АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 9месяцев 2020 года**

За 9 месяцев 2020 года поступило **514** обращений (в которых содержится **579** вопросов), из них **472** письменных (**537** вопросов) (через интернет-приемную 111обращений) и **42** устных (**23** человека), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 9 месяцами 2019 года **уменьшилось** на **106(в 1,2 раза)**(число вопросов – на **82**),отдельно по группам число письменных уменьшилось на **34**(число вопросов – на **10**), число устных обращений **уменьшилось на 72**(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 **564**таких заявления граждан (**441 -** относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, **36 -** по вопросам архитектуры и градостроительства, **22 –** по жилищным вопросам и др.).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2019 года | 9 месяцев 2020 года |
| - повторных | - 51 (8,22%) | - 54 (10,50%), 39 из них повторные относительно прошлых лет |
| - коллективных | - 82 (13,22%) | - 63 (12,25%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 141 (22,74%) | - 133 (25,87%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – 45 (58 вопросов)(8,75%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2019 года | 9 месяцев 2020 года |
| - до 15 дней | - 206 (31,17%) | - 110 (19,0%) |
| - до 30 дней | - 452 (68,38%) | - 468 (80,83%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | -3(0,45%) | -1(0,17%) |

По результатам рассмотрения:

- на **532** (91,88%) обращения гражданам даны разъяснительные ответы,

- **30** (5,18%) поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению,

-**16** (2,76%) 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 –**125(**вопросов**153)**
* Екатериновское - **98(**вопросов **110)**
* Сергеевское **- 68(**вопросов**82)**
* Новолитовское **- 60(**вопросов**61)**
* Новицкое **- 40(**вопросов**40)**
* Золотодолинское **- 35(**вопросов**39)**

Количество обращений, поступивших из других населенных пунктов(не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **88 (17,12%)**(94 вопроса), что меньше, чем за аналогичный период прошлого года (было – **126(24,51%)**(вопросов **127**).

В вышеуказанной группе обращений в анализируемом периоде уменьшилось число вопросов, касающихся земельных отношений– их стало **26 (**было 37),при этом поступили обращения по другим темам:**14** вопросов дорожного хозяйства,**11**- охраны окружающей среды; **5**- коммунального хозяйства; **5** вопросов связаны со здравоохранением;**5** - относятся к градостроительству и архитектуре; **5 -** иные вопросы, содержащие просьбу о содействии в поиске родственников, предоставлении информации (подтверждающих документов, архивных данных и т.д.); **4**- социальной защиты населения; **3**- жилищного хозяйства.

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, Новицкого 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) - **325** (**56,13%** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства –**273 (47,15%)**и этот показатель по количеству выше на **35**(**в 1,1 раза**),чем за 9 месяцев 2019 года.

Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике(в количественном соотношении с 9 месяцами 2019 года)**

Стоит отметить рост в (**1,16 раза)**числа обращений,связанных с состоянием дорог (в основном это ремонт – 90), 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.

Также прослеживается проблема с ремонтом и эксплуатацией ливневой канализации -**38**, благоустройством и ремонтом подъездных дорог, в том числе тротуаров - **7**; строительством и ремонтом мостов и гидротехнических сооружений -**6**.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Владимиро-Александровского – **48,**Екатериновского –**32**,Сергеевского **– 20**, Золотодолинского - **19**сельских поселений.

Число обращений коммунального хозяйства по сравнению с 9 месяцами 2019 года увеличилось со**101** до**114** (**19,69**%)от общего числа вопросов, при этом обращает на себя внимание критика в адрес работы муниципального предприятия «Районное хозяйственное управление» ПМР.

Особо остро наблюдается проблема электрификации поселений - **32**обращения(необходимость ремонта и замены аварийных опор линий электропередач), из которых поддержано только **6** обращений, остальные **26** взяты на контроль. Большинство вопросов поступило от жителей Сергеевского -**14,** Вл-Александровского - **9**, Екатериновского –**7** сельских поселений.

Также прослеживается проблема с водоснабжением и водоотведением на территории района, в том числе количество поступивших вопросов:

- **предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества – **12**;

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) –**11**;

- **устранение** аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – **9**;

- **водоснабжение** поселений – **8**;

-**перебои** в водоснабжении-**8**;

-**обращение** с твердыми коммунальными отходами-**6;**

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

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

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского –**29**,Владимиро-Александровского- **26**, Екатериновского–**22** сельских поселений.

Поступиловопросовна тему жилищного хозяйства – **25 (4,31%),**их число значительно уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (**было 46**).

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:

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

-**обеспечение жильем детей-сирот** и детей, оставшихся без попечения родителей -3;

- **предоставление жилья** по договору социального найма – **3**;

- **обращение имущества** в государственную или муниципальную собственность - **3**.

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающие проблемы землепользования – **62**(**10,70%** от общего числа вопросов), что в **1,3 раза меньше**, чем за 9 месяцев 2019 года (было 83).

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 **29** 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);

**16** вопросов касаются 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;

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

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

Значительно больше по сравнению с 9 месяцами 2019 года (было **32)** поступило обращений по вопросам охраны окружающей среды -**50**, поступившие вопросы относятся:

- загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – **30**;

- 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**.

Вопросы охраны и использования животного мира остаются на прежнем уровне (было 19) поступило **19** обращений, 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) -**11**.

По вопросам строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) поступило **18**вопросов, **16** из которых касаются выполнения государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдения СНИПов.

Значительно меньше по сравнению с 9 месяцами 2019 года (было 47) поступило вопросов по защите территории от чрезвычайных ситуаций – **17 (2,93%).** Поступившие вопросы:

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

-компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье – **5;**

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

Уменьшилось число вопросов, относящихся к образованию и науке - **16** (было 22). Поступившие вопросы относятся:

- питанию обучающихся – **4**;

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

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

Уменьшилось количество вопросов градостроительства и архитектуры – **14 (было 19).** Вопросы связаны со строительством объектов социальной сферы, индивидуального жилищного строительства, прохождением разрешительных процедур на капитальное строительство).

Значительно увеличилось число вопросов, связанных с социальной защитой населения-**13** (было **3**). 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, воссоединениемс близкими родственниками).

По вопросам здравоохранения поступило -**12**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.

Уменьшилось численность вопросов о работе исполнительных органов- **11**(было 27),вопросы относятся к деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей, а также деятельности представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

-торговли -**5**;

-иные вопросы, содержащие предоставление информации, просьбу о содействии в поиске родственников– **5**;

- связи - **4**;

- нарушения законодательства – **4;**

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

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, значительно увеличилось по сравнению с 9 месяцами 2019 года с **69** до **111**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года, уменьшилось **с 141 до 133(155 вопросов)**, но доля остается высокой - **25,9%,** 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 – **58;**дорожное хозяйство –**54**; земельные отношения – **16**; вопросы охраны окружающей среды – **25**; жилищные отношения – **13**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **31**обращение.

За 9 месяцев 2020 года поступило **138**обращений, содержащих критику, как в адрес сотрудников администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений (особенно МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР), ООО «ЖЭУ Волчанец», администрации сельских поселений.

Этот показатель вырос, т.к. за 9 месяцев 2019 года было**127** обращений, содержащих критику.

Больше всего критики в вопросах:

- дорожного хозяйства – **49** (невыполнение обещанных работ по ремонту и грейдеровке дорог);

- жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **48** (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.);

- земельных отношений - **11** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями в предоставлении земельных участков, расчета арендной платы).

Число повторных обращений незначительно увеличилось **с 51**(с прошлых лет - 15) до **54** (с прошлых лет - 39).

Стоит отметить, что количество повторных обращений относительно прошлых лет увеличилось **в 2,6 раза.**

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 поступление обращений, являющихся повторными относительно прошлых лет.

Число коллективных обращений по сравнению с 9 месяцами прошлого года уменьшилось с **82** до **63.** Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного(**53**) и жилищно-коммунального (**23**)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