АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 12 месяцев 2019 года**

За 12 месяцев 2019 года поступило **759** обращений (в которых содержится **803** вопроса), из них **619** письменных (**663** вопроса) (через интернет-приемную **99**обращений) и **140** устных (**113**человек), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 12 месяцами 2018 года **уменьшилось** на **40 (в 1,05 раз)** (число вопросов – на **28**),отдельно по группам число письменных **сократилось** на **65**(число вопросов – на **53**), а устных **возросло** на **25.**

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев 2018 года | 12 месяцев 2019 года |
| - повторных | - 55 (6,9%) | - 73 (9,61%) |
| - коллективных | - 77 (9,6%) | - 93 (12,25%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 160 (20%) | - 170 (22,4%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – 65 (71 вопрос)(8,56%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 12 месяцев 2018 года | 12 месяцев 2019 года |
| - до 15 дней | - 241 (30,2%) | - 260 (32,38%) |
| - до 30 дней | - 558 (69,8%) | - 540 (67,25%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | - | -3(0,37%) |

По результатам рассмотрения:

- на **707** (88,05%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **69** (8,59%) поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению,

-**24** (2,99%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

* Владимиро-Александровское –**217(**вопросов **243)**
* Екатериновское - **141(**вопросов **144)**
* Сергеевское **- 93(**вопросов**98)**
* Новолитовское **- 75(**вопросов**81)**
* Новицкое **- 48(**вопросов**50)**
* Золотодолинское **- 41(**вопросов**42)**

Количество обращений, поступивших из других населенных пунктов (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) – **144 (18,97%)**(145 вопросов), что значительно меньше, чем за аналогичный период прошлого года (было – **192**(вопросов **195**) **(24%)**, из которых большая часть приходилась на вопросы земельных отношений – **93.**

В отличие от прошлого года в анализируемом периоде вопросов, касающихся земельных отношений всего **42**, при этом поступили обращения по другим темам:**19** вопросов дорожного хозяйства,**10** вопросов жилищного хозяйства, в том числе **3** вопроса касаются обеспечения жильем граждан из категории детей-сирот,**11** вопросов связаны со строительством, ремонтом других объектов, **7** вопросов коммунального хозяйства, **14-** иные вопросы, содержащие просьбу о содействии в поиске родственников, предоставлении информации (подтверждающих документов, архивных данных и т.д.).

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2018 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Наблюдается рост числа обращений от жителей Владимиро-Александровского, Сергеевского, Новолитовского, Сергеевского сельских поселений. Значительно уменьшилось число обращений из других населенных пунктов, не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района.

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **404** (**50,31%** от общего числа вопросов), что на 49 вопросов больше, чем в 2018 году.

В указанной выше категории лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства –**304 (37,85%).**Этот показатель по количеству не на много выше чем за 12 месяцев 2018 года - на 7 вопросов (**в 0,98 раза**).

Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике(в количественном соотношении с 12 месяцами 2018 года)**

Стоит отметить рост числа обращений связанных с состоянием дорог на **57** в (**1,48 раза)**. В обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных в прошлые годы работ, а также за несоблюдение конкретных сроков выполнения запланированных работ.

В числе дорожных вопросов:

-**содержание** транспортной инфраструктуры – **104;**

**- ремонт** и эксплуатация ливневой канализации**- 26;**

**-благоустройство** и ремонт подъездных дорог, в т.ч. и тротуаров**- 17;**

**- строительство** и реконструкция дорог **– 13.**

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Владимиро-Александровского – **52**, Екатериновского –**48**,Сергеевского **– 26**сельских поселений.

Число обращений коммунального хозяйства по сравнению с 2018 годом хотя и уменьшилось на **50 вопросов (в 1,3 раза)**со **179** до **129** (**16,06%)** от общего числа вопросов), но продолжает оставаться в числе наиболее острых и распространенных вопросов.

Обращает на себя внимание критика в адрес работы муниципального предприятия «Районное хозяйственное управление» ПМР.

Особо остро наблюдается проблема электрификации поселений – **33** обращения (необходимость ремонта и замены опор линий электропередачи). Большинство вопросов поступило от жителей Сергеевского сельского поселения (**23обращения** из **33** поступивших).

Также прослеживается проблема с водоснабжением и водоотведением на территории района, в том числе количество поступивших вопросов:

- **перебои** в водоотведении и канализовании – **19**;

- **перебои** в водоснабжении-**11**;

- **устранение** аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – **10**;

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)- **9**;

-**предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества – **8**;

- **обеспечение** топливом-**7;**

**- подключение** индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло-, газо-, электроснабжения и водоотведения **– 6;**

**- капитальный** ремонт общего имущества **– 6.**

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского –**32**, Владимиро-Александровского- **26**, Новицкого –**23** сельских поселений.

Объемной по количеству поступающих обращений остается тема жилищного хозяйства – **56(6,97%),**незначительно уменьшилась по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (**было58**).

Основным остается желание граждан улучшить свои условия проживания, в том числе переехать из ветхого (аварийного) жилья, граждане из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, стремятся реализовать свое право на обеспечение жильем, также звучит несогласие граждан с некоторыми решениями администрации района.

В числе жилищных вопросов имеются:

- **переселение** из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **13**;

-**обеспечение** жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей -**8**;

- **улучшение жилищных условий**, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – **5**;

- **предоставление** жилья по договору социального найма – **4**;

- **обращение** имущества в государственную или муниципальную собственность - **3**.

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы, затрагивающие проблемы землепользования – **110** (**13,7%** от общего числа вопросов). Также обращает внимание значительное **сокращение** числа земельных вопросов по сравнению с аналогичным периодом 2018 года **на 124 (в 2,1 раза)**

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**68**вопросовсвязано с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе с Федеральным законом о «дальневосточном гектаре»(предоставление земельных участков, несогласие с отказом в предоставлении участка: в аренду, собственность, в изменении вида разрешенного использования);

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

**8** вопросов связаны с защитой прав на землю и рассмотрение земельных споров;

**3** вопроса относятся к государственному мониторингу земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков.

Значительно больше по сравнению с 12 месяцами 2018 года (было 24) поступило обращений по защите территории от чрезвычайных ситуаций – **56 (6,97%).** Это связанно с введением на территории Партизанского района режима чрезвычайной ситуации в связи с прошедшими ливневыми дождями. Поступившие вопросы касаются:

- ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий – **30**;

- предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоления последствий – **15**;

-компенсационных выплат за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье – **8**.

Поступило **45** вопросов охраны окружающей среды, такие как:

- загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – **23**;

-несанкционированная свалка мусора, биоотходы- **9**;

-нарушение водоохранных зон водных объектов(в морском заказнике «Залив Восток» в пос.Волчанец)- **4**.

По вопросам работы исполнительных органов поступило **28** обращений, из которых **20** вопросов относятся к деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей.

По вопросам строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) поступило **28** вопросов, которые касаются выполнения государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдения СНИПов, строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений.

Поступило **23** вопроса относящихся к образованию, науке, культуре и спорту такие как:

- материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса – **6** (ремонт фасада школы-5, приобретение мебели для школы-1);

- материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры – **4** (строительство санузла в клубе, ремонт здания бывшей школы для проведения спортивных секций);

- деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов и центров)- **4**.

По вопросам охраны и использования животного мира поступило **20** обращений, которые касаются в основном проблемы с безнадзорными собаками, а также ненадлежащего контроля хозяев за своими животными. Вопросы остаются открытыми и не решенными, самыми многочисленными из них являются вопросы угрозы жителям населенных пунктов со стороны животных (собак) -**13**. Администрация Партизанского муниципального района **ежеквартально** размещает муниципальный заказ с целью определения специализированной организации для оказания услуг в указанной сфере. Заявок для участия в аукционе на сегодняшний день не поступило.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

-градостроительства и архитектуры– **21**(вопросы связаны с индивидуальным жилищным строительством, государственным кадастровым учетом недвижимого имущества);

- транспорта -**16** (транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки);

- связи-**8**;

- коллективного садоводства и огородничества, некоммерческие садовые товарищества – **8**;

- оплаты труда -**4**;

- социальной защиты населения- 5**;**

- ответственности за нарушение законодательства- **3**.

Также поступили обращения по вопросам: торговли, здравоохранения, деятельности некоммерческих организаций.

Количество обращений, поступивших через **интернет-приемную,** по сравнению с 12 месяцами 2018 года, **уменьшилось** со **100** до **89**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов **увеличилось** по сравнению с аналогичным периодом 2018года **со 160 до170 (182 вопроса).** Такой показатель, в том числе, может говорить о недоверии граждан к органам местной власти и неудовлетворенности решением вопросов на местах.

Вопросы по перенаправленным обращениям затрагивают такие темы как: деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей -**25**; дорожное хозяйство – **25**; коммунальное хозяйство – **22;** земельные отношения – **19**; вопросы охраны окружающей среды – **15**; строительство и ремонт других объектов **– 12;** жилищные отношения – **10**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **61**обращение.

За 12 месяцев 2019 года поступило **167** обращений, содержащих критику, как в адрес сотрудников администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений (особенно МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР), ООО «ЖЭУ Волчанец», администраций сельских поселений.

**Больше всего критики в вопросах:**

-жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **55** (работа коммунальных служб, в том числе: устранение аварийных ситуаций на сетях, некачественное предоставление коммунальных услуг, применяемые тарифы; неудовлетворительное решение жилищных вопросов, ремонта тротуаров, обкоса травы вдоль дорог и т.д.);

- дорожного хозяйства – **38** (некачественное выполнение работ, невыполнение обещанных работ по ремонту и грейдеровке дорог);

- земельных отношений - **26** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями в предоставлении земельных участков, расчета арендной платы).

**Число повторных обращений увеличилось с 55 до 73**

Повторно граждане обратились по вопросам:

- дорожного хозяйства -**26** (строительство и реконструкция дорог, содержание транспортной инфраструктуры, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров);

- коммунального хозяйства, благоустройства -**12** (водоснабжение поселений, порыв водовода, откачка и ремонт септика, комплексное благоустройство, освещение улиц, организация условий и мест для детского отдыха и досуга);

- земельным-**9** (полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром", земельный налог);

- жилищного хозяйства-**7** (переселение из аварийных домов, ветхого жилья, обеспечение детей- сирот жильем);

вопросы охраны окружающей среды-**7**(нарушения в морском заказнике «Залив Восток»,загрязнение окружающей среды, несанкционированные свалки мусора);

- защита территорий от ЧС- **4** (предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий, ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий);

- охраны и использования животного мира- **2**;

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 поступление обращений, являющиеся повторными относительно прошлых лет.

**Число коллективных обращений** по сравнению с 12 месяцами прошлого года увеличилось в **1,2 раза** с **77** до **93.**Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам жилищно-коммунального (**25**) и дорожного хозяйства (**41**).

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