**Сведения**

о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,

личном приеме населения за I полугодие 2018 года

Администрация Череповецкого муниципального района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *за I полугодие 2017 года* | *за I полугодие 2018 года* |
| **I. Всего поступило обращений** | ***496*** | ***441*** |
| **доложено руководству:** | ***496*** | ***441*** |
| в том числе: |  |  |
| - коллективные | 93 | 45 |
| - повторные | 23 | 14 |
| - многократные | 2 | 5 |
| - без реквизитов | 0 | 0 |
| - по электронной почте | 54 | 25 |
| - по телефону | 0 | 0 |
| ***- через онлайн-приемную главы*** | ***75*** | ***126*** |
| **II. Классификация поступивших писем по виду обращений:** |  |  |
| - предложения | - | 2 |
| - заявления | 453 | 430 |
| - жалобы | 43 | 9 |
| **по содержанию обращений:** |  |  |
| 1. Государство. Общество. Политика. | 8 | 4 |
| 1. Финансовые вопросы. | 0 | 2 |
| 1. Вопросы работы с обращениями граждан. | 0 | 1 |
| 1. Вопросы органов юстиции, УВД, ВС. |  | 0 |
| 1. Вопросы промышленности. | 0 | 1 |
| 1. Деятельность предпринимателей. Вопросы аренды. | 2 | 2 |
| 1. Вопросы агропромышленного комплекса. Деятельность с/х предприятий | 6 | 3 |
| 1. Вопросы землепользования. | 62 | 41 |
| 1. Вопросы муниципального земельного контроля | 15 | 10 |
| 1. Вопросы архитектуры и градостроительства | 51 | 12 |
| 1. Вопросы транспорта. | 7 | 8 |
| 1. Вопросы связи. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы экологии и природопользования. | 37 | 32 |
| 1. Вопросы жилищного хозяйства и строительства. | 69 | 64 |
| 1. Вопросы обслуживания и ремонта дорог | 139 | 194 |
| 1. Вопросы о тарифах. | 4 | 2 |
| 1. Вопросы газификации. | 11 | 5 |
| 1. Вопросы начисления субсидий на оплату услуг ЖКХ. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы строительства и ремонта мостов. | 5 | 6 |
| 1. Вопросы коммунального и бытового обслуживания. | 41 | 35 |
| 1. Вопросы торговли. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы социальной защиты населения. | 22 | 5 |
| 1. Вопросы использования материнского капитала. | 0 | 0 |
| 1. Вопросы образования. | 4 | 7 |
| 1. Вопросы культуры, спорта | 4 | 1 |
| 1. Вопросы здравоохранения. | 1 | 1 |
| 1. Вопросы труда и заработной платы. | 7 | 3 |
| 1. Вопросы гражданства. | 0 | 0 |
| 1. Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц. | 1 | 2 |
| 1. Другие вопросы. | 0 | 0 |
| **III. Рассмотрено писем всего** | ***496*** | ***441*** |
| в том числе: |  |  |
| - с выездом на место | 55 | 36 |
| - с контролем | 61 | 15 |
| **IV. Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - принято положительное решение | 24 | 8 |
| - разъяснено | 450 | 425 |
| - отказано | 19 | 7 |
| - меры приняты | 32 | 70 |
| - возврат/отозвано | 3 | 1 |
| **V. Сроки исполнения:** |  |  |
| - в срок | 468 | 405 |
| - с нарушением срока | 0 | 21 |
| - с продлением срока | 28 | 15 |
| **VI. Сколько выявлено случаев волокиты, либо нарушения прав и законных интересов заявителей. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание** | 0 | 0 |
| **VII. Принято посетителей руководством во время личного приема** | ***247*** | ***209*** |
| **Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - положительно | 8 | 5 |
| - разъяснено | 120 | 157 |
| - отказано | 10 | 8 |
| - меры приняты | 11 | 19 |
| - с выездом | 18 | 18 |
| - разъяснено в ходе приема | 109 | 39 |

***Информационно-аналитическая записка***

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

***за I полугодие******2018 года***

За первое полугодие 2018 года в администрацию района поступило 441 письменное обращение граждан. Общее количество письменных обращений за данный период сократилось на 11 % по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (496 обращений в 2017 году).

В том числе:

- из вышестоящих организаций (152 обращения – 34,5 %):

Департаменты ВО – 71

Заместители Губернатора ВО – 37

Онлайн-приемная Губернатора ВО – 21

Государственная жилищная инспекция ВО – 10

Законодательное Собрание ВО – 6

Управление Роспотребнадзора по ВО – 6

ГУ МЧС России по ВО – 1

- из управлений и ведомств местного уровня (62 обращения – 14 %):

Череповецкая районная прокуратура – 24

Администрации сельских поселений – 18

Мэрия г.Череповец – 12

Череповецкая природоохранная прокуратура – 4

ОМВД России по Череповецкому району – 2

Череповецкая городская Дума – 1

Администрация г. Вологды – 1

- непосредственно в адрес администрации (227 обращений – 51,5 %).

В первом полугодии администрацией района было рассмотрено 45 коллективных, 14 повторных и 5 многократных обращений граждан, что составило 10,2 %, 3,2 % и 1,1 % соответственно от общего количества письменных обращений.

Основную часть письменных обращений граждан составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог – 44 % (194 обращений);

Прим.: I полугодие 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 26 % от общего числа.

- жилищного хозяйства и строительства – 17,5 % (строительство объектов и сооружений, состояние жилищного хозяйства, газификация, транспорт – 77 обращений);

Прим.: I полугодие 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 17,5 % от общего числа.

- землепользования – 14,3 % (аренда земельного участка, вопросы земельного контроля, земельные споры, вопросы архитектуры и др. – 63 обращения);

Прим.: I полугодие 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 25,8 % от общего числа.

- коммунального и бытового обслуживания – 8 % (электроснабжение, водоснабжение, коммунально-бытовое обслуживание домов и др. – 35 обращение);

Прим.: I полугодие 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 22,2 % от общего числа.

- экологии и природопользования **–** 7,3 % (нарушение водоохранного и природоохранного законодательства, захламление территорий и др. – 32 обращений);

Прим.: I полугодие 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 7,5 % от общего числа.

- образования  **–** 1,6 % (деятельность образовательных организаций – 7 обращений);

Прим.: I полугодие 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 0,8 % от общего числа.

- социальной защиты населения **–** 1,1 % (оказание материальной помощи и др. – 5 обращений);

Прим.: I полугодие 2017 год – обращения по данным вопросам составляли 4,4 % от общего числа.

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

- разъяснено – 425,

- решено положительно – 8,

- отказано – 7,

- отозвано заявителем – 1.

В соответствии с графиком приема граждан в течение первого полугодия 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 209 обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2017 году их количество уменьшилось на 15,4 % (в 2017 году 247 обращения на личном приеме).

Главой района были рассмотрены 128 обращений (61,2 %), и 81 обращение (38,8 %) – заместителями главы района (Матросов И.В. – 3416,3%, Ельцов А.В. – 2913,9%, Прокофьев А.В. – 188,6%). На 39 обращений 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 жилищного хозяйства и строительства (в том числе обслуживание и ремонт автодорог) – 48,3 % (101 обращение);

- вопросы землепользования – 34 % (71 обращение);

- вопросы социальной защиты населения – 5,3 % (11 обращений);

- вопросы коммунального и бытового обслуживания – 3,8 % (8 обращений);

- вопросы экологии и природопользования – 2,4 % (5 обращений);

- вопросы газификации – 1,4 % (3 обращения).

Все устные обращения граждан рассмотрены. По ним приняты следующие решения: даны разъяснения по 157 обращениям – 75,1 %; рассмотрено положительно – 5 обращений (2,4 %), отказано – 8 обращений (3,8 %), даны разъяснения непосредственно в ходе приема – 39 обращений (18,7 %).

Анализ общего количества обращений граждан поступивших в администрацию Череповецкого муниципального района за первое полугодие 2018 года показывает, что по сравнению с аналогичным периодом 2017 года их количество уменьшилось на 12,5 % (743 обращения в 2017 году и 650 обращений в 2018 году).

7,4 % граждан указали свое социальное положение при оформлении обращений. Среди заявителей преобладали пенсионеры – 3,8 % (из 100% всех заявителей), также обращались председатели некоммерческих организаций, старосты деревень, депутаты поселений – по 3,6 %. Социальный статус не указали 92,6 % человек.

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

Помимо непосредственно обращений граждан в адрес администрации Череповецкого муниципального района было направлено 82 запроса из федеральных органов и органов государственной исполнительной власти Вологодской области в рамках рассмотрения обращений граждан.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Орган власти | Количество запросов | Вопросы |
|  | Прокуратура Череповецкого района | 54 | - земельные вопросы;  - улучшение жилищных условий;  - капитальный ремонт жилья;  - коммунальные услуги;  -дорожная деятельность;  - выдача градостроительных планов;  - соблюдение градостроительного законодательства;  - перевозка пассажиров;  - обращение с отходами |
|  | Департамент топливно-энергетического комплекса | 7 | - улучшение жилищных условий;  - газификация населенных пунктов |
|  | Законодательное Собрание Вологодской области | 4 | - предоставление земельных участков многодетным семьям;  - расчистка дорог в зимнее время;  - уличное освещение населенных пунктов |
|  | ОМВД России по Череповецкому району | 3 | - проверка дорожного покрытия;  - земельные вопросы;  - установка дорожных знаков |
|  | Управление Росприроднадзора по ВО | 3 | - очистные сооружения;  - нарушение природоохранного законодательства;  - берегоукрепление д. Вичелово |
|  | Департамент образования | 2 | - подвоз детей из д. Глухая Лохта в образовательные учреждения;  - о конфликтной ситуации в МБУ ДО «Череповецкая школа искусств» |
|  | Департамент дорожного хозяйства | 1 | - дорожная деятельность |
|  | Департамент сельского хозяйства | 1 | - деятельность сельскохозяйственных предприятий |
|  | Череповецкая Городская Дума | 1 | - уличное освещение ул. Ключевая в д. Ирдоматка |
|  | Комитет градостроительства и архитектуры | 1 | - получение разрешения на строительство |
|  | Приемная Д.А. Медведева | 1 | - подключение дома к системе отопления в д. Климовское |
|  | Управление Росреестра по ВО | 1 | - перераспределение земельных участков |
|  | Департамент труда и занятости | 1 | - оказание содействия в переселении семьи Анисимовых на территорию Вологодской области |
|  | Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура | 1 | - нарушение прав граждан д. Климовское на благоприятную окружающую среду |
|  | Администрация Нелазского сельского поселения | 1 | - предоставление схемы водоотведения д. Шулма |

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

Сроки перенаправления и рассмотрения обращений граждан указаны в статье 8 п.3 и статье 12 п.1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» соответственно.

Статья 12 п. 1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

Статья 8 п. 3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

Глава района, первый заместитель главы района, заместители главы района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан предусмотрена Кодексом об административных правонарушениях, ст. 5.59. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан: «Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей».

За анализируемый период через онлайн-приемную Губернатора Вологодской области в администрацию Череповецкого муниципального района было перенаправлено 21 обращение. На адрес электронной почты района ([admin@cherra.ru](mailto:admin@cherra.ru)) поступило 25 обращений. В адрес онлайн-приемной главы Череповецкого муниципального района поступило 126 обращений.

48 обращений с вопросами, не входящими в компетенцию администрации Череповецкого муниципального района, направлены по подведомственности, проверено с выездом на место 36 обращений, меры приняты по 70 обращениям. На дополнительный контроль было поставлено 15 обращений. Основную часть из них составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог;

- землепользования;

- 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 первое полугодие 2018 года были рассмотрены все обращения, поступившие в адрес администрации Череповецкого района в письменном виде и на личном приеме руководством.