АНАЛИЗ

обращений граждан, поступивших в администрацию

Партизанского муниципального района

**за 1 квартал 2020 года**

За 1 квартал 2020 года поступило **165** обращений (в которых содержится **199** вопросов), из которых **123** письменных обращения (**157** вопросов), через интернет-приемную поступило **26** обращений, а также **42** устных обращения (**23** человека), поступившие на приемах по личным вопросам, проводимых и.о. главы района и его заместителями.

Общее количество обращений по сравнению с 1 кварталом 2019 года **увеличилось** на **5 (в 1,03 раза)**, отдельно по группам число письменных уменьшилось на **7,** но число вопросов – увеличилось на **22**, а устных возросло на**12**.

Кроме того, от граждан поступают заявления по вопросам предоставления муниципальных услуг и связанных с ними документов, через общий отдел поступило **100** таких заявлений граждан (**80 -** относятся к предоставлению муниципальных услуг по земельным вопросам, **10 –** по жилищным вопросам, **3 -** по вопросам архитектуры и градостроительства и др.).

**Из общего числа обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2019 года | 1 квартал 2020 года |
| - повторных | - 9 (5,6%) | - 12 (7,27%)11 из них повторные относительно прошлых лет |
| - коллективных | - 16 (10,0%) | - 26 (13,06%) |
| - из вышестоящих (надзорных) органов | - 47 (29,38%) | - 35 (21,21%) |

Обращений, в ответах на которые указано, что они рассмотрены с выездом на место – **23** (24 вопроса)(13,94%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2019 года | 1 квартал 2020 года |
| - до 15 дней | - 61 (37,0%) | - 34 (17,09%) |
| - до 30 дней | - 102 (61,8%) | - 165 (82,91%) |
| - свыше 1 месяца | - | - |
| Не рассматривалось (отозвано заявителями) | -2 (1,2%) | - |

По результатам рассмотрения:

- на **184** (92,46%) обращений гражданам даны разъяснительные ответы,

- **10**(5,03%) 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;

-**5** (2,51%) не поддержано, т.е. по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению.

Распределение вопросов по территориальному признаку показывает, что, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, число обращений от жителей **других населенных пунктов** (не входящих в состав сельских поселений Партизанского муниципального района) уменьшилось (на 25) - **19(20 вопросов) (11,51%).** Обращения поступили как с территорий Приморского края, так и других регионов России.

Из общего числа обращений, поступивших из других территорий - **5**вопросов касаются земельных отношений (в основном несогласие с решениями администрации района), **3** содержат просьбу в предоставлении информации (получение документов, фотографий), по**2** вопроса жилищного хозяйства, дорожного хозяйства, социальной защиты населения.

По сельским поселениям количественные показатели поступивших обращений следующие:

* Владимиро-Александровское - **50** (вопросов **71**)
* Новолитовское - **27**
* Екатериновское - **24** (вопросов **25**)
* Сергеевское - **21 (**вопросов**29)**
* Золодолинское **- 12 (**вопросов **15)**
* Новицкое **- 12**

Ниже на графике представлено сравнение с аналогичным периодом 2019 года количества поступивших обращений с разбивкой по территориальному признаку.

Обращает внимание увеличение числа обращений, поступивших от жителей Владимиро-Александровского и Новолитовского сельских поселений, и снижение числа обращений от жителей Екатериновского сельского поселения, а также от жителей других населенных пунктов.

Анализ тематики вопросов, заданных гражданами в обращениях, традиционно показывает преобладание вопросов жилищно-коммунального хозяйства (+вопросы благоустройства) - **124** (**62,31%** от общего числа вопросов), из них лидирующую позицию занимают вопросы коммунального и дорожного хозяйства – **105** вопросов (**52,76%**) и этот показатель по количеству выше на **43(в 1,69 раза)**, чем в 1 квартале 2019 года. Ниже представлен сравнительный анализ с периодом прошлого года:

**Распределение вопросов по тематике(в количественном соотношении с 1 кварталом 2019 года)**

Особо стоит отметить рост в **1,9 раз** числа обращений, связанных с состоянием дорог (такие как ремонт дорог – **34,** а также ремонт и эксплуатация ливневой канализации -**16**), в обращениях звучит критика в адрес администрации района, в том числе по поводу невыполнения обещанных в прошлые годы работ, в том числе количество поступивших вопросов дорожного хозяйства:

- **борьба** с аварийностью. Безопасность дорожного движения – **2**;

- **дорожные** знаки и дорожная разметка – **2**;

- **благоустройство** и ремонт подъездных путей в т.ч. тротуаров – **1**;

- **строительство** и ремонт мостов и гидротехнических сооружений – **1**.

Большинство вопросов дорожного хозяйства поступило от жителей Владимиро -Александровского сельского поселения–**27.**

Число вопросов коммунального хозяйства по сравнению с 1 кварталом 2019 года увеличилось с **32** до **48** (**24,12**%), при этом обращает на себя внимание критика в адрес работы муниципального предприятия «Районное хозяйственное управление» ПМР, ООО «Жилсервис», ЖЭУ «Волчанец».

В целом прослеживается проблема с водоснабжением, водоотведением, вывозом мусора на территории района, в том числе количество поступивших вопросов:

- **предоставление** коммунальных услуг ненадлежащего качества(водоснабжения, канализации) – 6;

- **обращение** с твердыми коммунальными отходами – 6;

- **содержание** общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) -5;

- **оплата** жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 4;

- **технологическое** присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения – 3.

Также многочисленными остаются вопросы **электрификации поселений** – **11**(необходимость ремонта и замены опор линий электропередач).

Если сравнить аналогичный период 2019 и 2020 годов, то мы видим, что помимо Сергеевского сельского поселения - (6 обращений) возросло обращений и во Владимиро-Александровском сельском поселении (5 обращений).

Больше вопросов коммунального хозяйства поступило от жителей Сергеевского –**14**,Владимиро-Александровского – **12** и Екатериновского -**8**сельских поселений.

Число вопросов жилищного хозяйства – **11(5,52%)** заметно уменьшилось посравнению с аналогичным периодом 2019 года (**было 20**).Имеются вопросы такого характера как - постановка на учет на получение жилья -2, обеспечение жильем детей-сирот -1, переселение из ветхого и аварийного жилья – 1, обращение имущества в муниципальную собственность – 1, обмен жилых помещений - 1, эксплуатация и ремонт частного - 1 и муниципального - 1 имущества.

На втором месте по количеству поступивших обращений находятся вопросы охраны окружающей среды – **16** (**8,04%** от общего числа вопросов), что в 2,2 раза больше, чем за 1 квартал 2019 года. В данной тематике наиболее острой проблемой является загрязнение окружающей среды, такие как: несанкционированные свалки мусора; сбросы канализационных отходов; загрязнение воздуха пылью и едкими запахами.

Стоит отметить, что вопросы землепользования – **14**(**7,03%** от общего числа вопросов) по сравнению с предыдущими периодами прошлых лет, впервые переместились со второй позиции на третью по популярности, т.к. количество уменьшилось в **1,7** раз по сравнению с1 кварталом 2019 года.

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**7** вопросов связано с полномочиями органов местного самоуправления в области земельных отношений, несогласие с отказом в предоставлении участка в аренду, собственность, в изменении вида разрешенного использования; 2 вопроса, связанные с защитой прав на землю и земельными спорами; 2 вопроса о предоставлении информации по земельным участкам и по 1 вопросу в таких категориях как нецелевое использование земельного участка, арендные отношения, нарушения земельного законодательства.

Поступило **7** вопросов охраны и использования животного мира такие как - угроза жителям населенных пунктов со стороны безнадзорных животных (собак) и их отлов. Вопросы остаются открытыми и не решенными.

Помимо вышеперечисленных, в поступивших обращениях подняты вопросы:

- защиты территории от чрезвычайных ситуаций – **5;**

- градостроительства и архитектуры – **5**;

- социальной защиты населения – **5**;

- здравоохранения – **4**;

- образования и науки – **4**;

- торговли и бытового обслуживания населения -**4**;

-строительства, ремонта объектов (за исключением жилфонда, коммунальных систем) – **4**;

-прав и свободы человека и гражданина – **3** (главным образом связаны с оказанием содействия в получении информации, документов);

- работы исполнительных органов – 2.

Также поступили единичные обращения по вопросам: обеспечения снабжения садоводческих некоммерческих товариществ (СНТ) электроэнергией; оказания услуг почтовой связи.

Количество обращений, поступивших через интернет-приемную, по сравнению с 1 кварталом 2019года практически осталось на прежнем уровне **26** (было**27)**.

Число обращений, направленных из вышестоящих (надзорных) органов, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года, снизилось **с 47 (49 вопросов) до 35 (46 вопросов)**. Большинство вопросов, по которым перенаправлены обращения из вышестоящих (надзорных) органов в администрацию района, затрагивают: коммунальное хозяйство – **10;** дорожное хозяйство – **9**; охраны окружающей среды –**8**; жилищные отношения – **4,** земельные отношения – **3**.

Кроме того, из администраций сельских поселений в администрацию района перенаправлено **9** обращений.

За 1 квартал 2020 года поступило 51 обращение, содержащих критику, как в адрес сотрудников администрации района, так и в адрес муниципальных учреждений, таких как МКП «Районное хозяйственное управление» ПМР, МКУ «Управление культуры» ПМР, администрация Сергеевского сельского поселения, а также в адрес КГБУЗ «Партизанская центральная районная больница», ООО «ЖЭУ Волчанец».

Этот показатель вырос, т.к. за 1 квартал 2019 года было**36** обращений, содержащих критику.

Больше всего критики в вопросах:

- дорожного хозяйства – **25** (невыполнение ремонта дорог, грейдеровки, отсутствие ливневой канализации).

- жилищно-коммунальной сферы и благоустройства - **12** (работа коммунальных служб, в том числе: некачественное предоставление услуг, применяемые тарифы; неудовлетворительное решение жилищных вопросов и т.д.);

- земельных отношений - **3** (в связи с несогласием с принимаемыми решениями).

Число повторных обращений увеличилось **с 9 до 13**. Повторно граждане обратились по вопросам: охраны окружающей среды (загрязнения воздуха пылью и едкими запахами); коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, подключение индивидуальных жилых домов к централизованному водоснабжению); дорожного хозяйства (дорожные знаки, дорожная разметка, ремонт дорог, обустройство кюветов);защиты территории от ЧС (ликвидация последствий стихийных бедствий, предупреждение ЧС природного и техногенного характера).

Граждане обращаются повторно в связи с несогласием с ответом на предыдущее обращение, а также с неисполнением в срок ранее обещанных мероприятий.

Также стоить отметить, что поступило 10 обращений, которые являются повторными относительно прошлых лет, в основном это вопросы дорожного хозяйства (5).

Число коллективных обращений по сравнению с 1 кварталом прошлого года увеличилось(в 1,6 раза) – 26 (было **16**). Наиболее часто коллективно граждане обращаются по вопросам дорожного (12) и жилищно-коммунального (7) хозяйства, а также по вопросам охраны окружающей среды (4).

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