АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 9 месяцев 2018 года**

За 9 месяцев 2018 года поступило **537** обращений (в которых содержится **553** вопроса), из них **462** письменных (**478** вопросов) (через интернет-приемную **76** обращений) и **75** устных (**69** человек), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых главой района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 9 месяцами 2017 года уменьшилось на **79** **(в 1,1 раза)**, отдельно по группам также заметно уменьшение – письменных на **51**, устных на **28**.

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2017 г. | 9 месяцев 2018 г. |
| - повторных | - 73 (11,85%) | - 29 (5,4%) |
| - коллективных | - 73 (11,85%) | - 46 (8,6%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 124 (20,13%) | - 113 (21%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – 43 (8%).

**Поступившие обращения рассмотрены в сроки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2017 г. | 9 месяцев 2018 г. |
| - до 15 дней | - 145 (23,55%) | - 173 (32,2 %) |
| - до 30 дней | - 467 (75,81%) | - 364 (67,8%) |
| - свыше 1 месяца | - 2 (0,32%) | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | - 2 (0,32%) | - |

По результатам рассмотрения:

- на **412** (76,7 %) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **109** (20,3%) 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;

- **16** (2,98%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

По сельским поселениям количественные показатели следующие:

* Владимиро-Александровское - **126** (вопросов **131**)
* Екатериновское - **101** (вопросов **107**)
* Сергеевское - **58**
* Новицкое **- 43** (вопросов **46**)
* Новолитовское - **40** (вопросов **41**)
* Золодолинское **- 22**

**На первом по количеству месте находятся обращения, поступившие из других населенных пунктов** (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **147** (вопросов **148**) **(27,4%)**, из которых большая часть приходится на вопросы земельных отношений – **138** (проблемы с предоставлением земельных участков (**76**), землеустройство, установление границ (**17**)). Иные вопросы, содержащиеся в указанных обращениях, тем или иным образом касаются проблем на территории Партизанского муниципального района, либо содержат просьбу о предоставлении информации (подтверждающих документов, архивных данных и т.д.).

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2017 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку:

С 01.01.2018 вступил в действие редактированный типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденный 28.11.2017 № А15093о в соответствии с пп. 2.5.3 п.2 решения рабочей группа при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан (протокол № 14 от 28.09.2017 № А1-3935о), в связи с чем сравнение по тематике вопросов с аналогичным периодом прошлого года можно провести приблизительное.

**Распределение вопросов по тематике**

**(в количественном соотношении с 9 мес.2017 года)**

Согласно анализу тематики вопросов, поднимаемых гражданами в обращениях, на протяжении всего периода прослеживается тенденция преобладания вопросов жилищно-коммунального хозяйства - **217** (39,2% от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **174** вопроса (21,5 %).

Как видно на представленном выше графике за 9 месяцев 2018 года этот показатель по количеству меньше, чем в аналогичном периоде 2017 года, однако доля от общего числа обращений все равно остается выше.

Среди вопросов коммунального и дорожного хозяйства самыми многочисленными остаются вопросы коммунального хозяйства – 113 (20,4%) из них:

- электрификация поселений – 26 (4,7%), большинство вопросов связано с ремонтом и заменой опор линий электропередач, особо остро проблема наблюдается в Сергеевском сельском поселении;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжения, отопления и канализации) – 20 (3,6%);

- перебои в водоснабжении - 11 (1,99%);

- водоснабжение поселений – 9 (1,6%);

- капитальный ремонт общего имущества – 9 (1,6%), особенно в части ремонта кровли и системы водоснабжения в многоквартирных домах, большинство обращений по данному вопросу поступило из Новицкого сельского поселения;

- содержание общего имущества – 7 (1,3%), часто вопросы связаны с системой канализации;

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – 7 (1,3%).

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей:

- Владимиро-Александровского сельского поселения - 41,

- Сергеевского сельского поселения – 25;

- Екатериновского сельского поселения – 23;

- Новолитовского сельского поселения – 13.

Также остаются актуальными вопросы жилищного хозяйства, однако по сравнению с аналогичным периодом 2017 года количество обращений сократилось с 78 до 43. Основными проблемами граждан являются ветхое (аварийное) состояние жилищного фонда, несогласие с некоторыми решениями администрации района, а также желание улучшить свои условия проживания.

Также в числе жилищных вопросов:

- предоставление жилья по договору социального найма – 8 (1,4%);

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – 6 (1,1%);

- эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов – 4 (0,7%);

- постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 4 (0,7%)

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающие проблемы землепользования – **169** **(30,6%** от общего числа вопросов),стоит отметить, чтоза 9 месяцев 2017 года поступило 219 обращений.

Всего в числе земельных:

**97** вопросов по полномочиям органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с Федеральным законом о Дальневосточном гектаре (предоставление земельных участков, изменение вида разрешенного использования);

**21** вопрос связан с проблемами, возникающими при получении земельных участков;

**17**  по вопросам землеустройства, установления границ;

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

**7** вопросов связаны с рассмотрением земельных споров и информацией о нарушении земельного законодательства;

**5** вопросов относительно приватизации земельных участков.

По вопросам охраны окружающей среды поступило **33** вопроса. На первое место вышли вопросы, связанные с несанкционированной свалкой мусора – **19**, большинство из них касалось уборки от мусора территории пляжа в пос.Волчанец.

По вопросам защиты территории от чрезвычайных ситуаций поступило **17** обращений, из них предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – **9** (вопросы поступали в связи с прошедшими тайфунами Лайонорок и Джеби), ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций – **3**, противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной защиты – **3**.

По вопросам строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) поступило **13** обращений, в том числе относительно нарушения законодательства, СНИПов при строительстве **– 8,** строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – 7, по устранению строительных недоделок – **3**, организация условий и мест для детского отдыха и досуга - **3**.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- права и свободы человека и гражданина – **27** (главным образом связаны с оказанием содействия в поиске родственников);

- сельского хозяйства – **11**;

- социальной защиты населения – **5**;

- обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им – **5**.

Также поступили обращения по вопросам: архитектуры и градостроительства, торговли, здравоохранения, воспитания и обучения, работы исполнительных органов, связи, охраны общественного порядка, просьба о принятии в гражданство РФ.

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, по сравнению с аналогичным периодом 2017 года сократилось **с 80 до 76**, что составляет 1%.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2017 сократилось **с 124 до 117**. Такая тенденция может быть связана с общим уменьшением количества поступивших обращений. Однако для анализируемого периода 2018 года данная цифра все же является значимой. Такой показатель, в том числе, может говорить о недоверии граждан к органам местной власти и неудовлетворенности решением вопросов на местах.

Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих органов в администрацию района, затрагивают: земельные отношения – **50**; вопросы коммунального хозяйства – **16;** охраны окружающей среды – **14;** жилищные отношения – **8**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **27** обращений.

За 9 месяцев 2018 года поступило 161 обращение, содержащее критику в адрес администрации района. Чаще всего критика возникает по земельным вопросам (в связи с несогласием в отказе, длительном рассмотрении заявлений, непредоставлении результатов рассмотрения заявлений), по вопросам жилищно-коммунальной сферы (очистка канализационных стоков, несогласие с предоставлением жилого помещения взамен признанного аварийным), содержания транспортной инфраструктуры (асфальтирование дорог, грейдеровка, нарезка придорожных кюветов).

Число повторных обращений уменьшилось **с 73 до 29**. Чаще всего повторно приходят обращения по вопросам:

- содержания транспортной инфраструктуры (ремонт дорог, проведение грейдеровки и отсыпки) – **6;**

**-** землеустройства, установления границ – **4;**

**-** предоставление земельных участков, изменение вида разрешенного использования – **3;**

**-** нарушения законодательства, СНИПов при строительстве – **3**.

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 о поступлении 36 (6,7%) обращений, являющихся повторными относительно прошлых лет, которые чаще всего связаны со сферой дорожного и коммунального хозяйства.

Число коллективных обращений также уменьшилось по сравнению с прошлым годом **с 73 до 46**. Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

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