**Сведения**

о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,

личном приеме населения за 2017 год

*Администрация Череповецкого муниципального района*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *за 2016 год* | *за 2017 год* |
| **I. Всего поступило обращений** | **824** | **1061** |
| **доложено руководству:** | **824** | **1061** |
| в том числе: |  |  |
| - коллективные | 240 | 187 |
| - повторные | 57 | 31 |
| - многократные | 13 | 7 |
| - без реквизитов | 2 | 0 |
| - по электронной почте | 49 | 103 |
| - по телефону | 0 | 0 |
| ***- через онлайн-приемную главы*** | 183 | 235 |
| **II. Классификация поступивших писем по виду обращений:** |  |  |
| - предложения | - | 1 |
| - заявления | 731 | 1001 |
| - жалобы | 93 | 59 |
| **по содержанию обращений:** |  |  |
| 1. Государство. Общество. Политика. | 10 | 14 |
| 1. Финансовые вопросы. | 6 | 1 |
| 1. Вопросы работы с обращениями граждан. | - | 0 |
| 1. Вопросы органов юстиции, УВД, ВС. | - | 0 |
| 1. Вопросы промышленности. | - | 0 |
| 1. Деятельность предпринимателей. Вопросы аренды. | 2 | 3 |
| 1. Вопросы агропромышленного комплекса. Деятельность с/х предприятий | 4 | 8 |
| 1. Вопросы землепользования. | 156 | 106 |
| 1. Вопросы муниципального земельного контроля | - | 42 |
| 1. Вопросы архитектуры и градостроительства | - | 72 |
| 1. Вопросы транспорта. | 17 | 12 |
| 1. Вопросы связи. | 1 | 0 |
| 1. Вопросы экологии и природопользования. | 73 | 67 |
| 1. Вопросы жилищного хозяйства и строительства. | 121 | 163 |
| 1. Вопросы обслуживания и ремонта дорог | 231 | 373 |
| 1. Вопросы о тарифах. | 6 | 4 |
| 1. Вопросы газификации. | 20 | 24 |
| 1. Вопросы начисления субсидий на оплату услуг ЖКХ. | 2 | 0 |
| 1. Вопросы строительства и ремонта мостов. | 6 | 14 |
| 1. Вопросы коммунального и бытового обслуживания. | 86 | 90 |
| 1. Вопросы торговли. | - | 1 |
| 1. Вопросы социальной защиты населения. | 33 | 23 |
| 1. Вопросы использования материнского капитала. | - | 0 |
| 1. Вопросы образования. | 15 | 9 |
| 1. Вопросы культуры, спорта | 16 | 17 |
| 1. Вопросы здравоохранения. | 6 | 1 |
| 1. Вопросы труда и заработной платы. | 3 | 12 |
| 1. Вопросы гражданства. | - | 0 |
| 1. Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц. | 10 | 5 |
| 1. Другие вопросы. | - | 0 |
| **III. Рассмотрено писем всего** | **824** | **1061** |
| в том числе: |  |  |
| - с выездом на место | 75 | 99 |
| - с контролем | 73 | 83 |
| **IV. Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - принято положительное решение | 79 | 40 |
| - разъяснено | 716 | 990 |
| - отказано | 21 | 26 |
| - меры приняты | 67 | 131 |
| - возврат/отозвано | 8 | 5 |
| **V. Сроки исполнения:** |  |  |
| - в срок | 773 | 979 |
| - с нарушением срока | - | 33 |
| - с продлением срока | 43 | 49 |
| **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 приема** | **262** | **484** |
| **Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - положительно | 12 | 17 |
| - разъяснено | 163 | 281 |
| - отказано | 10 | 14 |
| - меры приняты | 77 | 28 |
| - с выездом | 7 | 29 |
| - разъяснено в ходе приема | 11 | 172 |

**Информационно-аналитическая записка**

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

**за 2017 год**

За 2017 год в администрацию Череповецкого района поступило 1061 письменное обращение граждан. Общее количество письменных обращений за данный период увеличилось на 22,3 % по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (824 обращения в 2016 году).

В том числе:

- из вышестоящих организаций (249 обращений – 23,5 %):

Члены Совета Федерации – 6

Депутаты Государственной Думы РФ – 5

Онлайн-приемная Губернатора ВО – 11

Законодательное Собрание ВО – 15

Департаменты ВО – 102

Заместители Губернатора ВО – 66

Государственная жилищная инспекция ВО – 37

Управление Роспотребнадзора во ВО – 7

- из управлений и ведомств местного уровня остальные (143 обращения – 13,5 %):

Администрации сельских поселений – 65

Мэрия г.Череповец – 13

Череповецкая природоохранная прокуратура – 11

Череповецкая прокуратура – 44

Череповецкая городская Дума – 4

Администрация г. Вологды – 6

- непосредственно в адрес администрации (669 обращений – 63 %).

За анализируемый период через онлайн-приемную Губернатора Вологодской области в администрацию Череповецкого муниципального района было перенаправлено 11 обращений. На адрес электронной почты района ([admin@cherra.ru](mailto:admin@cherra.ru)) поступило 103 обращения. В адрес онлайн-приемной главы Череповецкого муниципального района поступило 235 обращений.

В 2017 году администрацией района было рассмотрено 187 коллективных, 7 многократных и 31 повторное обращение, что составило 17,6 %, 0,7 % и 2,9 % соответственно от общего количества письменных обращений.

97 обращений с вопросами, не входящими в компетенцию администрации Череповецкого муниципального района, направлены по подведомственности, проверено с выездом на место 99 обращений.

Основную часть письменных обращений граждан составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог – 35,1 % (373 обращения);

Прим.: за 2016 год – обращения по данным вопросам составляли 28 % от общего числа.

- землепользования – 20,7 % (аренда земельного участка, вопросы земельного контроля, земельные споры, вопросы архитектуры и др. – 220 обращений);

Прим.: за 2016 год – обращения по данным вопросам составляли 18,9 % от общего числа.

- жилищного хозяйства и строительства – 20 % (строительство объектов и сооружений, состояние жилищного хозяйства, газификация, транспорт – 213 обращений);

Прим.: за 2016 год – обращения по данным вопросам составляли 19 % от общего числа.

- коммунального и бытового обслуживания – 8,1 % (электроснабжение, водоснабжение, коммунально-бытовое обслуживание домов и др. – 86 обращений);

Прим.: за 2016 год – обращения по данным вопросам составляли 8,3 % от общего числа.

- экологии и природопользования **–** 6,3 % (нарушение водоохранного и природоохранного законодательства, захламление территорий и др. – 67 обращений);

Прим.: за 2016 год – обращения по данным вопросам составляли 8,9 % от общего числа.

- социальной защиты населения **–** 2,2 % (оказание материальной помощи и др. – 23 обращения);

Прим.: за 2016 год – обращения по данным вопросам составляли 4 % от общего числа.

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

- разъяснено – 990,

- решено положительно – 40,

- отказано – 26,

- отозвано заявителем – 5.

В соответствии с графиком приема граждан в течение 2017 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 484 обращения. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года их количество увеличилось на 45,9 % (в 2016 году 262 обращения на личном приеме).

Главой района были рассмотрены 242 обращения (50 %), и 242 обращения (50 %) – заместителями главы района (Ельцов А.В. – 8217%, Матросов И.В. – 6613,6%, Староверова Н.А. – 4910,1%, Прокофьев А.В. – 459,3%). На 172 обращения (35,6 %) из общего числа поступивших обращений ответы были даны непосредственно в ходе приема. По всем устным обращениям даны соответствующие разъяснения.

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

- вопросы землепользования – 37,8 % (183 обращения);

- вопросы жилищного хозяйства и строительства (в том числе обслуживание и ремонт автодорог) – 31,6 % (153 обращения);

- вопросы коммунального и бытового обслуживания – 3,9 % (19 обращений);

- вопросы социальной защиты населения – 3,5 % (17 обращений);

- вопросы газификации – 1,4 % (7 обращений).

Все устные обращения граждан рассмотрены. По ним приняты следующие решения: даны разъяснения по 281 обращению – 58 %; рассмотрено положительно – 17 обращений (3,5 %), отказано – 14 обращений (2,9 %), даны разъяснения непосредственно в ходе приема – 172 обращения (35,6 %).

Анализ общего количества обращений граждан поступивших в администрацию Череповецкого муниципального района за 2017 год показывает, что по сравнению с аналогичным периодом 2016 года их количество увеличилось на 29,7 % (1086 обращений в 2016 году и 1545 обращений в 2017 году).

7,9 % граждан указали свое социальное положение при оформлении обращений. Среди заявителей преобладали пенсионеры – 4,1 % (из 100% всех заявителей), также обращались председатели некоммерческих организаций и старосты деревень – по 3,8 %. Социальный статус не указали 92,1 % человек.

5,6 % заявителей указали льготный статус – инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи.

Помимо непосредственно обращений граждан в адрес администрации Череповецкого муниципального района было направлено 157 запросов из федеральных органов и органов государственной исполнительной власти Вологодской области в рамках рассмотрения обращений граждан.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Орган власти | Количество запросов | Вопросы |
|  | Прокуратура Череповецкого района | 61 | - земельные вопросы;  - улучшение жилищных условий;  - капитальный ремонт жилья;  - доплата к пенсии;  - дорожная деятельность |
|  | ОМВД России по Череповецкому району | 24 | - проверка дорожного покрытия;  - земельные вопросы;  - незаконная вырубка деревьев;  - отлов безнадзорных животных;  - дорожная деятельность |
|  | Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура | 14 | - деятельность асфальтобетонного завода;  - сохранность зеленых насаждений;  - слив сточных вод;  - проведение проверки;  - внутренний муниципальный контроль;  - нарушения природоохранного законодательства |
|  | Депутат Государственной Думы РФ А.В. Канаев | 12 | - дорожная деятельность;  - газификация;  - обеспечение жильем;  - земельные вопросы;  - строительство |
|  | Департамент дорожного хозяйства | 11 | - дорожная деятельность |
|  | Заместители Губернатора Вологодской области | 10 | - земельные вопросы;  обслуживание автодорог;  - газификация |
|  | Законодательное Собрание Вологодской области | 8 | - перспективы газификации;  - строительство ЦБК;  - дорожная деятельность;  - приобретение аппаратуры для ДК;  - отсутствие магазина;  - капитальный ремонт крыши |
|  | Департамент топливно-энергетического комплекса | 6 | - работа канализационной насосной станции;  - газификация |
|  | Департамент природных ресурсов | 5 | - несанкционированные свалки;  - нарушение природоохранного законодательства |
|  | Управление Росприроднадзора по ВО | 3 | - проведение проверки;  - нарушение природоохранного законодательства;  - балансодержатель канализации |
|  | Главное управление по дела ГО и ЧС | 2 | - земельные вопросы |
|  | Комитет градостроительства и архитектуры ВО | 1 | - о внесении изменений в ПЗЗ |

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

12 декабря 2017 года состоялся Общероссийский день приема граждан, в рамках подготовки к которому была проведена следующая работа:

- установление программного продукта (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;

- участие в совещаниях с ПВО по вопросам организации и проведения ОДПГ.

Главой района были приняты 12 человек, в ходе приема даны корректные полные разъяснения гражданам по интересующим вопросам. Вопросы, требующие более детального рассмотрения, были переданы для работы специалистам администрации района, после чего подготовлены письменные ответы в установленный законом срок.

По окончании был подготовлен отчет согласно требуемой форме.

Из общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию района, на дополнительный контроль было поставлено 94 обращения. Основную часть составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог;

- коммунального и бытового обслуживания;

- газификации.

Повторное обращение граждан в администрацию 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. Наиболее проблемные сферы, затрагиваемые гражданами в своих обращениях, – обслуживание и ремонт дорог, предоставление жилых помещений, содержание и ремонт многоквартирных домов, вопросы землепользования.

За 2017 год были рассмотрены все обращения, поступившие в адрес администрации Череповецкого района в письменном виде и на личном приеме руководством.