АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 9месяцев 2019 года**

За 9 месяцев 2019 года поступило **620** обращений (в которых содержится **661**вопрос), из них **506** письменных (**547** вопросов) (через интернет-приемную **79**обращений) и **114** устных (**89** человек), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 9 месяцами 2018 года **увеличилось** на **83(в 1,15 раза)** (число вопросов – на **108**),отдельно по группам число письменных выросло на **44** (число вопросов – на **69**), а устных возросло на **39.**

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2018 года | 9 месяцев 2019 года |
| - повторных | - 29 (5,4%) | - 51 (8,22%) |
| - коллективных | - 46 (8,6%) | - 82 (13,22%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 113 (21%) | - 141 (22,74%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – 51 (57 вопросов)(8,22%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2018 года | 9 месяцев 2019 года |
| - до 15 дней | - 173 (32,2%) | - 206 (31,17%) |
| - до 30 дней | - 364 (67,8%) | - 452 (68,38%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | - | -3(0,45%) |

По результатам рассмотрения:

- на **575** (86,99%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **60** (9,08%) поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению,

-**23** (3,48%) 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 – **177 (**вопросов **202)**
* Екатериновское - **117 (**вопросов **119)**
* Сергеевское **- 79 (**вопросов **84)**
* Новолитовское **- 58 (**вопросов **63)**
* Новицкое **- 36 (**вопросов **38)**
* Золотодолинское **- 27 (**вопросов **28)**

Количество обращений, поступивших из других населенных пунктов (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **126 (20,32%)**(127 вопросов), что меньше, чем за аналогичный период прошлого года (было – **147** (вопросов **148**) **(27,4%)**, из которых большая часть приходилась на вопросы земельных отношений – **138.**

В отличие от прошлого года в анализируемом периоде вопросов, касающихся земельных отношений всего **37**, при этом поступили обращения по другим темам: **14** вопросов дорожного хозяйства, **10** вопросов жилищного хозяйства, в том числе **3** вопроса касаются обеспечения жильем граждан из категории детей-сирот, **9** вопросов связаны со строительством, ремонтом других объектов, **6** вопросов коммунального хозяйства, **13 -** иные вопросы, содержащие просьбу о содействии в поиске родственников, предоставлении информации (подтверждающих документов, архивных данных и т.д.).

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2018 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Наблюдается рост числа обращений от жителей всех сельских поселений (за исключением Новицкого), но особо обращает внимание увеличение числа обращений, поступивших от жителей Владимиро-Александровского сельского поселения.

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **279** (**42,20%** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства –**238 (36,01%)** и этот показатель по количеству выше на **64** (**в 1,3 раза**) чем за 9 месяцев 2018 года.

Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике(в количественном соотношении с 9 месяцами 2018 года)**

Стоит отметить рост в (**2,2 раза)** числа обращений, связанных с состоянием дорог (в основном это ремонт – **82**), в обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных за прошлые годы работ.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Владимиро-Александровского – **42**, Екатериновского –**36**, Сергеевского **– 23** сельских поселений.

Число обращений коммунального хозяйства по сравнению с 9 месяцами 2018 года незначительно уменьшилось со **113**до **101**(**15,28**%) 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 - **30** обращений (необходимость ремонта и замены опор линий электропередач), из которых поддержано только **2** обращения, остальные **28** взяты на контроль. Большинство вопросов поступило от жителей Сергеевского сельского поселения (**20 обращений** из **30** поступивших).

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

- **перебои** в водоотведении и канализовании – **15**;

- **устранение** аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – **8**;

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)- **8**;

-**перебои** в водоснабжении-**7**;

- **обеспечение** топливом-**7.**

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского –**27**, Владимиро-Александровского- **21**, Екатериновского–**13** сельских поселений.

Объемной по количеству поступающих обращений остается тема жилищного хозяйства – **46 (6,96%),**незначительно увеличилась по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (**было 43**).

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.

В числе жилищных вопросов имеются:

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **9**;

- обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей -**7**;

- 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 – **83**(**12,56%** от общего числа вопросов),что в 2 раза меньше, чем за 9 месяцев 2018 года (было 169).

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**55**вопросовсвязано 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);

**14** вопросов касаются предоставления разного рода информации по земельным вопросам;

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

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

Значительно больше по сравнению с 9 месяцами 2018 года (было 17) поступило обращений по защите территории от чрезвычайных ситуаций – **47 (7,11%).** Это связанно с прохождением сильных ливневых дождей и введением на территории Партизанского района режима чрезвычайной ситуации. Поступившие вопросы относятся:

- ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий – **26**;

- предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – **12**;

-компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье – **8**.

Поступило **32** вопроса охраны окружающей среды, такие как:

- загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – **13**;

-несанкционированная свалка мусора, биоотходы- **8**;

-нарушение водоохранных зон водных объектов(в морском заказнике «Залив Восток» в пос.Волчанец)- **4**.

По вопросам работы исполнительных органов поступило **27** обращений, из которых **20** вопросов относятся к деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей.

По вопросам строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) поступило **25** вопросов, которые касаются выполнения государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдения СНИПов, строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений.

Поступило **22** вопроса относящихся к образованию, науке, культуре и спорту такие как:

- материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса – **6**;

- материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры – 4;

- деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов и центров)- 4.

По вопросам охраны и использования животного мира поступило **19** обращений, которые касаются в основном проблемы с безнадзорными собаками, а также ненадлежащего контроля 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**. Администрация Партизанского муниципального района ежемесячно размещает муниципальный заказ с целью определения специализированной организации для оказания услуг в указанной сфере. Заявок для участия в аукционе на сегодняшний день не поступило.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

-градостроительства и архитектуры– **19** (вопросы связаны с индивидуальным жилищным строительством, государственным кадастровым учетом недвижимого имущества);

- транспорта -**16** (транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки);

- связи-**8**;

- коллективного садоводства и огородничества, некоммерческие садовые товарищества – **7**;

- оплаты труда -**4**;

- социальной защиты населения- **3;**

- ответственности за нарушение законодательства- **2**.

Также поступили обращения по вопросам: торговли, здравоохранения, деятельности некоммерческих организаций.

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, незначительно уменьшилось по сравнению с 9 месяцами 2018 года с **76** до **69**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2018 года, выросло в (**1,2 раза**) **со 117 до 141 (153 вопроса)**.

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: деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей -**25**; дорожное хозяйство – **21**; коммунальное хозяйство – **19;** земельные отношения – **14**; строительство и ремонт других объектов **– 11;** жилищные отношения – **10**;вопросы охраны окружающей среды – **8**.

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

За 9 месяцев 2019 года поступило **127** 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 Владимиро- Александровского сельского поселения.

Больше всего критики в вопросах:

- жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **44** (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 – **25** (невыполнение обещанных работ по ремонту и грейдеровке дорог);

- земельных отношений - **17** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями в предоставлении земельных участков, расчета арендной платы).

Число повторных обращений увеличилось **с 29 до 51**. Повторно граждане обратились по вопросам:

- дорожного хозяйства -**21** (строительство и реконструкция дорог, содержание транспортной инфраструктуры),

- коммунального хозяйства, благоустройства -9 (порыв водовода, откачка и ремонт септика, комплексное благоустройство, освещение улиц, организация условий и мест для детского отдыха и досуга);

жилищного хозяйства-6 (переселение из аварийных домов, ветхого жилья, обеспечение детей- сирот жильем);

земельным-5;

вопросы охраны окружающей среды-5 (нарушения в морском заказнике «Залив Восток», несанкционированные свалки мусора);

инфраструктуры связи- **1**;

охраны и использования животного мира- **1**.

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, являющиеся повторными относительно прошлых лет.

Число коллективных обращений по сравнению с 9 месяцами прошлого года увеличилось в **1,7 раза** с **46** до **82.**Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам жилищно-коммунального (**24**) и дорожного хозяйства (**36**).

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