АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

за 1 квартал 2017 года

За 1 квартал 2017 года поступило **183** обращения (в которых содержится **196** вопросов), из них **152** письменных (**165** вопросов) (через интернет-приемную **31** обращение) и **31** устное (22 человека), поступившее на приемах по личным вопросам, проводимых главой района и его заместителями.

Сравнительный анализ с 1 кварталом 2016 года показывает заметное увеличение как общего числа обращений - на **89**, так и отдельно по группам – письменных на **78**, устных на **11***.*

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2016 г. | 1 квартал 2017 г. |
| - повторных | - 3 (3,19%) | - 5 (2,7%) |
| - коллективных | - 15 (15,96%) | - 23 (12,6%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 8 (8,51%) | - 36 (19,7%) |

Обращений рассмотренных с выездом на место – 42 (23%).

**Поступившие обращения рассмотрены в сроки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2016 г. | 1 квартал 2017 г. |
| - до 15 дней | - 34 (36,17%) | - 46 (25,13%) |
| - до 30 дней | - 60 (63,82%) | - 135 (73,77%) |
| - свыше 1 месяца | - | - 1 (0,55%) |
| Не рассматривалось (отозвано заявителем) |  | - 1 (0,55%) |

По результатам рассмотрения:

- на **133** (72,68%) обращения гражданам даны разъяснительные ответы,

- **38** (20,76%) 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;

- **11** (6,01%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

- на **1** обращение (0,55%) было подано заявление гражданина об отзыве и не рассматривалось.

Наибольшее число обращений поступило от жителей сел, входящих в состав следующих сельских поселений:

* Владимиро-Александровского - **34**
* Екатериновского - **26**
* Сергеевского - **24** (вопросов **37**)
* Новолитовского - **23**

**Из других населенных пунктов** (не входящих в состав Партизанского муниципального района) поступило **43** обращения, из которых большинство это вопросы земельных отношений (проблемы с предоставлением земельных участков (**19**), землеустройство, установление границ (**4**)), а также строительство дорог к предоставленным земельным участкам (**3**). 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.).

**Распределение количества обращений по сельским поселениям**

Учитывая, что в 1 квартале текущего года проведено более детальное распределение вопросов в соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, можно провести приблизительное сравнение с аналогичным периодом прошлого года.

**Распределение вопросов по тематике**

**(в количественном соотношении с 1 кварталом 2016 года)**

Анализ тематики вопросов, поднимаемых гражданами в обращениях, показал приоритет проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства – **96** обращений (52,5%), содержащих **104** вопроса (53,0% от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства, количественный показатель обращений, по сравнению с 1 кварталом 2016 года, значительно увеличился – с **25** (26,6%) до **68** (37,1%) (**76 вопросов**).

В свою очередь внутри группы вопросов коммунального и дорожного хозяйства самыми многочисленными являются «дорожные», их количество увеличилось – с 10 (10,6%) до 40 (21,9%) (**41 вопрос**), из них ремонт (содержание) внутрипоселковых дорог – 35 вопросов (17,9% от общего числа вопросов), строительство дорог к ранее предоставленным земельным участкам – 6 (3,1% от общего числа вопросов).

Больше обращений по вопросам дорожного хозяйства поступило от жителей сельских поселений:

- Владимиро-Александровского - 13,

- Екатериновского – 7;

- Золотодолинского – 6;

- Сергеевского – 3 (5 вопросов);

- из других населенных пунктов – 5.

В числе вопросов коммунального хозяйства **11** касаются **благоустройства** (в т.ч. освещение улиц, необходимость обустройства ливнесточных систем (кроме проходящих вдоль дорог), обеспечение инфраструктурой земельных участков, выделенных как по Федеральному закону о Дальневосточном гектаре, так и многодетным семьям,), **6** - водоснабжения поселений (в т.ч. 3 от одного заявителя о водоснабжении Новолитовского сельского поселения), **4** - электроснабжения поселений (замена аварийных опор ЛЭП) – все от жителей Сергеевского сельского поселения, **4** – предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжения, отопления и канализации). Особое внимание следует обратить на обозначенную гражданами проблему обеспечения топливом (**4 вопроса**), которая звучала в обращениях еще 2016 года, что связано с отсутствием лимитов леса для заготовки дров, высокой ценой на имеющееся в реализации топливо.

Неудовлетворительные жилищные условия граждан, изношенность жилищного фонда, отсутствие свободного к распределению муниципального жилья, и другие аспекты определяют актуальность вопросов жилищного хозяйства. В 1 квартале 2017 года поступило 28 (15,3%) обращений, (в 1 квартале 2016 года было 14). Из 28 обращений:

- 10 содержат вопросы переселения из аварийного, ветхого жилья, в том числе граждане оспаривают равноценность жилья, предоставляемого в рамках реализации программы, его пригодность для проживания;

- в 2 отмечены нарекания на качество жилья, построенного по программе переселения (строительные недоделки);

- 2 содержат просьбы об обследовании жилья на предмет пригодности;

- 7 по вопросам улучшения жилищных условий, предоставления муниципального жилья (в том числе 1 о включении молодой семьи в программу обеспечения жильем);

- 2 касаются обеспечения жильем детей-сирот (детей, оставшихся без попечения родителей).

Кроме того, несмотря на отсутствие полномочий, продолжают обращаться граждане с просьбой о ремонте частного жилья (2 обращения).

Вопросы землепользования, по количеству поступивших обращений, занимают второе место – **51 (26%** от общего числа вопросов**).** По сравнению с 1 кварталом 2016 года количество обращений указанной категории увеличилось **в 5 раз** (было 10), что объясняется передачей полномочий по распоряжению земельными участками с 01.01.2017 с уровня сельских поселений, а также вступлением в силу Федерального закона от 01.05.2016 № 119-ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности и расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточного Федерального округа, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ» (далее - Федеральный закон о Дальневосточном гектаре).

Всего в связи с проблемами, возникающими при получении земельных участков, поступило **28** обращений, из них по Федеральному закону о Дальневосточном гектаре – 17 (в т.ч. 4 идентичных от одного заявителя), кроме того, у граждан возникают земельные споры, как не судебные – 9, так и решаемые через суд – 3 (в т.ч. 2 от одного заявителя из дер.Ястребовка).

По сравнению с аналогичным периодом 2016 года увеличилось количество обращений, которые объединены в тему «Общие вопросы охраны окружающей природной среды» - с 4 до **11**, из них 7 с жалобами граждан на загрязнение окружающей среды, 2 касаются нарушений природоохранного законодательства в морском заказнике «Залив Восток» (от одного заявителя, который обращается с 2016 года).

Следует отметить **4** обращения, в которых граждане высказывали необходимость проведения восстановительных работ после прошедшего в августе 2016 года тайфуна «ЛАЙОНРОК». Также поступило **3** обращения, касающиеся компенсационных выплат за утраченное имущество в связи с прохождением тайфуна.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- связи – **3** (работа почты, телефонизация, качество оказания услуг);

- воспитания и обучения – **3** (о конфликтных ситуациях в образовательных учреждениях от одного заявителя, который обращается с 2016 года - 2, об укреплении материальной базы в школе - 1);

- здравоохранения – **2** (остро стоящие вопросы медицинского обслуживания сельских жителей, обеспеченности медицинскими кадрам, вследствие отсутствия жилья и непривлекательности проживания в отдаленных населенных пунктах, особенно для молодых специалистов);

- оказания финансовой помощи – **2** (в т.ч. для издания детских книг);

- отлова и содержания безнадзорных собак – **2** (из сел Голубовка и Екатериновка).

Также поступили единичные обращения по вопросам: ремонта образовательных учреждений (устройство теплого туалета в школе с.Фроловка), строительства клуба с.Сергеевка, организации междугородных и пригородных перевозок (с.Фроловка), физического воспитания (секция бокса в с.Сергеевка), привлечения гражданина к административной ответственности, оценки деятельности органа местного самоуправления, о действии (бездействии) органа местного самоуправления, получения разного рода информации.

Для сравнения - в 1 квартале 2016 года вопрос оказания финансовой помощи был отмечен в 1 обращении, по вопросам воспитания и обучения, здравоохранения, строительства и ремонта каких-либо объектов обращений не поступало.

Необходимо отметить, что по сравнению с 1 кварталом 2016 года увеличилось количество обращений, поступивших через интернет-приемную: с 11 до **31**, что составляет 16,9% от общего количества поступивших обращений. Граждане стали более активно использовать этот способ направления обращений, особенно отдаленно проживающие и по вопросам предоставления земельных участков по Федеральному закону о Дальневосточном гектаре.

Значительно увеличилось количество обращений граждан, направленных из вышестоящих (надзорных) органов с **8** за 1 квартал 2016 года до **36** (19,7%) за анализируемый квартал, в том числе **16** обращений было перенаправлено прокуратурой района.

Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения, затрагивают: земельные отношения – **13**; жилищные отношения – **6**; охраны окружающей среды – **6**; дорожного хозяйства – **3**; водоснабжения – **3**.

Учитывая, что общее число обращений увеличилось менее чем в 2 раза, такой рост направленных обращений в вышестоящие и надзорные органы - **в 4,5 раза -** показывает уровень недоверия граждан к органам местной власти и неудовлетворенности решением вопросов на местах.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **13** обращений.

По сравнению с аналогичным периодом 2016 года выросло и число коллективных обращений с 15 до **23** (12,6%). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного хозяйства, проблемам в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Наибольшее количество коллективных обращений поступило от жителей Сергеевского (7), Владимиро-Александровского (5), Новицкого и Екатериновского (по 4 обращения) сельских поселений.

Анализ работы с обращениями граждан в администрации Партизанского муниципального района в 1 квартале 2017 года показал в ряде случаев формальный подход к работе с обращениями и как следствие наличие ряда недостатков.

Было допущено нарушение срока рассмотрения по одному обращению.

Также в числе недостатков - рассмотрение обращений в последние дни установленного законом срока, когда отсутствует возможность подготовить аргументированные и основанные на законе ответы, осуществить выезд (при необходимости), гражданам направляются отписки и промежуточные ответы (например, о необходимости выезда).

**Всего за 1 квартал 2017 года в последний (предпоследний) день срока рассмотрения обращения** направлены ответы на 54 обращения (29,5%).

Оставление рассмотрения обращений граждан на последние дни приводит к нарушению пункта 3.13. Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Партизанского муниципального района, утвержденным постановлением администрации Партизанского муниципального района от 06.02.2017 № 90, в соответствии с которым уполномоченные должностные лица администрации района, ответственные за исполнение обращения (исполнители), представляют в общий отдел результаты рассмотрения обращений граждан (проекты ответов) не позднее, чем за **5 рабочих дней** до даты истечения срока рассмотрения обращения.

Фактически по ряду обращений исполнители представляют проекты ответов позже установленного срока, а иногда и в последний день срока рассмотрения обращения, в том числе во второй половине дня (таблица прилагается). В результате, не остается времени на их вычитку и, в случае необходимости, корректировку, отсутствует возможность подписать ответ уполномоченным на это лицом; возникают сложности в своевременном направлении ответов гражданам. В основном такие нарушения допускаются **отделом архитектуры и градостроительства и управлением по распоряжению муниципальной собственностью.**

Незначительно, но возросло и количество повторных обращений - с 3 до 5, что составляет 2,7% от общего числа поступивших обращений.

Также нельзя оставить без внимания факт поступления повторных обращений относительно прошлых лет.

Повторные обращения зачастую являются следствием неудовлетворительной работы с контрольными обращениями, в ответах на которые исполнители обещают решить вопрос в установленный срок, а затем «забывают» и оставляют без движения.

Особое внимание следует обратить на численность обращений, содержащих критику (действие/бездействие) в адрес органов местного самоуправления, как уровня сельских поселений, так и района, органов государственной власти, надзорных органов, организаций (в основном ЖКХ) и должностных лиц - **40, что составляет 21,8%** от общего количества поступивших обращений (таблица прилагается).

Наличие недостатков в организации работы с обращениями граждан свидетельствует о недостаточном внимании со стороны заместителей главы администрации (кураторов), руководителей структурных подразделений к указанному направлению работы, замечаниям и рекомендуемым мероприятиям по ее улучшению.

Анализ проведен с целью информирования и.о. главы района, его заместителей, руководителей структурных подразделений администрации района, глав сельских поселений о наиболее актуальных проблемах граждан, оценке деятельности органов местного самоуправления, выраженной в обращениях, имеющихся недостатках при решении вопросов, для организации работы на местах.

Общий отдел

8(42365)21395