АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

за 9 месяцев 2015 года

 За 9 месяцев 2015 года поступило **477** обращений, из них: **424** письменных, содержащих **439** вопросов, в том числе поступило в интернет-приемную **64** обращения. Также поступило **53** устных обращения на приемах по личным вопросам, проводимых главой района и его заместителями, что на **20** обращений больше, чем за аналогичный период 2014 года (**33**).

По сравнению с показателями за 9 месяцев 2014 года в целом обращений поступило больше на 222 (200). Также выросло количество обращений, поступивших через интернет-приемную с 47 до 64 (13,42%).

 **Из общего числа поступивших вопросов в обращениях:**

 9 месяцев 2015 г. 9 месяцев 2014 г.

- повторных 20 (4,19%) 19 (9,8%)

- коллективных 67 (14,05%) 26 (13,5%)

- из вышестоящих органов 61 (12,79%) 48 (24,7%)

**Поступившие вопросы, содержащиеся в обращениях,**

**рассмотрены в сроки:**

 9 месяцев 2015 г. 9 месяцев 2014 г.

* до 15 дней 220 (46,12%) 76 (39,4%)
* до 30 дней 257 (53,88%) 114 (59,1%)
* свыше 1 месяца ---------------- -----------------

**Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях:**

 9 месяцев 2015 г. 9 месяцев 2014 г.

* разъяснено 366 (76,73%) 162 (83,9%)
* положительно 105 (22,01%) 28 (14,5%)
* отказано 6 (1,26%) -----------------

**Распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по территориальному признаку:**

 9 месяцев 2015 г. 9 месяцев 2014 г.

* Владимиро-Александровское 125 36

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| - Из других населенных пунктов (не входящих в состав Партизанского муниципального района) | 93 | 66 |
| - Екатериновское   | 88 | 24 |
| - Сергеевское | 76 | 23 |
| - Новолитовское  | 38 | 28 |
| - Золотодолинское | 36 | 10 |
| - Новицкое | 21 | 4 |

 В связи с изменениями, вступившими в силу с 01 января 2015 года в Федеральный Закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», большая часть вопросов, которые ранее относились к вопросам местного значения сельских поселений, теперь относится к компетенции Партизанского муниципального района. В результате чего за 9 месяцев 2015 года отмечено значительное увеличение количества поступивших обращений – **с** **200 до 477**.

Распределение обращений показывает, что относительно 9 месяцев 2014 года отмечается значительное увеличение поступивших обращений от жителей всех сельских поселений района: Владимиро-Александровское (с 36 до 125), Екатериновское (с 24 до 88), Сергеевское (с 23 до 76), Новолитовское (с 28 до 38), Золотодолинское (с 10 до 36), Новицкое (с 4 до 21), а также от жителей других населенных пунктов, не входящих в состав Партизанского муниципального района (с 66 до 93).

Согласно проведенному анализу обращений, поступивших в администрацию Партизанского муниципального района за 9 месяцев 2015 года, наиболее актуальными проблемами, волнующими граждан, являются вопросы коммунального и дорожного хозяйства – 137 (28,72%), в сравнении с аналогичным периодом 2014 года количество обращений указанной категории увеличилось на 106 (за 9 месяцев 2014 года было 31 или 16,1%). Такое увеличение связано с перераспределением полномочий между поселениями и районами.

Распределение вопросов, касающихся коммунального и дорожного хозяйства следующее:

1) Строительство и ремонт дорог, мостов – 67. Такое количество обращений связано с прохождением циклона 19-20 августа 2015 года, при котором потоками воды были разрушены мосты и дороги.

Увеличение количества обращений по этой тематике указывает на актуальность проблемы состояния дорог и мостов. Наибольшее количество обращений, содержащих жалобы на плохое состояние дорог, а также просьбы о проведении ремонтных работ по восстановлению дорожного покрытия, поступило от жителей Владимиро-Александровского сельского поселения (22), Екатериновского сельского поселения (13), с такими вопросами обращаются также жители других населенных пунктов, не входящих в состав Партизанского муниципального района (13).

2) Отопление, водоснабжение, канализация - 29. Граждане просят помощи в решении вопросов подключения домов к сети водоснабжения, ремонта водопровода, восстановления колонок, пишут о некачественном водоснабжении и высоких тарифах. Заявители отмечают недостаточную ответственность коммунальных предприятий перед потребителями за некачественное предоставление услуг. Проблемы с водоотведением также нашли отражение в обращениях граждан и касаются ремонта канализационных систем и септиков.

3) Электроснабжение – 20. В их числе подключение к электроснабжению, низкое напряжение в сети, замена столбов линии электропередач.

Вопросы жилищного хозяйства не теряют своей актуальности, за 9 месяцев 2015 года отмечено 44 (9,17%) обращения, за тот же период 2014 года - 21(10,9%).

Первое место в указанной категории обращений заняли вопросы предоставления жилья – 35, далее вопросы ремонта жилфонда – 9, такое распределение связано с отсутствием строительства жилья на территории района.

В целом анализ обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства отражает насколько важно решение проблем, возникающих в данной сфере: обеспечение нормального функционирования всех систем и создание условий для проживания, как основы жизнеобеспечения граждан.

Проводимый анализ поступивших обращений выявил, насколько возрастает с каждым годом актуальность вопроса землепользования. Об этом говорит тот факт, что, несмотря на снижение общего количества обращений по сравнению с прошлым годом, число земельных вопросов значительно выросло. Если в 2014 году было 26 обращений, то в 2015 году эта цифра выросла до 58 (12,16%).

Такой возросший интерес к земле объясним: граждане стремятся узаконить право на землю и получить дополнительные участки для использования под жилищное строительство, для ведения личного подсобного хозяйства (огородничество, сенокошение и т.д.). Установление границ земельных участков зачастую определяет взаимоотношения между соседями, в связи с этим поступают обращения о несогласии с выделением земельных участков, о проведении проверки целевого использования земли.

Вопросы предоставления земельных участков в собственность, в аренду, продления срока аренды и другие вопросы, рассмотрение которых проходит через земельную комиссию, учитываются отдельно – таких обращений от граждан за 9 месяцев 2015 года поступило 967, что на 1401 меньше по сравнению с аналогичным периодом 2014 года. Связано это с внесением изменений в Федеральный закон от 25 октября 2001 года № 137-ФЗ «О введении в действие Земельного кодекса Российской Федерации» о том, что распоряжение земельными участками, государственная собственность на которые не разграничена, осуществляется органом местного самоуправления поселения в отношении земельных участков, расположенных на территории поселения, при наличии утвержденных правил землепользования и застройки поселения.

Обращений, относящихся к категории законности и правопорядка, поступило 41, что в процентном выражении составляет 8,6% от общего числа обращений за 9 месяцев 2015 года, по сравнению с 2014 годом произошло увеличение на 7 (34).

К этой категории относятся обращения, содержащие просьбы привлечь граждан к ответственности (за оскорбления, за ненадлежащее содержание домашних животных и т.д.), вопросы законности взимания платы на пляжах, расположенных на территории Партизанского муниципального района, проверки законности действий руководства дачных товариществ.

Произошло увеличение обращений по вопросам социальной защиты населения с 12 до 30, из них об оказании материальной помощи - 28, связано это так же с чрезвычайной ситуацией сложившейся 19-30 августа на территории района.

По сравнению с 2014 годом увеличилось количество обращений и по вопросам охраны окружающей среды с 8 (4,14%) до 19 (3,98%). Больше всего обращений от жителей поселений: Екатериновского - 5 и Золотодолинского -4, Сергеевского – 3.

Не остается без внимания и блок вопросов воспитания и обучения подростков, так за 9 месяцев 2015 года по данной тематике поступило 8(1,67%) обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года произошло увеличение с 2 до 8 обращений.

За 9 месяцев 2015 года поступило 8 (1,67%) обращений по вопросам, связанным с работой отдела ЗАГС, в аналогичном периоде 2014 года было отмечено 9 обращений.

Увеличилось количество обращений, связанных с вопросами транспорта, с 5 до 11 (2,3%), из них 7 обращений поступило от жителей Сергеевского сельского поселения.

По вопросам торговли поступило 7 (1,46%) обращений, за 9 месяцев 2014 года - 5.

Поступления по другим категориям вопросов малочисленно: связи – 3, здравоохранения – 3, финансов и ссуд – 1, льгот – 1, культуры и спорта – 1.

Общее количество обращений по тематике «Другие вопросы», в сравнении с 2014 годом, увеличилось с 33 до 105 (21,01%), куда включены обращения по проблемам, не относящимся к конкретной категории вопросов (о предоставлении копии договора купли продажи, а так же выписки из Реестра муниципальной собственности Партизанского муниципального района, вопросы эксплуатации мест массового отдыха).

Отдельно из данного блока вопросов выделяется 49 (10,27%) обращений по защите от наводнений и устранению его последствий. Наибольшее количество вопросов поступило от жителей Екатериновского сельского поселения – 18.

По сравнению с 9 месяцами 2014 года количество обращений, поступивших за 9 месяцев 2015 года через интернет-приемную, увеличилось с 47 до 64, что составляет 13,42% от общего количества поступивших обращений. Следует отметить, что все обращения поступили из населенных пунктов, не входящих в состав Партизанского муниципального района и были направлены в электронной форме на адрес интернет-приемной администрации Партизанского района, это связано с тем, что через интернет предпочитают обращаться граждане, не имеющие физической возможности обратиться лично в администрацию Партизанского муниципального района, либо граждане, которым необходим какой-либо документ, например повторное свидетельство о рождении, или свидетельство о заключении брака, но проживают они в другом регионе. К тому же, обращение через интернет-портал значительно ускоряет процесс обработки обращения.

Увеличилось количество обращений, направленных из вышестоящих органов в администрацию Партизанского муниципального района, поступивших за 9 месяцев 2015 года, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года - с 48 до 61, что в процентном выражении равно 24,87% и 12,79% соответственно. В том числе 22 обращения было перенаправлено прокуратурой Партизанского района. Наиболее часто в данных обращениях встречались вопросы землепользования (9), **19** обращений поступило из ТУ Роспотребнадзор.

Анализ работы с обращениями граждан в администрации района за 9 месяцев 2015 года показал следующие результаты:

- увеличилось число обращений, рассмотренных в срок до 15 дней – 220 (46,12 %) (за девять месяцев 2014 года было 76 (39,4%)).

- разъяснения даны на 366 (76,73%) вопросов, за аналогичный период 2014 года 162 (83,9%).

- положительные ответы заявителям даны на 105 (22,01%) (2014 год – 28 (14,5%).

Так же возросло число коллективных обращений с 26 до 67 (14,05%). Наибольшее число таких обращений поступило от жителей Владимиро-Александровского сельского поселения – 18.

Большая часть коллективных обращений посвящена вопросам коммунального и дорожного хозяйства, а именно – некачественному предоставлению услуг по отоплению, водоснабжению и канализации, а также вопросы землепользования.

Количество повторных обращений по сравнению с 2014 годом возросло на 1 (с 19 до 20).

Тематика повторных обращений включает в себя вопросы землепользования, жилищно-коммунального хозяйства, ремонта дорог.

Больше всего повторных обращений поступило от жителей «других» поселений, не входящих в состав Партизанского муниципального района, – 6 (за 2014 год – 3) далее:

- Новолитовское сельское поселение – 3;

- Сергеевское сельское поселение - 3;

- Владимиро-Александровское – 3;

- Екатериновское сельское поселение – 3;

- Золотодолинское сельское поселение – 1;

- Новицкое сельское поселение – 1.

Положительным в работе с обращениями граждан является отсутствие в течение 9 месяцев 2015 года случаев нарушения сроков рассмотрения обращений.

В этом вопросе дает свои результаты еженедельный контроль и информирование главы района о результатах рассмотрения обращений. Используется метод организации личного приема граждан с приглашением представителей служб по основным проблемным направлениям, а также глав поселений. В результате многие вопросы решаются в ходе приема без предварительной переписки, и заявителю на месте дается разъяснение.

Кроме того, ведется аналитическая работа с указанием на имеющиеся недостатки.

Анализ работы с обращениями граждан показал, что с каждым годом ситуация в данном направлении деятельности улучшается.

Данный анализ работы с обращениями граждан проведен с целью информирования главы района, заместителей главы, руководителей структурных подразделений администрации района, глав сельских поселений о наиболее актуальных вопросах, волнующих граждан, для организации качественной работы на местах, принятия мер по недопущению нарушений, недостатков.