**Сведения**

о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,

личном приеме населения за 2018 год

*Администрация Череповецкого муниципального района*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *за 2017 год* | *за 2018 год* |
| **I. Всего поступило обращений** | **1061** | **909** |
| **доложено руководству:** | **1061** | **909** |
| в том числе: |  |  |
| - коллективные | 187 | 113 |
| - повторные | 31 | 24 |
| - многократные | 7 | 6 |
| - без реквизитов | 0 | 0 |
| - по электронной почте | 103 | 72 |
| - по телефону | 0 | 0 |
| ***- через онлайн-приемную главы*** | 235 | 262 |
| **II. Классификация поступивших писем по виду обращений:** |  |  |
| - предложения | 1 | 3 |
| - заявления | 1001 | 894 |
| - жалобы | 59 | 12 |
| **по содержанию обращений:** |  |  |
| 1. Государство. Общество. Политика. | 14 | 10 |
| 1. Финансовые вопросы. | 1 | 2 |
| 1. Вопросы работы с обращениями граждан. | 0 | 1 |
| 1. Вопросы органов юстиции, УВД, ВС. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы промышленности. | 0 | 1 |
| 1. Деятельность предпринимателей. Вопросы аренды. | 3 | 3 |
| 1. Вопросы агропромышленного комплекса. Деятельность с/х предприятий | 8 | 4 |
| 1. Вопросы землепользования. | 106 | 78 |
| 1. Вопросы муниципального земельного контроля | 42 | 25 |
| 1. Вопросы архитектуры и градостроительства | 72 | 32 |
| 1. Вопросы транспорта. | 12 | 21 |
| 1. Вопросы связи. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы экологии и природопользования. | 67 | 67 |
| 1. Вопросы жилищного хозяйства и строительства. | 163 | 135 |
| 1. Вопросы обслуживания и ремонта дорог | 373 | 384 |
| 1. Вопросы о тарифах. | 4 | 4 |
| 1. Вопросы газификации. | 24 | 12 |
| 1. Вопросы начисления субсидий на оплату услуг ЖКХ. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы строительства и ремонта мостов. | 14 | 13 |
| 1. Вопросы коммунального и бытового обслуживания. | 90 | 80 |
| 1. Вопросы торговли. | 1 | 1 |
| 1. Вопросы социальной защиты населения. | 23 | 8 |
| 1. Вопросы использования материнского капитала. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы образования. | 9 | 8 |
| 1. Вопросы культуры, спорта | 17 | 6 |
| 1. Вопросы здравоохранения. | 1 | 1 |
| 1. Вопросы труда и заработной платы. | 12 | 4 |
| 1. Вопросы гражданства. | 0 | 0 |
| 1. Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц. | 5 | 7 |
| 1. Другие вопросы. | 0 | 2 |
| **III. Рассмотрено писем всего** | **1061** | **909** |
| в том числе: |  |  |
| - с выездом на место | 99 | 66 |
| - с контролем | 83 | 30 |
| **IV. Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - принято положительное решение | 40 | 15 |
| - разъяснено | 990 | 880 |
| - отказано | 26 | 12 |
| - меры приняты | 131 | 119 |
| - возврат/отозвано | 5 | 2 |
| **V. Сроки исполнения:** |  |  |
| - в срок | 979 | 868 |
| - с нарушением срока | - | 13 |
| - с продлением срока | 82 | 28 |
| **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** | **484** | **366** |
| **Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - положительно | 17 | 8 |
| - разъяснено | 281 | 262 |
| - отказано | 14 | 13 |
| - меры приняты | 28 | 37 |
| - с выездом | 29 | 29 |
| - разъяснено в ходе приема | 172 | 83 |

**Информационно-аналитическая записка**

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

**за 2018 год**

 За 2018 год в администрацию Череповецкого района поступило 909 письменных обращений граждан. Общее количество письменных обращений за данный период уменьшилось на 14,3 % по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (1061 обращение в 2017 году).

Они включают в себя:

- письменные обращения из вышестоящих организаций (283 обращения – 31,1 %):

Онлайн-приемная Губернатора ВО – 53

Законодательное Собрание ВО – 16

Департаменты ВО – 98

Заместители Губернатора ВО – 80

Государственная жилищная инспекция ВО – 15

Управление Роспотребнадзора по ВО – 8

Управление Россельхознадзора по ВО – 1

Управление Росприроднадзора по ВО – 1

Управление Росреестра по ВО – 2

Управление антимонопольной службы по ВО – 2

Прокуратура ВО – 2

Уполномоченный по правам человека по ВО – 1

ГУ МЧС России по ВО – 1

УМВД России по ВО – 1

СУ СК России по ВО – 2

- обращения из управлений и ведомств местного уровня остальные (134 обращения – 14,8 %):

Администрации сельских поселений – 58

Мэрия г.Череповец – 18

Череповецкая природоохранная прокуратура – 11

Череповецкая прокуратура – 39

Череповецкая городская Дума – 1

Администрация г. Вологды – 1

ОМВД России по Череповецкому району – 3

Череповецкий следственный отдел – 3

- обращения непосредственно в адрес администрации (492 обращения – 54,1 %).

За анализируемый период через онлайн-приемную Губернатора Вологодской области в администрацию Череповецкого муниципального района было перенаправлено 53 обращения. На адрес электронной почты района ([admin@cherra.ru](mailto:admin@cherra.ru)) поступило 72 обращения. В адрес онлайн-приемной главы Череповецкого муниципального района поступило 262 обращения.

В 2018 году администрацией района было рассмотрено 113 коллективных, 6 многократных и 24 повторных обращения, что составило 12,4 %, 0,7 % и 2,7 % соответственно от общего количества письменных обращений.

87 обращений с вопросами, не входящими в компетенцию администрации Череповецкого муниципального района, направлены по подведомственности, проверено с выездом на место 66 обращений.

Выявлено, что основную часть письменных обращений граждан составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог – 42,3 % (384 обращения);

Прим.: за 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 35,1 % от общего числа.

- землепользования – 14,9 % (аренда земельного участка, вопросы земельного контроля, земельные споры, вопросы архитектуры и др. – 135 обращений);

Прим.: за 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 20,7 % от общего числа.

- жилищного хозяйства и строительства – 18,5 % (строительство объектов и сооружений, состояние жилищного хозяйства, газификация, транспорт – 168 обращений);

Прим.: за 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 20 % от общего числа.

- коммунального и бытового обслуживания – 8,8 % (электроснабжение, водоснабжение, коммунально-бытовое обслуживание домов и др. – 80 обращений);

Прим.: за 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 8,1 % от общего числа.

- экологии и природопользования **–** 7,4 % (нарушение водоохранного и природоохранного законодательства, захламление территорий и др. – 67 обращений);

Прим.: за 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 6,3 % от общего числа.

- строительство и ремонт мостов **–** 1,4 % (13 обращений);

Прим.: за 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 1,3 % от общего числа.

- социальной защиты населения **–** 0,9 % (оказание материальной помощи и др. – 8 обращений);

Прим.: за 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 2,2 % от общего числа.

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

- разъяснено – 880,

- решено положительно – 15,

- отказано – 12,

- отозвано заявителем – 2.

В соответствии с графиком приема граждан в течение 2018 года был организован и проведен прием граждан по личным вопросам. Количество устных обращений, поступивших в ходе личного приема, составило 366 обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года их количество уменьшилось на 24,4 % (в 2017 году 484 обращения на личном приеме).

Личный прием граждан проводили:

Виноградов Н.В. – 178 обращений (48,6 %);

Ельцов А.В. – 103 обращения (28,2 %);

Матросов И.В. – 34 обращения (9,3 %);

Прокофьев А.В. – 26 обращений (7,1 %);

Малкова Н.Ю. – 14 обращений (3,8 %);

Сергушев А.С. – 11 обращений (3 %).

На 83 обращения (22,7 %) 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 – 35,5 % (130 обращений);

- вопросы жилищного хозяйства и строительства (в том числе обслуживание и ремонт автодорог) – 46,5 % (170 обращений);

- вопросы коммунального и бытового обслуживания – 3 % (11 обращений);

- вопросы социальной защиты населения – 3,6 % (13 обращений).

Все устные обращения граждан рассмотрены. По ним приняты следующие решения: даны разъяснения по 262 обращениям – 71,6 %; рассмотрено положительно – 8 обращений (2,2 %), отказано – 13 обращений (3,5 %), даны разъяснения непосредственно в ходе приема – по 83 обращениям (22,7 %).

Анализ общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию Череповецкого муниципального района  за 2018 год показывает, что по сравнению с аналогичным периодом 2017 года их количество сократилось на 17,5 % (1545 обращений в 2017 году и 1275 обращений в 2018 году).

7,3 % граждан указали свое социальное положение при оформлении обращений. Среди заявителей преобладали пенсионеры – 3,8 % (из 100% всех заявителей), также обращались председатели некоммерческих организаций и старосты деревень – по 3,5 %. Социальный статус не указали 92,7 % человек.

6,3 % заявителей указали льготный статус – инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи.

Помимо непосредственно обращений граждан в адрес администрации Череповецкого муниципального района было направлено 128 запросов из федеральных органов и органов государственной исполнительной власти Вологодской области в рамках рассмотрения обращений граждан.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Орган власти | Количество запросов | Вопросы |
|  | Прокуратура Череповецкого района | 73 | - земельные вопросы;  - улучшение жилищных условий;  - капитальный ремонт жилья;  - признание помещений непригодным для проживания;  - дорожная деятельность  - предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества |
|  | Законодательное Собрание Вологодской области | 10 | - предоставление земельных участков многодетным семьям  - содержание автодорог  - ремонт кровли подстанции скорой помощи  - уличное освещение  - дорожная деятельность |
|  | Департамент топливно-энергетического комплекса | 9 | - улучшение жилищных условий;  - газификация |
|  | Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура | 7 | - нарушения природоохранного законодательства;  - земельный контроль;  -проведение проверки соблюдения законодательства |
|  | Депутат Государственной Думы РФ А.В. Канаев | 4 | - дорожная деятельность;  - газификация;  - ремонт очистных сооружений в с. Шухободь |
|  | ОМВД России по Череповецкому району | 3 | - дорожная деятельность |
|  | Управление Росприроднадзора по ВО | 3 | - берегоукрепление в д. Вичелово;  - канализационная система ДНТ «Шексна»  - очистные сооружения |
|  | Уполномоченный по правам ребенка по ВО | 2 | - выделение жилья |
|  | Департамент образования | 2 | - подвоз детей в школу;  - работа «Районной школы искусств» |
|  | Департамент строительства | 3 | - градостроительная деятельность;  - самовольное строительство |
|  | Комитет градостроительства и архитектуры ВО | 2 | - получение разрешения на строительство;  - строительство ЦБК в п. Суда |
|  | Департамент дорожного хозяйства | 3 | - дорожная деятельность |
|  | Департамент сельского хозяйства | 1 | - деятельность сельхозпредприятий |
|  | Департамент труда и занятости населения | 1 | - переселение нуждающейся семьи |
|  | Приемная Д.А. Медведева | 1 | - отопление в д. Климовское |
|  | Депутат Городской Думы г. Череповца | 1 | - освещение в д. Ирдоматка |
|  | Мэрия г. Череповца | 1 | - ремонт пешеходного моста в п. Лесное |
|  | Управление Роспотребнадзора по ВО | 1 | - канализационная система |
|  | Управление Росреестра по ВО | 1 | - земельные вопросы |

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

Из общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию района, на дополнительный контроль было поставлено 30 обращений. Основную часть составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог;

- жилищно-коммунального хозяйства.

С нарушением срока за 2018 год рассмотрены 13 обращений граждан. В отношении ответственных исполнителей, нарушивших сроки рассмотрения обращений, были проведены служебные проверки, по итогам которых наложены дисциплинарные взыскания.

За 2018 год были рассмотрены все обращения, поступившие в адрес администрации Череповецкого района в письменном виде и на личном приеме руководством.

Начальник отдела документирования

и взаимодействия

с муниципальными образованиями Е.А.Мякова

Козлова Н.А.

(8202) 24-93-45