**Сведения**

о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,

личном приеме населения за 2020 год

*Администрация Череповецкого муниципального района*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *За 2019 год* | *за 2020 год* |
| **I. Всего поступило обращений** | **1583** | **1761** |
| **доложено руководству:** | **1583** | **1761** |
| в том числе: |  |  |
| - коллективные | 329 | 269 |
| - повторные | 45 | 53 |
| - многократные | 10 | 18 |
| - без реквизитов | 2 | 4 |
| - по электронной почте | 458 | 631 |
| ***-*** через онлайн-приемную администрации района | 618 | 521 |
| - по телефону | 0 | 0 |
| **II. Классификация поступивших писем по виду обращений:** |  |  |
| - предложения | 0 | 0 |
| - заявления | 1572 | 1744 |
| - жалобы | 11 | 17 |
| **по содержанию обращений:** |  |  |
| 1. Государство. Общество. Политика.
 | 17 | 32 |
| 1. Финансовые вопросы.
 | 3 | 2 |
| 1. Вопросы работы с обращениями граждан.
 | 0 | 0 |
| 1. Вопросы органов юстиции, УВД, ВС.
 | 0 | 0 |
| 1. Вопросы промышленности.
 | 0 | 0 |
| 1. Деятельность предпринимателей. Вопросы аренды.
 | 1 | 9 |
| 1. Вопросы агропромышленного комплекса. Деятельность с/х предприятий
 | 1 | 22 |
| 1. Вопросы землепользования.
 | 65 | 131 |
| 1. Вопросы муниципального земельного контроля
 | 33 | 43 |
| 1. Вопросы архитектуры и градостроительства
 | 23 | 106 |
| 1. Вопросы транспорта.
 | 30 | 15 |
| 1. Вопросы связи.
 | 0 | 5 |
| 1. Вопросы экологии и природопользования.
 | 92 | 84 |
| 1. Вопросы обращения с ТКО
 | 85 | 38 |
| 1. Вопросы жилищного хозяйства и строительства.
 | 266 | 241 |
| 1. Вопросы ремонта и содержания дорог
 | 795 | 808 |
| 1. Вопросы о тарифах.
 | 6 | 4 |
| 1. Вопросы газификации.
 | 35 | 37 |
| 1. Вопросы начисления субсидий на оплату услуг ЖКХ.
 | 0 | 1 |
| 1. Вопросы строительства и ремонта мостов.
 | 23 | 16 |
| 1. Вопросы коммунального и бытового обслуживания.
 | 34 | 61 |
| 1. Вопросы торговли.
 | 1 | 3 |
| 1. Вопросы социальной защиты населения.
 | 41 | 57 |
| 1. Вопросы использования материнского капитала.
 | 0 | 0 |
| 1. Вопросы образования.
 | 5 | 15 |
| 1. Вопросы культуры, спорта
 | 9 | 14 |
| 1. Вопросы здравоохранения.
 | 6 | 6 |
| 1. Вопросы труда и заработной платы.
 | 5 | 3 |
| 1. Вопросы гражданства.
 | 0 | 0 |
| 1. Жалоба на действия (бездействия) должностных лиц.
 | 5 | 5 |
| 1. Другие вопросы.
 | 2 | 3 |
| **III. Рассмотрено писем всего** | **1583** | **1761** |
| в том числе: |  |  |
| - с выездом на место | 83 | 107 |
| - с контролем | 17 | 23 |
| **IV. Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - принято положительное решение | 19 | 27 |
| - разъяснено | 1554 | 1722 |
| - отказано | 9 | 12 |
| - меры приняты | 117 | 154 |
| - возврат/отозвано | 1 | 0 |
| **V. Сроки исполнения:** |  |  |
| - в срок | 1505 | 1601 |
| - с нарушением срока | 57 | 131 |
| - с продлением срока | 21 | 29 |
| **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** | **284** | **75** |
| **Результаты рассмотрения:** |  |  |
| - положительно | 11 | 6 |
| - разъяснено | 218 | 51 |
| - отказано | 7 | 4 |
| - меры приняты | 21 | 9 |
| - с выездом | 7 | 6 |
| - разъяснено в ходе приема | 48 | 14 |

**Информационно-аналитическая записка**

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

**за 2020 год**

За 2020 год в администрацию Череповецкого муниципального района поступило 1761 письменное обращение граждан. Общее количество письменных обращений за данный период увеличилось на 11,2 % по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (1583 обращения в 2019 году).

Они включают в себя:

* письменные обращения из вышестоящих организаций – 485 обращений – 27,5 %:

Заместители Губернатора ВО – 159

Онлайн-приемная Губернатора ВО – 156

Департаменты ВО – 129

Государственная жилищная инспекция ВО – 22

Законодательное Собрание ВО – 12

Прокуратура ВО – 5

Управление ветеринарии с государственной ветеринарной инспекцией ВО – 2

* обращения из управлений и ведомств местного уровня – 402 обращения – 22,8 %:

Администрации сельских поселений района – 133

Глава Череповецкого МР – 95

Прокуратура Череповецкого района – 93

Мэрия г. Череповца – 36

ТО Управления Роспотребнадзора по ВО – 18

Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура – 13

ТО Управления Росприроднадзора по ВО – 8

Череповецкая городская дума – 4

ТО Управления Росреестра по ВО – 2

Череповецкий территориальный отдел государственного лесничества – 1

* обращения непосредственно в адрес администрации – 874 обращения – 49,7 %.

За анализируемый период через онлайн-приемную Губернатора Вологодской области в администрацию Череповецкого муниципального района было перенаправлено 156 обращений. На адрес электронной почты района (admin@cherra.ru) поступило 256 обращений. В адрес онлайн-приемной администрации Череповецкого муниципального района поступило 521 обращение.

В 2020 году администрацией района было рассмотрено 269 коллективных, 18 многократных и 53 повторных обращений, что составило 15,3 %, 1,02 % и 3 % соответственно от общего количества письменных обращений.

186 обращений с вопросами, не входящими в компетенцию администрации Череповецкого муниципального района, направлены по подведомственности. С выездом на место рассмотрены 107 обращений.

Основную часть письменных обращений граждан составляют вопросы:

* ремонта и содержания автодорог – 45,9 % (808 обращений);

Прим.: за 2019 год – обращения по данным вопросам составляли 50,2 % от общего числа.

* жилищного хозяйства и строительства – 16 % (строительство объектов и сооружений, состояние жилищного хозяйства, газификации, тарифов ЖКХ – 283 обращения);

Прим.: за 2019 год – обращения по данным вопросам составляли 16,8 % от общего числа.

* экологии и природопользования **–** 6,9 % (нарушение водоохранного и природоохранного законодательства, захламление территорий, в том числе обращение с ТКО – 122 обращения);

Прим.: за 2019 год – обращения по данным вопросам составляли 11,2 % от общего числа.

* землепользования – 15,9 % (аренда земельного участка, вопросы земельного контроля, земельные споры, вопросы архитектуры и др. – 280 обращений);

Прим.: за 2019 год – обращения по данным вопросам составляли 7,6 % от общего числа.

* коммунального и бытового обслуживания – 3,5 % (61 обращение);

Прим.: за 2019 год – обращения по данным вопросам составляли 2,1 % от общего числа.

* социальной защиты населения – 3,2 % (оказание материальной помощи и др. – 57 обращений).

Прим.: за 2019 год – обращения по данным вопросам составляли 2,6 % от общего числа.

На все обращения специалистами структурных подразделений администрации района подготовлены ответы.

По письменным обращениям приняты следующие решения:

- разъяснено – 1722;

- решено положительно – 27;

- отказано – 12.

В соответствии с графиком приема граждан в течение 2020 года был организован и проведен прием граждан по личным вопросам. Количество устных обращений, поступивших в ходе личного приема, составило 75 обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года их количество уменьшилось на 73,6 % (в 2019 году 284 обращения на личном приеме). Снижение количества обращений, поступающих в ходе личного приема, связано с отменой проведения личных приемов граждан в связи с введением ограничительных мероприятий по предупреждению распространения коронавирусной инфекции на территории района.

Личный прием граждан проводили:

Руководитель администрации района Сергушев А.С. – 13 обращений (17,3 %);

Первый заместитель руководителя администрации района Клиновицкий В.Н. – 35 обращений (46,7 %);

Заместитель руководителя администрации района Бабаев Д.М. – 23 обращения (30,7 %);

Заместитель руководителя администрации района Прокофьев А.В. – 4 обращения (5,3 %).

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

* вопросы землепользования – 32 % (24 обращения);
* вопросы ремонта и содержания автодорог – 22,7 % (17 обращений);
* вопросы архитектуры и градостроительства – 14,6 % (11 обращений);
* вопросы жилищного хозяйства и строительства – 9,3 % (7 обращений);
* вопросы газификации – 6,7 % (5 обращений).

Все устные обращения граждан рассмотрены. По ним приняты следующие решения: даны разъяснения по 51 обращению – 68 %; рассмотрено положительно – 6 обращений (8 %), отказано – по 4 обращениям (5,3 %), даны разъяснения непосредственно в ходе приема – по 14 обращениям (18,7 %).

Анализ общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию Череповецкого муниципального района за 2020 год, показывает, что по сравнению с аналогичным периодом 2019 года их количество уменьшилось на 1,7 % (1867 обращений в 2019 году и 1836 обращений в 2020 году).

11,2 % граждан указали свое социальное положение при оформлении обращений. Среди заявителей преобладали пенсионеры – 7,3 % (из 100% всех заявителей), также обращались председатели некоммерческих организаций и старосты деревень – по 3,9 %. Социальный статус не указали 88,8 % человек.

13,8 % заявителей указали льготный статус – инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи.

Помимо непосредственно обращений граждан в адрес администрации Череповецкого муниципального района было направлено 284 запроса из федеральных органов и органов государственной исполнительной власти Вологодской области в рамках рассмотрения обращений граждан.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Орган власти | Количество запросов | Вопросы |
|  | Прокуратура Череповецкого района | 89 | - земельные вопросы;- дорожная деятельность;- улучшение жилищных условий;- капитальный ремонт жилья;- признание помещений непригодным для проживания;- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества |
|  | Заместители Губернатора области  | 74 | - дорожная деятельность;- содержание общего имущества МКД;- транспортное обеспечение;- земельные вопросы;- уличное освещение;- нарушение природоохранного законодательства;- газификация |
|  | Законодательное Собрание Вологодской области | 49 | - 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. | 24 | - дорожная деятельность;- капитальный ремонт жилья;- содержание общего имущества МКД;- водоснабжение населенных пунктов;- нарушения природоохранного законодательства;- уличное освещение;- земельные вопросы |
|  | Череповецкая межрайонная природоохранная прокуратура | 10 | - нарушения природоохранного законодательства; - земельный контроль;-проведение проверки соблюдения законодательства |
|  | Департамент дорожного хозяйства области | 9 | - дорожная деятельность |
|  | ОМВД России по Череповецкому району | 7 | - дорожная деятельность |
|  | Департамент строительства области | 6 | - градостроительная деятельность;- строительство объектов |
|  | Управление Росприроднадзора по ВО | 5 | - нарушения природоохранного законодательства |
|  | Департамент топливно-энергетического комплекса области | 4 | - улучшение жилищных условий;- газификация  |
|  | Комитет градостроительства и архитектуры ВО | 4 | - получение разрешения на строительство;- градостроительная деятельность |
|  | ТО Управления Росреестра по ВО | 3 | - разрешение земельных вопросов |

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

Из общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию района, на дополнительный контроль было поставлено 23 обращения. Основную часть составляют вопросы:

- обслуживания и ремонта автодорог;

- жилищно-коммунального хозяйства.

С нарушением срока за 2020 год рассмотрено 131 обращение граждан. В отношении ответственных исполнителей, нарушивших сроки рассмотрения обращений, были проведены служебные проверки, по итогам которых наложены дисциплинарные взыскания.