**Сведения**

о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,

личном приеме населения

**за 2016 год**

Администрация Череповецкого муниципального района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **за 2016 год** | **за 2015 год** |
| **I. Всего поступило обращений** | **824** | **620** |
| **доложено руководству:** | 824 | 620 |
| в том числе: |  |  |
| - коллективные | 240 | 125 |
| - повторные | 57 | 38 |
| - многократные | 13 | 10 |
| - без реквизитов | 2 | - |
| - по электронной почте | 49 | 19 |
| - онлайн-приемная главы района | 183 | 153 |
| **II. Классификация поступивших писем по виду обращений:** |  |  |
| - предложения | - | - |
| - заявления | 731 | 599 |
| - жалобы | 93 | 21 |
| **по содержанию обращений:** |  |  |
| 1) Государство. Общество. Политика. | 10 | 4 |
| 2) Финансовые вопросы. | 6 | 3 |
| 3) Вопросы работы с обращениями граждан. | - | - |
| 4) Вопросы реабилитации. | - | - |
| 5) Вопросы органов юстиции, УВД, ВС. | - | - |
| 6) Вопросы промышленности. | - | 1 |
| 7) Деятельность предпринимателей.  Вопросы аренды. | 2 | 5 |
| 8) Вопросы агропромышленного комплекса. | 2 | 4 |
| 9) Вопросы землепользования. | 156 | 166 |
| 10) Деятельность с/х предприятий. | 2 | 3 |
| 11) Вопросы транспорта. | 17 | 18 |
| 12) Вопросы связи. | 1 | - |
| 13) Вопросы экологии и природопользования. | 73 | 50 |
| 14) Вопросы жилищного хозяйства и строительства. | 121  +231 (дороги) | 83  +136 (дороги) |
| 15) Вопросы о тарифах. | 6 | 6 |
| 16) Вопросы газификации. | 20 | 10 |
| 17) Вопросы начисления субсидий на оплату услуг ЖКХ. | 2 | - |
| 18) Вопросы строительства и ремонта мостов. | 6 | 6 |
| 19) Вопросы коммунального и бытового обслуживания. | 86 | 42 |
| 20) Вопросы торговли. | - | 1 |
| 21) Вопросы социальной защиты населения. | 33 | 12 |
| 22) Вопросы использования материнского капитала. | - | - |
| 23) Вопросы образования. | 15 | 16 |
| 24) Вопросы культуры, спорта | 16 | 13 |
| 25) Вопросы здравоохранения. | 6 | 13 |
| 26) Вопросы труда и заработной платы. | 3 | 10 |
| 27) Вопросы гражданства. | - | - |
| 28) Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц. | 10 | 17 |
| 29) Другие вопросы. | - | 1 |
| **III. Рассмотрено писем всего** | **824** | **620** |
| в том числе: |  |  |
| - с выездом на место | 75 | 54 |
| - с контролем | 73 | 8 |
| - меры приняты | 67 | 31 |
| **IV. Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - принято положительное решение | 79 | 61 |
| - разъяснено | 716 | 546 |
| - отказано | 21 | 13 |
| - отозвано | 3 | 1 |
| **V. Сроки исполнения:** |  |  |
| - в срок | 773 | 588 |
| - с нарушением срока | - | - |
| - с продлением срока | 43 | 31 |
| - возврат | 5 | 1 |
| **VI. Сколько выявлено случаев волокиты, либо нарушения прав и законных интересов заявителей. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание** |  |  |
| **VII. Принято посетителей руководством во время личного приёма** | **262** | **255** |
| **Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - положительно | 12 | 12 |
| - разъяснено | 163 | 162 |
| - отказано | 10 | 5 |
| - дан ответ в ходе приема | 77 | 76 |
| - меры приняты | 7 | 4 |
| - с выездом на место | 11 | 7 |

**Информационно-аналитическая записка**

**о рассмотрении обращений граждан в администрации Череповецкого муниципального района**

**за 2016 год**

 За 2016 год в администрацию района поступило 824 письменных обращения граждан. Общее количество обращений за данный период на 24,8 % больше, по сравнению с количеством обращений, поступивших в 2015 году (620 обращений в 2015 году).

Они включают в себя:

* письменные обращения из вышестоящих организаций – 203 (24,6 %):

Онлайн-приемная Губернатора ВО – 32,

Законодательное собрание ВО – 23,

Департаменты ВО – 58,

Заместители Губернатора ВО – 67,

Правительство ВО – 8;

Государственная жилищная инспекция ВО – 15;

* обращения из управлений и ведомств местного уровня – 89 (10,8 %):

Администрации сельских поседений – 22,

Мэрия г. Череповца – 13,

Череповецкая природоохранная прокуратура - 6,

Прокуратура Череповецкого района - 33;

ОМВД России по Череповецкому району – 7;

ТО Управления Роспотребнадзора по ВО – 8;

* обращения непосредственно в адрес администрации – 532 (64,6 %).

За 2016 год через онлайн-приёмную Губернатора Вологодской области в администрацию Череповецкого муниципального района было перенаправлено 32 (4,5 %) обращения. На адрес электронной почты района ([admin@cherra.ru](mailto:admin@cherra.ru)) поступило 49 (6 %) обращений. В адрес онлайн-приемной главы Череповецкого муниципального района поступило 183 (22,2 %) обращения.

За анализируемый период поступило **240 коллективных,** 57 повторных и 13 многократных обращений, что составило 29,1 %, 6,9 % и 1,6 % соответственно от общего количества письменных обращений. За аналогичный период 2015 года **коллективные обращения составили 20** % (**125** обращений)**,** повторные –6,1 % (38 обращений) и многократные – 1,6  % (10 обращений).

137 обращений с вопросами, не входящими в компетенцию администрации Череповецкого муниципального района, направлены по подведомственности. 75 обращений рассмотрены с предварительным выездом на место. На дополнительный контроль были поставлены 73 обращения граждан из общего числа поступивших в администрацию района. Меры приняты по 67 обращениям. 43 обращения были рассмотрены с продлением срока.

На основании проведенного анализа письменных обращений граждан выявлен рост количества обращений граждан в 2016 году по следующим тематикам:

- жилищного хозяйства и строительства – 42,7 % (строительство объектов и сооружений, состояние жилищного хозяйства, обслуживание и ремонт автодорог –352 обращения);

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 35,3 % от общего числа (219 обращений).

- коммунального и бытового обслуживания – 10,4 % (электроснабжение, водоснабжение, коммунально-бытовое обслуживание домов, подключение отопления и др. – 86 обращений);

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 6,8 % от общего числа (42 обращения).

- экологии и природопользования **–** 8,9 % (сжигание мусора на земельных участках, организация площадок для ТБО, загазованность воздуха и замусоренности территорий, нарушение водоохранного законодательства и др. – 73 обращения);

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 8 % от общего числа (50 обращений).

- социальной защиты населения – 4 % (качество работы сотрудников социальной защиты населения, оказание помощи семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации и др. – 33 обращения);

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 2 % от общего числа (12 обращений).

- газификации – 2,4 % (газификация населенных пунктов, обеспечение сжиженным газом – 20 обращений);

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 1,6 % от общего числа (10 обращений).

Также наблюдается снижение количества обращений по вопросам:

- землепользования – 18,9 % (аренда земельного участка, приобретение земли в собственность, проведение муниципального земельного контроля, перевод земельного участка из одной категории в другую и др. – 156 обращений);

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 26,8 % от общего числа (166 обращений).

- транспорта – 2 % (благоустройство остановочных павильонов, состояние рейсовых автобусов, льготы на проезд, организация и изменение автобусных маршрутов и др. – 17 обращений);

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 3 % от общего числа (18 обращений).

- образования – 1,8 % (ремонт и содержание школ, материально-техническое оснащение образовательных учреждений и др. – 15 обращений).

Прим.: 2015 год – обращения по данным вопросам составляли 2,6 % от общего числа (16 обращений).

На все обращения специалистам подразделений администрации подготовлены ответы. По письменным обращениям приняты следующие решения:

разъяснено – 716,

решено положительно – 79,

отказано – 21,

возврат – 5,

отозвано – 3.

В соответствии с графиком приема граждан в течение 2016 года был организован и проведен прием по личным вопросам главой Череповецкого муниципального района и его заместителями. Количество устных обращений, поступивших в ходе личного приема, составило 262 обращения (255 в 2015 году). Общее количество обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, увеличилось на 2,7 %, по сравнению с 2015 годом.

Главой района рассмотрено 140 обращений из общего числа поступивших (53,4 %), а 122 обращения (46,6 %) – заместителями главы района (Прокофьев А.В. – 49 18,7 %, Ельцов А.В. – 5119,5%, Староверова Н.А. – 22 8,4%). На 76 обращений (30 %) из общего числа поступивших ответы были даны непосредственно в ходе приемов. По всем устным обращениям даны соответствующие разъяснения.

Наиболее актуальные вопросы, затрагиваемые в ходе приема граждан (в % от общего количества обращений):

- вопросы землепользования (в том числе муниципальный земельный контроль) – 32 % (84 обращения);

- вопросы жилищного хозяйства и строительства – 13,7 % (36 обращений);

- вопросы обслуживания и ремонта автодорог – 22,5 % (59 обращений);

- вопросы коммунального и бытового обслуживания – 8,8 % (23 обращения);

- вопросы социальной защиты населения – 7,6 % (20 обращений).

Все устные обращения граждан рассмотрены. По ним приняты следующие решения: даны письменные разъяснения по 163 обращениям, 11 из которых рассмотрены с выездом на место; рассмотрено положительно – 12 обращений (4,6 %), отказано – 10 обращений (3,8 %), на 77 обращений (29,4 %) даны ответы непосредственно в ходе приёма.

Анализ общего количества обращений граждан поступивших в администрацию Череповецкого муниципального района за 2016 год показывает, что по сравнению с аналогичным периодом 2015 года их количество увеличилось на 19,4 % (с 875 обращений в 2015 году до 1086 обращений в 2016 году). В 2016 году увеличилось как количество устных обращений, так и количество письменных.

5,2 % граждан указали свое социальное положение при оформлении обращений. Среди заявителей преобладали пенсионеры, председатели СНТ, предприниматели, старосты населенных пунктов. Социальный статус не указали 94,8 % заявителей.

13 % заявителей указали свой льготный статус – ветераны Великой Отечественной войны, ветераны труда, инвалиды, многодетные семьи, погорельцы.

Помимо непосредственно обращений граждан в адрес администрации Череповецкого муниципального района были направлены 147 запросов из федеральных органов и органов государственной исполнительной власти Вологодской области в рамках рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Наименование органа государственной исполнительной власти* | *Количество запросов* | *Сущность вопросов* |
| 1 | Прокуратура Череповецкого района | 72 | -землепользование,  -транспорт,  -обследование и предоставление жилого помещения |
| 2 | Департамент топливно-энергетического комплекса | 17 | - перспективы газификации улиц и населенных пунктов,  -установка газовых котлов,  - лицензирование деятельности по обращению с отходами |
| 3 | Департамент строительства и жилищно-коммунального хозяйства | 4 | - улучшение жилищных условий,  - непригодность жилого помещения к проживанию,  - ремонт дома |
| 4 | Служба по правам ребенка Правительства Вологодской области | 7 | -ненадлежащее исполнение родительских обязанностей,  -предоставление жилого помещения,  -нарушение прав несовершеннолетних,  -реорганизация школы |
| 5 | Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура | 3 | -нарушение режима водоохраной зоны,  -нарушения природоохранного законодательства |
| 6 | Мэрия г. Череповца | 3 | -предоставление земельных участков многодетным семьям,  - транспорт |
| 7 | Департамент дорожного хозяйства и транспорта | 1 | -транспортное сообщение |
| 8 | Законодательное Собрание Вологодской области | 13 | -обслуживание дорог,  - перспективы газификации,  - проведение аукциона по продаже земельных участков,  -закрытие детского сада |
| 9 | Служба по правам человека | 2 | -реорганизация школы,  -газификация |
| 10 | Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по ВО | 5 | - вопросы землепользования |
| 11 | Управление Федеральной службы в сфере природопользования по ВО | 2 | - недропользование,  - природопользование |
| 12 | Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды | 4 | -несанкционированное размещение отходов,  -проведение экологической экспертизы |
| 13 | ОМВД России по Череповецкому району | 11 | - проверка дорожного покрытия,  -земельные вопросы,  -отлов безнадзорных животных |
| 14 | Департамент финансов | 1 | -улучшение жилищных условий |
| 15 | Администрации сельских поселений | 2 | - обустройство колодца,  -отлов безнадзорных животных |

Все запросы были доведены до сведения руководства, рассмотрены и на них были своевременно подготовлены ответы.

Объем обращений, поступающих в администрацию Череповецкого района, как правило, зависит от погодно-климатических условий. Так зимний период преобладают жалобы на расчистку автодорог, состояние мостовых сооружений, работу управляющих компаний, а весенний и осенний периоды – на разбитые дороги, восстановление дорожного покрытия, предоставление земельных участков, проведение муниципального земельного контроля, законность строительства сооружений и т.п. Вопросы социальной сферы жизни населения носят постоянный характер и являются актуальными.

Повторное обращение граждан в администрацию района или Правительство Вологодской области связано с получением ими отказа на свои требования или просьбы. Главная причина, по которой администрация района вынуждена давать отрицательные ответы, – недостаток финансирования той или иной сферы или отсутствие финансовых средств на данные мероприятия в бюджете района или сельских поселений.

В рамках подготовки к Общероссийскому дню приема граждан, который состоялся 12 декабря 2016 года, была проведена следующая работа:

- работа с программным продуктом (АРМ) как в администрации, так и в сельских поселениях района;

- работа с сайтом ССТУ. РФ (занесение данных о районе и поселениях, компетенций органов, контактных данных и т.д.);

- централизованное информирование граждан;

- проведение 6 тестирований в рамках организации и проведения ОДПГ (2 межрегиональных, 4 областных тестирования).

Главой района были приняты 5 человек, в ходе приема даны корректные полные разъяснения гражданам по интересующим вопросам. По окончании был подготовлен отчет согласно требуемой форме.

На сегодняшний день за 2016 год все обращения рассмотрены.