АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 12 месяцев 2021 года**

За 12 месяцев 2021 года поступило **582** обращения (в которых содержится **643** вопроса), из которых **567** письменных обращения (**628** вопросов), через интернет-приемную поступило **106** обращений, а также **15** устных обращений (10 человек), поступившие на выездном приеме, проводимом главой района.

Общее количество обращений по сравнению с 12 месяцами 2020 года уменьшилось на **102 (в 1,2 раза)**, число вопросов – уменьшилось на **112.** Отдельно по группам: число письменных обращений уменьшилось на **75, и вопросов – на 85,** устных обращений за 12 месяцев 2021 года составило **15**, что 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 **3200** таких заявлений граждан (**2980 -** относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, **120 -** по вопросам архитектуры и градостроительства, **100 –** по жилищным вопросам и др.).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | 12 месяцев 2020 года | 12 месяцев 2021 года |
| повторных | 76 (11,11%) | 57 (9,79%), 16 из них повторные относительно прошлых лет |
| коллективных | 86 (12,57%) | 55 (9,45%) |
| из вышестоящих (надзорных) органов | 181 (26,46%) | 141 (24,23%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены  с выездом на место – **24** **(24 вопроса) (4,12%)**.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | 12 месяцев 2020 года | 12 месяцев 2021 года |
| - до 15 дней | - 177 (23,45%) | - 142 (24,39%) |
| - до 30 дней | - 577 (76,42%) | - 440 (75,61%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Нерассматривалось (отозвано заявителями) | - 1 (0,13%) | - |

По результатам рассмотрения:

- на **607 (94,4%)** вопросов гражданам даны разъяснительные ответы;

- **26 (4,04%)** 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;

- **10 (1,56%)** 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 **61** и составило **183** обращения **(185 вопроса) (31,44%).**

В вышеуказанной группе количество обращений в анализируемом периоде касающихся земельных отношений почти не изменилось – их стало **36** (было 35), при этом поступили обращения и по другим темам: **36** – вопросов дорожного хозяйства; **22** – вопроса охраны окружающей среды; **22** – коммунального хозяйства; **13** – жилищного хозяйства; **11** – строительство и ремонт других объектов; **7** – образование, наука, культура; **6** – вопросов связано с транспортом; **6** – вопросов благоустройства (а именно: транспортное обслуживание населения); **4** – социальной защиты.

 По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

- Владимиро- Александровское – **112 (вопросов 118)**

- Сергеевское – **109 (вопросов 129)**

- Екатериновское – **68 (вопросов 80)**

- Золотодолинское – **52 (вопросов 65)**

- Новолитовское – **34 (вопросов 39)**

- Новицкое – **24 (вопросов 27)**

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2020 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Наблюдается рост числа обращений от жителей других населенных пунктов не входящих в состав Партизанского района, и Сергеевского сельского поселения по остальным поселениям – спад количества обращений.



Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, традиционно показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **384** (**59,72%)** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **309** вопросов (**48,05%**) этот показатель по количеству ниже на 65 **(в 1,21 раза)**, чем за 12 месяцев 2020 года. Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике (в количественном соотношении с 12 месяцами 2020 года)**



Стоит отметить снижение количества обращений в категории дорожное хозяйство со **193** до **150** (на 43), в обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения работ, обещанных в прошлые годы.

В количество поступивших вопросов дорожного хозяйства входят:

- **содержание** транспортной инфраструктуры – **64**;

- **ремонт** и эксплуатация ливневой канализации – **34**;

- **права** и свободы человека и гражданина – **15**;

- **строительство** и реконструкция дорог – **15**;

- **строительство** и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – **10**;

- **благоустройство** и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – **7;**

**- дорожные** знаки и дорожная разметка **– 3;**

- **транспортная** безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и наводная **- 2.**

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей населенных пунктов не входящих в состав Партизанского района и Владимиро - Александровского сельского поселения – **36, 30** (соответственно)**, 26** – от жителей Золотодолинского сельского поселения, **22** – от жителей Сергеевского сельского поселения.

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 12 месяцами 2020 года снизилось на 21 и составило **159** (**24,72**% от общего числа вопросов), при этом обращает на себя внимание критика в адрес работы КГУП «Приморский экологический оператор», также имеются жалобы на качество выполнения работ сотрудниками муниципального казённого предприятия «Районное хозяйственное управление» Партизанского муниципального района.

В целом прослеживается проблема с водоснабжением, водоотведением, графиком вывоза мусора на территории района, в том числе количество поступивших вопросов:

- **предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжения, канализации) – **19;**

- **устранение** аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – **14;**

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) -**14;**

- **водоснабжение** поселений – **12**;

- **обращение** с твердыми коммунальными отходами – **11;**

- **права** и свободы человека и гражданина – **9;**

- **оплата** жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта – **8;**

- **перебои** в водоснабжении – **5;**

- **перебои** в водоотведении и канализовании – **4;**

- **капитальный** ремонт общего имущества – **4;**

- **технологическое** присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжение – **3;**

- **подключение** индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло-, газо-, электроснабжения и водоотведения – **3;**

- **перебои** в теплоснабжении – **1;**

- **нормативы** потребления коммунальных услуг – **1;**

- **оплата** коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы – **1.**

Также многочисленными остаются вопросы **электрификации поселений** – **43** (необходимость ремонта и замены опор линий электропередач) **7** обращений по вопросу перебоев в электроснабжении.

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского поселения – **49**, из них **22** в части замены аварийных столбов, Владимиро - Александровского сельского поселения – **39**.

В адрес администрации Партизанского муниципального района за 12 месяцев 2021 года поступило **45** обращений (**7,73%**) касающихся жилищного хозяйства, что на 11 больше, чем за 12 месяцев 2020 года – **34**.

Имеются вопросы такого характера как: предоставление жилья по договору социального найма (ДНС) – **8**; права и свободы человека и гражданина – **7**; улучшение жилищных условий предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – **7**; переселение из ветхого и аварийного жилья – **5**; регистрация по месту жительства, вопросы частного домовладения, постановка на учет в орган местного самоуправления – по **3** вопроса. По одному вопросу: предоставление служебного жилья; индивидуальное жилищное строительство; внеочередное обеспечение жилыми помещениями; выделение жилья молодым семьям, специалистам; выселение из жилища; обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма жилого помещения; обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье); переустройство и перепланировка жилого помещения; управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью.

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающие проблемы землепользования – **79** (**12,29%** от общего числа вопросов), данный показатель снизился на 3.

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 – **41** вопрос связан с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе с «дальневосточным гектаром»; **13** из них связаны с различного рода информацией касающиеся прав и свобод человека и гражданина; **11** вопросов защита прав на землю; **5** вопросов связано с нецелевым использованием земельных участков; по **3** вопроса – государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд, арендные отношения в области землепользования, по **1** вопросу – государственная кадастровая оценка. Кадастровая стоимость объектов недвижимости, образование земельных участков. Возникновение прав на землю, нецелевое использование земель сельхозназначения.

Поступило **36** вопросов охраны окружающей среды, что на 23 меньше, чем за 12 месяцев 2020 года, поступившие вопросы относятся:

- **загрязнение** окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – **20**;

- **нарушение** режима водоохранных зон водных объектов – **9;**

- **ограничение** свободного доступа к водному объекту, несанкционированная свалка мусора, биоотходы – по **2** вопроса;

- **организация** условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам, использование и охрана недр, воспроизводство лесов – по **1** вопросу.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- **благоустройства** – **30** (из которых 21 вопрос связан с комплексным благоустройством, 5 вопрос касаются уличного освещения и др.);

- **строительства,** ремонта других объектов (за исключением жилищного фонда, коммунальных систем) – **29** (в данную категорию вошли такие незаконное возведение хозяйственных построек, расположение хозяйственных построек на границе участков с нарушением противопожарных правил и санитарных норм).

Вопросы охраны и использования животного мира незначительно снизились составив **20** (за прошлый год этот показатель был 22). Основная часть вопросов связана с проблемой безнадзорных собак, 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**; отлов животных – **6.**

Также уменьшилось количество вопросов градостроительства и архитектуры – **17** (было 19). Вопросы связаны с прохождением разрешительных процедур на капитальное строительство, с предоставлением информации, со строительством объектов социальной сферы, а также с водопонижением и берегоукреплением.

**17** вопросов связаны с нарушением законодательства в том числе 8 в сфере жилищного законодательства.

Уменьшилось число вопросов, относящихся к образованию, науке, культуре – **12** (было 19).

Количество вопросов по транспорту составило – **17**. Большая часть вопросов связана с автобусным сообщением населения.

Почти вдвое снизилось количество вопросов по защите территории от чрезвычайных ситуаций – **9** (было 18). Поступившие вопросы:

- **предупреждение** чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – **7;**

- **по 1 вопросу** – ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий; содержание пожарных водоемов.

Количество вопросов в категории права и свободы человека и гражданина составили **6** (главным образом связаны с оказанием содействия в получении информации, документов).

 Значительно снизилось количество вопросов связанных с социальной защитой населения – **5** (было 15). Вопросы связаны с просьбой об оказании финансовой помощи, льготами и мерой социальной поддержки инвалидов, с предоставлением льгот отдельным категориям граждан.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- **связи** – **5**;

- **здравоохранения** – 2;

- **работа** исполнительных органов – **2**;

- **защитой** информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизации – **1**;

- **сельское** хозяйство – **1**;

- **коллективное** садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества – **1.**

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, снизилось и составило **106** (18,21%), что на 48 меньше, чем за 12 месяцев 2020 года.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года, снизилось **со 181 (205 вопросов) до 141 (153 вопроса) (в 1,3 раза).** Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: коммунальное хозяйство – **36;** дорожное хозяйство – **24**; земельные вопросы - **22**; вопросы охраны окружающей среды – **19**; градостроительство и архитектура – **5**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **50** обращений.

За 12 месяцев 2021 года поступило **39** обращений, содержащих критику, как в адрес администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений, таких как МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР, публичное акционерное общество "Дальневосточная энергетическая компания" (ПАО "ДЭК"), ООО «МикВосток», ООО «ЖЭУ-Волчанец», ООО «ВекторСтройСервис», краевое государственное унитарное предприятие «Приморский экологический оператор».

Больше всего критики в вопросах:

- **жилищно**-коммунальной сферы и благоустройства - **28** (работа коммунальных служб, в том числе: некачественное предоставление услуг, применяемые тарифы);

- **земельных** отношений – **10** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями).

Число повторных обращений снизилось на 35 с 76 **(с прошлых лет – 46) до 41 (с прошлых лет – 51)**. Повторно граждане обратились по вопросам: коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества); дорожного хозяйства (дорожные знаки, ремонт дорог, обустройство кюветов); защиты 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 работ.

Число коллективных обращений по сравнению с прошлым годом снизилось **с 86 до 55** (в 1,5 раза).

Количество контрольных обращений за 2021 год составило **294**, из которых:

- **189** отдел дорожного хозяйства и транспорта;

- **64** отдел жизнеобеспечения;

- **10** 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)21-3-95