**Сведения**

о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,

личном приеме населения за 2019 год

*Администрация Череповецкого муниципального района*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *за 2018 год* | *За 2019 год* |
| **I. Всего поступило обращений** | **909** | **1583** |
| **доложено руководству:** | **909** | **1583** |
| в том числе: |  |  |
| - коллективные | 113 | 329 |
| - повторные | 24 | 45 |
| - многократные | 6 | 10 |
| - без реквизитов | 0 | 2 |
| - по электронной почте | 72 | 458 |
| ***-*** через онлайн-приемную администрации района | 262 | 618 |
| - по телефону | 0 | 0 |
| **II. Классификация поступивших писем по виду обращений:** |  |  |
| - предложения | 3 | 0 |
| - заявления | 894 | 1572 |
| - жалобы | 12 | 11 |
| **по содержанию обращений:** |  |  |
| 1. Государство. Общество. Политика. | 10 | 17 |
| 1. Финансовые вопросы. | 2 | 3 |
| 1. Вопросы работы с обращениями граждан. | 1 | 0 |
| 1. Вопросы органов юстиции, УВД, ВС. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы промышленности. | 1 | 0 |
| 1. Деятельность предпринимателей. Вопросы аренды. | 3 | 1 |
| 1. Вопросы агропромышленного комплекса. Деятельность с/х предприятий | 4 | 1 |
| 1. Вопросы землепользования. | 78 | 65 |
| 1. Вопросы муниципального земельного контроля | 25 | 33 |
| 1. Вопросы архитектуры и градостроительства | 32 | 23 |
| 1. Вопросы транспорта. | 21 | 30 |
| 1. Вопросы связи. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы экологии и природопользования. | 67 | 92 |
| 1. Вопросы обращения с ТКО | - | 85 |
| 1. Вопросы жилищного хозяйства и строительства. | 135 | 266 |
| 1. Вопросы обслуживания и ремонта дорог | 384 | 795 |
| 1. Вопросы о тарифах. | 4 | 6 |
| 1. Вопросы газификации. | 12 | 35 |
| 1. Вопросы начисления субсидий на оплату услуг ЖКХ. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы строительства и ремонта мостов. | 13 | 23 |
| 1. Вопросы коммунального и бытового обслуживания. | 80 | 34 |
| 1. Вопросы торговли. | 1 | 1 |
| 1. Вопросы социальной защиты населения. | 8 | 41 |
| 1. Вопросы использования материнского капитала. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы образования. | 8 | 5 |
| 1. Вопросы культуры, спорта | 6 | 9 |
| 1. Вопросы здравоохранения. | 1 | 6 |
| 1. Вопросы труда и заработной платы. | 4 | 5 |
| 1. Вопросы гражданства. | 0 | 0 |
| 1. Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц. | 7 | 5 |
| 1. Другие вопросы. | 2 | 2 |
| **III. Рассмотрено писем всего** | **909** | **1583** |
| в том числе: |  |  |
| - с выездом на место | 66 | 83 |
| - с контролем | 30 | 17 |
| **IV. Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - принято положительное решение | 15 | 19 |
| - разъяснено | 880 | 1554 |
| - отказано | 12 | 9 |
| - меры приняты | 119 | 117 |
| - возврат/отозвано | 2 | 1 |
| **V. Сроки исполнения:** |  |  |
| - в срок | 868 | 1505 |
| - с нарушением срока | 13 | 57 |
| - с продлением срока | 28 | 21 |
| **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** | **366** | **284** |
| **Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - положительно | 8 | 11 |
| - разъяснено | 262 | 218 |
| - отказано | 13 | 7 |
| - меры приняты | 37 | 21 |
| - с выездом | 29 | 7 |
| - разъяснено в ходе приема | 83 | 48 |

**Информационно-аналитическая записка**

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

**за 2019 год**

 За 2019 год в администрацию Череповецкого муниципального района поступило 1583 письменных обращения граждан. Общее количество письменных обращений за данный период увеличилось на 74,1 % по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (909 обращений в 2018 году).

Они включают в себя:

* письменные обращения из вышестоящих организаций – 564 обращения – 35,6 %:

Департаменты ВО – 221

Заместители Губернатора ВО – 150

Онлайн-приемная Губернатора ВО – 147

Государственная жилищная инспекция ВО – 27

Законодательное Собрание ВО – 16

ГУ МЧС России по ВО – 2

Управление ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией ВО – 1

* обращения из управлений и ведомств местного уровня – 251 обращение – 15,9 %:

Администрации сельских поселений района – 99

Прокуратура Череповецкого района – 92

Мэрия г. Череповца – 33

ТО Управления Роспотребнадзора по ВО – 14

Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура – 8

ТО Управления Росприроднадзора по ВО – 2

ТО Управления Росреестра по ВО – 2

Череповецкий территориальный отдел государственного лесничества – 1

* обращения непосредственно в адрес администрации – 768 обращений – 48,5 %.

За анализируемый период через онлайн-приемную Губернатора Вологодской области в администрацию Череповецкого муниципального района было перенаправлено 157 обращений. На адрес электронной почты района ([admin@cherra.ru](mailto:admin@cherra.ru)) поступило 103 обращения. В адрес онлайн-приемной администрации Череповецкого муниципального района поступило 618 обращений.

В 2019 году администрацией района было рассмотрено 329 коллективных, 10 многократных и 45 повторных обращений, что составило 20,8 %, 0,6% и 2,8 % соответственно от общего количества письменных обращений.

108 обращений с вопросами, не входящими в компетенцию администрации Череповецкого муниципального района, направлены по подведомственности. С выездом на место рассмотрены 83 обращения.

Основную часть письменных обращений граждан составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог – 50,2 % (795 обращений);

Прим.: за 2018 год – обращения по данным вопросам составляли 42,3 % от общего числа.

- жилищного хозяйства и строительства – 16,8 % (строительство объектов и сооружений, состояние жилищного хозяйства, газификация, транспорт – 266 обращений);

Прим.: за 2018 год – обращения по данным вопросам составляли 18,5 % от общего числа.

- экологии и природопользования **–** 11,2 % (нарушение водоохранного и природоохранного законодательства, захламление территорий, в том числе обращение с ТКО – 177 обращений);

Прим.: за 2018 год – обращения по данным вопросам составляли 7,4 % от общего числа.

- землепользования – 7,6 % (аренда земельного участка, вопросы земельного контроля, земельные споры, вопросы архитектуры и др. – 121 обращение);

Прим.: за 2018 год – обращения по данным вопросам составляли 14,9 % от общего числа.

- социальной защиты населения **–** 2,6 % (оказание материальной помощи и др. – 41 обращение);

Прим.: за 2018 год – обращения по данным вопросам составляли 0,9 % от общего числа.

- газификации – 2,2% (35 обращений)

Прим.: за 2018 год – обращения по данным вопросам составляли 1,3 % от общего числа.

На все обращения специалистами структурных подразделений администрации района подготовлены ответы.

По письменным обращениям приняты следующие решения:

- разъяснено – 1554,

- решено положительно – 19,

- отказано – 9,

- отозвано заявителем – 1.

В соответствии с графиком приема граждан в течение 2019 года был организован и проведен прием граждан по личным вопросам. Количество устных обращений, поступивших в ходе личного приема, составило 284 обращения. По сравнению с аналогичным периодом 2018 года их количество уменьшилось на 28,9 % (в 2018 году 366 обращений на личном приеме).

Личный прием граждан проводили:

Руководитель администрации района Сергушев А.С. – 105 обращений (37 %);

Первый заместитель руководителя администрации района Клиновицкий В.Н. – 53 обращения (18,7 %);

Заместитель руководителя администрации района Бабаев Д.М. – 118 обращений (41,5 %);

Заместитель руководителя администрации района Прокофьев А.В. – 8 обращений (2,8 %).

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

- вопросы обслуживания и ремонта автодорог – 38 % (108 обращений);

- вопросы землепользования – 16,9 % (48 обращений);

- вопросы жилищного хозяйства и строительства – 12 % (34 обращения);

- вопросы социальной защиты населения – 5,3 % (15 обращений);

- вопросы архитектуры и градостроительства – 3,9 % (11 обращений);

- вопросы газификации – 3,5 % (10 обращений).

Все устные обращения граждан рассмотрены. По ним приняты следующие решения: даны разъяснения по 218 обращениям – 76,8 %; рассмотрено положительно – 11 обращений (3,9 %), отказано – по 7 обращениям (2,4 %), даны разъяснения непосредственно в ходе приема – по 48 обращениям (16,9 %).

Анализ общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию Череповецкого муниципального района  за 2019 год показывает, что по сравнению с аналогичным периодом 2018 года их количество увеличилось на 31,7 % (1275 обращений в 2018 году и 1867 обращений в 2019 году).

10,3 % граждан указали свое социальное положение при оформлении обращений. Среди заявителей преобладали пенсионеры – 6,8 % (из 100% всех заявителей), также обращались председатели некоммерческих организаций и старосты деревень – по 3,5 %. Социальный статус не указали 89,7 % человек.

14,6 % заявителей указали льготный статус – инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи.

Помимо непосредственно обращений граждан в адрес администрации Череповецкого муниципального района было направлено 252 запроса из федеральных органов и органов государственной исполнительной власти Вологодской области в рамках рассмотрения обращений граждан.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Орган власти | Количество запросов | Вопросы |
|  | Прокуратура Череповецкого района | 83 | - земельные вопросы;  - улучшение жилищных условий;  - капитальный ремонт жилья;  - признание помещений непригодным для проживания;  - дорожная деятельность  - предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества |
|  | Заместитель Губернатора области Богомазов Е.А. | 79 | - дорожная деятельность;  - транспортное обеспечение;  - земельные вопросы;  - содержание общего имущества МКД;  - уличное освещение;  - нарушение природоохранного законодательства;  - газификация |
|  | Законодательное Собрание Вологодской области | 29 | - предоставление земельных участков многодетным семьям;  - уличное освещение;  - дорожная деятельность;  - нарушение земельного законодательства;  - строительство колодца в населенном пункте;  - улучшение качества питьевой воды;  - открытие общественной бани |
|  | Депутат Государственной Думы ФС РФ Канаев А.В. | 21 | - дорожная деятельность;  - капитальный ремонт жилья;  - содержание общего имущества МКД;  - водоснабжение населенных пунктов;  - нарушения природоохранного законодательства;  - уличное освещение;  - земельные вопросы |
|  | Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура | 9 | - нарушения природоохранного законодательства;  - земельный контроль;  -проведение проверки соблюдения законодательства |
|  | Департамент строительства | 7 | - градостроительная деятельность;  - строительство объектов |
|  | Департамент топливно-энергетического комплекса | 6 | - улучшение жилищных условий;  - газификация |
|  | ОМВД России по Череповецкому району | 5 | - дорожная деятельность |
|  | Управление Росприроднадзора по ВО | 5 | - нарушения природоохранного законодательства |
|  | Комитет градостроительства и архитектуры ВО | 3 | - получение разрешения на строительство;  - градостроительная деятельность |
|  | Департамент дорожного хозяйства | 3 | - дорожная деятельность |
|  | ТО Управления Росреестра по ВО | 2 | - 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 17 обращений. Основную часть составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог;

- жилищно-коммунального хозяйства.

С нарушением срока за 2019 год рассмотрены 57 обращений граждан. В отношении ответственных исполнителей, нарушивших сроки рассмотрения обращений, были проведены служебные проверки, по итогам которых наложены дисциплинарные взыскания.

За 2019 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