информации по земельным вопросам;

**7** вопросов связаны с защитой прав на землю и рассмотрение земельных споров;

**4** вопроса относятся к государственному земельному надзору в отношении земель сельскохозяйственного назначения. Информации о нарушениях земельного законодательства;

**3** вопроса относятся к государственному мониторингу земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков;

**2** вопроса - арендные отношения в области землепользования;

**1** вопрос – нецелевое использование земельных участков.

Увеличилась численность вопросов охраны окружающей среды до **59** по сравнению с 2019 годом (было **45)**, поступившие вопросы относятся:

- загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – **36**;

- ограничение свободного доступа к водному объекту – **9** (в морском заказнике «Залив Восток» в пос.Волчанец);

 -несанкционированная свалка мусора, биоотходы- **4**;

-нарушение режима водоохранных зон водных объектов(в морском заказнике «Залив Восток» в пос.Волчанец)- **3**;

- использование и охрана недр – **3**.

По вопросам строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) поступило **23** вопроса, **21** из которых касаются выполнения государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдения СНИПов.

Вопросы охраны и использования животного мира остаются на прежнем уровне (было 19) поступило **22**обращения, которые касаются в основном проблемы с безнадзорными собаками, а также ненадлежащего контроля со стороны хозяев за своими животными. Вопросы остаются открытыми и не решенными, самыми многочисленными из них являются вопросы угрозы жителям населенных пунктов со стороны животных (собак) -**12**.

Уменьшилось число вопросов, относящихся к образованию, науке, культуре - **19** (было 23). Поступившие вопросы относятся:

- питанию обучающихся – **5**;

-материально-техническому и информационному обеспечению образовательного процесса – **2**;

- конфликтным ситуациям в образовательных организациях -**2**;

- памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы – **2.**

А также по одному вопросу, связанному с организацией и условиями мест для детского отдыха, заработной платой работников культуры и педагогических работников, деятельностью организаций сферы культуры и их руководителей, созданием, реорганизацией и ликвидацией образовательных организаций.

Уменьшилось количество вопросов градостроительства и архитектуры – **19 (было 21).** Вопросы связаны со строительством объектов социальной сферы, индивидуального жилищного строительства, прохождением разрешительных процедур на капитальное строительство).

Поступило вопросов по защите территории от чрезвычайных ситуаций – **18 (было 15)** Поступившие вопросы:

- ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий – **7**;

-компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье – **6;**

- предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – **3**.

 Значительно увеличилось число вопросов, связанных с социальной защитой населения- **15** (было **5**). Вопросы связаны с социальным обеспечением, поддержкой и социальной помощью семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам, предоставлением дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации, просьбой об оказании финансовой помощи, воссоединением с близкими родственниками.

Уменьшилось численность вопросов о работе исполнительных органов- **15** (было 28), вопросы относятся к деятельности исполнительно-распорядительных, представительных органов местного самоуправления и его руководителей.

По вопросам здравоохранения поступило -**13** обращений, **7** из которых относятся к санитарно-эпидемиологическому благополучию населения, таких как соблюдение санитарных норм в общественных местах, выдача средств индивидуальной защиты, нарушение режима самоизоляции, создание, ликвидация и реорганизация медицинских учреждений и организаций.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- нарушения законодательства – **8;**

-иные вопросы, содержащие предоставление информации, просьбу о содействии в поиске родственников– **8**;

-торговли -**5**;

- связи - **4**;

Также поступили единичные обращения по вопросам: государственные награды, инвестиционная деятельность, реклама.

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, значительно увеличилось по сравнению с 12 месяцами 2019 года с **99** до **154**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с 2019 годом, увеличилось в (**1,9** раз) **с 93 до 181(205 вопросов**, **26,4%),** т.е. более четверти всех обращений. Такой показатель, в том числе, может говорить о недоверии граждан к органам местной власти и неудовлетворенности решением вопросов на местах.

Вопросы по перенаправленным обращениям затрагивают такие темы как: коммунальное хозяйство – **86;** дорожное хозяйство –**61**; земельные отношения – **19**; вопросы охраны окружающей среды – **29**; жилищные отношения – **13**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **47** обращений.

За 12 месяцев 2020 года поступило **193** обращения (**25,56**%), содержащих критику, как в адрес сотрудников администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений (особенно МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР), ООО «ЖЭУ Волчанец», ООО «МиКВосток», администрации сельских поселений.

Этот показатель вырос, т.к. за 2019 год было **167** обращений, содержащих критику.

Больше всего критики в вопросах:

- жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **80** (работа коммунальных служб, в том числе: устранение аварийных ситуаций на сетях, некачественное предоставление услуг, применяемые тарифы; неудовлетворительное решение жилищных вопросов, ремонта тротуаров, обкоса травы вдоль дорог и т.д.);

- дорожного хозяйства – **59**(невыполнение обещанных работ по ремонту и грейдеровке дорог);

- земельных отношений - **14** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями в предоставлении земельных участков, расчета арендной платы).

Число повторных обращений увеличилось не на много **с 73** (с прошлых лет - **17**) до **76** (с прошлых лет - 46).Но стоит отметить значительный рост количества повторных обращений относительно прошлых лет **в 2,7 раза.**

Число коллективных обращений по сравнению с прошлым годом уменьшилось с **93** до **86.**Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного (**56**) и жилищно-коммунального (**32**)хозяйства.

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

Общий отдел

8(42365)21395