АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

за 12 месяцев 2015 года

 За 12 месяцев 2015 года поступило **537** обращений, из них: **476** письменных, содержащих **505** вопросов, в том числе поступило в интернет-приемную **73** обращения. Также поступило **61** устное обращение на приемах по личным вопросам, проводимых главой района и его заместителями, что на **10** обращений больше, чем за аналогичный период 2014 года (**51**).

По сравнению с 2014 года в целом обращений поступило больше на 204 (271), а количество обращений, поступивших через интернет-приемную, увеличилось с 60 до 73 (13,6 %).

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

 12 месяцев 2015 г. 12 месяцев 2014 г.

- повторных 23 (4,28%) 26 (9,6%)

- коллективных 73 (13,59%) 35 (12,9%)

- из вышестоящих органов 80 (14,89%) 79 (23,2%)

**Поступившие вопросы, содержащиеся в обращениях,**

**рассмотрены в сроки:**

 12 месяцев 2015 г. 12 месяцев 2014 г.

* до 15 дней 236 (43,95%) 107 (39,5%)
* до 30 дней 298 (55,49%) 145 (53,5%)
* свыше 1 месяца ---------------- -----------------

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

 12 месяцев 2015 г. 12 месяцев 2014 г.

* разъяснено 421 (78,4%) 213 (78,6%)
* положительно 107 (19,92%) 38 (14%)
* отказано 6 (1,12 %) -----------------

На рассмотрении находится 3 обращения.

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

12 месяцев 2015 г. 12 месяцев 2014 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| - Владимиро-Александровское | **137** | **45** |
| - Екатериновское | 106 | 27 |
| - Из других населенных пунктов (не входящих в состав Партизанского муниципального района) | 100 | 90 |
| - Сергеевское  | 87 | 38 |
| - Золотодолинское | 42 | 14 |
| - Новолитовское | 41  | 36 |
| - Новицкое  | 22 | 5 |

Распределение обращений показывает, что наибольшее число обращений, по-прежнему, поступает от жителей сел Владимиро-Александровское, Екатериновка и из других населенных пунктов, не входящих в состав Партизанского муниципального района.

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 12 месяцев 2015 года отмечено значительное увеличение количества поступивших обращений – с 271 до 537.

Проведенный анализ обращений, поступивших в администрацию Партизанского муниципального района за 2015 год, показывает, что лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – 163 (30,3 %), по сравнению с 2014 годом количество обращений указанной категории увеличилось на 124 (за 12 месяцев 2014 года было 39 или 14,4 %).

Проблемы коммунальной сферы находят отражение в обращениях по вопросам предоставления услуг отопления, водоснабжения, содержание и устройства канализационных систем - 34, электроснабжения – 26, санитарного состояния и благоустройства – 24. Граждане отмечают недостаточную ответственность руководителей коммунальных предприятий перед потребителями за некачественное предоставление услуг.

Увеличилось количество обращений по вопросам дорожного хозяйства, а именно строительства и ремонта дорог, мостов за 2015 с 9 – 79 (14,7%). Такой рост количества обращений по данной категории вопросов связан с прохождением циклона 19-20 августа 2015 года, в результате которого потоками воды были разрушены мосты и дороги.

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 (24), Екатериновского сельского поселения (16), с такими вопросами обращаются также жители других населенных пунктов, не входящих в состав Партизанского муниципального района (14).

Не теряют своей актуальности и вопросы жилищного хозяйства, отмечено 57 (10,6%) обращений за 12 месяцев 2015 г., в аналогичном периоде 2014 года таких обращений поступило 34 (12,5%).

Первое место в указанной категории обращений заняли вопросы предоставления жилья – 46, далее вопросы ремонта жилфонда – 11.

Одной из основных причин такой актуальности «жилищного вопроса» является большое количество домов, требующих капитального ремонта, и не меньшее число ветхого жилья, не подлежащего ремонту, отсутствие при этом возможности для расселения жильцов.

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. По сравнению с прошлым годом, число земельных вопросов значительно выросло. Если в 2014 году было 39 обращений, что составляло 14,4 % от всех поступивших за год, то в 2015 году эти цифры выросли до 62 и 11,5% соответственно.

Такой возрастающий 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. Нередко поступают жалобы на те или иные органы, препятствующие, по мнению заявителей, оформлению участков.

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 2015 г. поступило 1096, что на 1915 меньше по сравнению с 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» 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 7,6 % от общего числа обращений за 12 месяцев 2015 года, по сравнению с 2014 годом произошло снижение на 3 (44).

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.

Характер поступающих обращений отражает также важность социальных вопросов (30-5,6%) в жизни граждан. В трудной жизненной ситуации граждане стремятся получить помощь в разных инстанциях. В администрацию района поступали вопросы по оказанию материальной помощи 28 обращений, 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 12 (4,4%) до 19 (3,5%). 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 2015 г. по данной тематике поступило 8 (1,5%) обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года произошло увеличение на 1 обращение.

За 12 месяцев 2015 года поступило 8 (1,5%) обращений по вопросам, связанным с работой отдела ЗАГС, в аналогичном периоде 2014 года было отмечено 10 обращений.

Увеличилось количество обращений, связанных с вопросами транспорта, с 5 до 11 (2,05%), из них 7 обращений поступило от жителей Сергеевского сельского поселения.

По вопросам торговли поступило 7 (1,3%) обращений, за 2014 г. - 6.

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 43 до 122 (22,7%), 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 (9,1%) обращений по защите от наводнений и устранению его последствий. Наибольшее количество вопросов поступило от жителей Екатериновского сельского поселения – 18.

По сравнению с 2014 годом количество обращений, поступивших в 2015 году через интернет-приемную, увеличилось с 60 до 73, что составляет 13,59% 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, по сравнению с 2014 годом - с 63 до 80, что в процентном выражении равно 23,2% и 14,9% соответственно. В том числе 37 обращений было перенаправлено прокуратурой Партизанского района. Наиболее часто в данных обращения встречались вопросы землепользования (16), **21** обращение поступило из ТУ Роспотребнадзор.

Анализ работы с обращениями граждан в администрации района за 2015 год показал следующие результаты:

- увеличилось число обращений, рассмотренных в срок до 15 дней – 236 (43,95 %) (за 2014 г. было 107 (39,48%)).

- разъяснения даны на 421 (78,4%) вопрос, за аналогичный период 2014 года 213 (78,60%).

- положительные ответы заявителям даны на 107 (19,92%) (2014 год – 38 (14,02%).

Так же возросло число коллективных обращений с 35 до 73 (13,59%). Наибольшее число таких обращений поступило от жителей Владимиро-Александровского сельского поселения – 20.

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 сократилось на 3 (с 26 до 23).

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 и Екатериновского сельского поселения по 6 (за 2014 год – 4) 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 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.