АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 12 месяцев2018 года**

За 12 месяцев 2018 года поступило **799** обращений (в которых содержится **831** вопрос), из них **684** письменных (**716** вопросов) (через интернет-приемную **100** обращений) и **115** устных (**100** человек), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 12 месяцами 2017 года уменьшилось на **15 (в 1,02 раза)**, отдельно по группам число письменных увеличилось на **13**, а устных уменьшилось на **28**.

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев2017 г. | 12 месяцев 2018 г.  |
| - повторных | - 61 (7,5%) | - 55 (6,9%) |
| - коллективных | - 95 (11,67%) | - 77 (9,6%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 172 (21,13%) | - 160 (20%) |

 Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – 60 (7,5%).

 **Поступившие обращения рассмотрены в сроки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2017 г. | 9 месяцев 2018 г.  |
| - до 15 дней | - 208 (25,55%) | - 241 (30,2 %) |
| - до 30 дней | - 592 (72,73%) | - 558 (69,8%) |
| - свыше 1 месяца | - 4 (0,5%) | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | - 10 (1,23%) | - |

По результатам рассмотрения:

- на **579** (72,5%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **187** (23,4%) 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;

- **33** (4,13%) 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 - **191**(вопросов **204**)
* Екатериновское - **166**(вопросов **176**)
* Сергеевское - **89 (**вопросов **91)**
* Новолитовское - **61** (вопросов **62**)
* Новицкое **- 59**(вопросов **62**)
* Золодолинское **- 41**

**На первом по количеству месте находятся обращения, поступившие из других населенных пунктов** (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **192** (вопросов **195**)**(24%)**, из которых большая часть приходится на вопросы земельных отношений – **93** (проблемы с предоставлением земельных участков (**54**), землеустройство, установление границ (**13**)).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 сравнениепо тематике вопросов с аналогичным периодом прошлого года можно провести приблизительное.

**Распределение вопросов по тематике**

**(в количественном соотношении с 12 мес.2017 года)**

Согласно анализу тематики вопросов, поднимаемых гражданами в обращениях, на протяжении всего периода прослеживается тенденция преобладания вопросов жилищно-коммунального хозяйства - **355** (42,7% от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **297** вопросов (35,7%).

Как видно на представленном выше графике за 12 месяцев 2018 года этот показатель по количеству выше на **40 (в 1,16 раза)**, чем в 2017 году.

Среди вопросов коммунального и дорожного хозяйства самыми многочисленными остаются вопросы коммунального хозяйства – **179** (21,54%)из них:

- **электрификация поселений** – 40 (4,8%), 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) – 25 (3%);

- **содержание общего имущества** – 19 (2,3%), часто вопросы связаны с системой канализации;

- **устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях и работа аварийных коммунальных служб** – 16 (1,9%).

- **перебои в водоснабжении** - 14(1,7%);

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей:

- Владимиро-Александровского сельского поселения - 57,

- Сергеевского сельского поселения –42;

- Екатериновского сельского поселения –42;

- Новолитовского сельского поселения –27.

Также остаются актуальными вопросы жилищного хозяйства, однако по сравнению с аналогичным периодом 2017 года количество обращений сократилось с 96 до 58. Основными проблемами граждан являются ветхое (аварийное) состояние жилищного фонда, несогласие с некоторыми решениями администрации района, а также желание улучшить свои условия проживания, в том числе среди жилищных вопросов:

- предоставление жилья по договору социального найма – 10 (1,2%);

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья– 10 (1,2%);

- постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 7 (0,8%)

- эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов – 5 (0,6%);

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающиепроблемы землепользования – **234** (**28,2%** от общего числа вопросов),стоит отметить, что за 12 месяцев 2017 года поступило 305 обращений.

Всего в числе земельных:

**128** 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);

**38** вопросов связано с проблемами, возникающими при получении земельных участков;

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

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

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

**6** вопросов относительно приватизации земельных участков.

По вопросам охраны окружающей среды поступило **49** вопросов. На первое место вышли вопросы, связанные с несанкционированной свалкой мусора – **20**, большинство из них касалось уборки от мусора территории пляжа в пос.Волчанец.

По вопросам строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) поступило **24** обращения, в том числе относительно нарушения законодательства, СНИПов при строительстве **– 8,** строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – **8**, организация условий и мест для детского отдыха и досуга –**4,** по устранению строительных недоделок – **3**.

По вопросам защиты территории от чрезвычайных ситуаций поступило **24** обращения, из них предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий – **11** (вопросы поступали в связи с прошедшими тайфунами Лайонорок и Джеби), компенсационные выплаты за ущерб от стихийных бедствий – **7**, ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций – **3**, противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной защиты – **3**.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

-права и свободы человека и гражданина – **37** (главным образом связаны с оказанием содействия в поиске родственников);

- сельского хозяйства – **17**;

- образования, организации образовательного процесса – **13**;

- градостроительства и архитектуры – **10**;

- социальной защиты населения – **9**;

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

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, по сравнению с 2017 годом практически осталось на том же уровне: **было 98, стало 100**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2017 сократилось **с 172 до 160**. 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 – **61**; вопросы коммунального хозяйства – **25;** охраны окружающей среды – **20;** жилищные отношения – **12**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **64** обращения.

За 12 месяцев 2018 года поступило **272** обращения, содержащих 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 61 до 55**. Чаще всего повторно приходят обращения по вопросам:

- содержания транспортной инфраструктуры (ремонт дорог, проведение грейдеровки и отсыпки) –**11;**

**-** предоставление земельных участков, изменение вида разрешенного использования – **6;**

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

**-** 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 46 (5,8%) 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 95 до 77**. 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