Анализ рассмотрения обращений граждан, юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан в первом полугодии 2019 года

 В первом полугодии 2019 года в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 2637 постановлений, 47 распоряжений по основной деятельности. Поступило 5491 входящий документ, отправлено 4960 исходящих писем.

Всего принято и рассмотрено 1015 обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 46 обращений; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 82 обращения, **министерств и ведомств -** 145 обращений, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 107 обращений. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 46,6%, 23,4% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 17,8%.

 Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (591) больше всего вопросов по ЖКХ – 48,7%, о благоустройстве территорий – 10,7%; по жилищной проблеме обратилось 13,4%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам, приватизации земельных участков составило 4,3%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 3,5 %.

 В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 44 обращения. 84% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 15% касается жилищной проблемы.

**Основные темы жалоб граждан**

**1. Полученные из АГ РБ и других вышестоящих организаций**



**2. Местные жалобы**



**3. Полученные по «Виртуальной приемной»**



 Из 635 обращений (письменных и поступивших по «виртуальной приемной») 582 вопроса решены положительно, частично решены вопросы по 34 обращениям, 19 обращений перенаправлены по подведомственности:

в Администрацию муниципального района Туймазинский район Республики Башкортостан – 1;

в Администрацию муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан – 1;

в Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в городе Октябрьский – 1;

в ГБУ ветеринарная станция Туймазинского района г. Октябрьский – 1;

в Государственную инспекцию труда в РБ – 1;

в Государственный комитет РБ по транспорту и дорожному хозяйству – 1;

в Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору – 1;

в ОАО «Жилуправление» - 1;

в ОМВД России по г. Октябрьскому – 7;

в Отдел по г. Октябрьский Управления Росреестра – 1;

в Прокуратуру г.Октябрьский – 1;

в Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей – 1;

в Туймазинское территориальное Управление Министерства природопользования и экологии – 1.

 На **личном приеме главой администрации** городского округа в первом полугодии 2019 года принято 93 человека. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 15

по строительству - 9

обманутые дольщики - 9

ОЖКХ - 37

земельный вопрос - 8

разное - 15

 Из 93 обращений на 75 даны письменные ответы, во время приема дано разъяснение (ответ) – 8, находится в работе - 10.

**Первым заместителем главы администрации** в первом полугодии 2019 года на личном приеме принято 132 человека по следующим вопросам:

о границах зем.участка - 42

по сносу дома - 5

о строительстве - 31

земельный вопрос - 48

ОЖКХ - 2

разное - 4

Из 132 обращений на 31 даны письменные ответы, 97 вопросов решено на месте во время устного приема либо даны устные разъяснения, 4 – находится в работе.

 **Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** в первом полугодии 2019 года на личном приеме принято 129 человек по следующим вопросам:

коммунальное хозяйство - 56

благоустройство территорий - 32

организация подъездных путей, расширение территории - 3

жилищно-коммунальная сфера (кап.ремонт МКД, предоставление услуг) - 26

вывоз (уборка) мусора - 4

жилищные вопросы, перевод из жилого фонда в нежилой и т.п. - 3

разное – 5

 Из 129 обращений на 87 даны письменные ответы, на 38 даны устные разъяснения в ходе личного приема, 4 - находятся в работе.

 **Заместителем главы администрации по социальным вопросам** в первом полугодии 2019 года на личном приеме принято 6 человек по следующим вопросам:

 устройство ребенка в детский сад - 2

 жалоба на соседей - 1

 получение путевки на санаторно-курортное лечение - 1

 помощь на ремонт жилого помещения - 1 о нехватке медицинских кадров - 1

 Из 6 обращений на 4 даны письменные ответы, 1 – дан ответ во время приема 1 – находится в работе.

 График личного приема главой администрации и заместителями главы администрации размещен на официальном сайте администрации [www.oktadm.ru](http://www.oktadm.ru) и на стенде в фойе администрации.

В 1 полугодии 2019 года проведено: информационных групп - 11, пресс-конференций - 2 и «горячих линий» - 10 (таблица №3)

 Таблица № 3

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | Участник, руководитель | Целевая аудитория | Тема |
| **Встречи информационной группы администрации** |
| 1 | 05.02.2019 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Председатели и члены Советов многоквартирных домов, расположенных на территории от микрорайона №25 до улицы Фрунзе | Совещание проводилось с целью обсуждения проблемных вопросов, связанных с работой домовых комитетов и управляющих компаний. |
| 2 | 05.03.2019 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Председатели и члены Советов многоквартирных домов, расположенных на территории от 28-го до 35-го микрорайона | Совещание проводилось с целью обсуждения проблемных вопросов, связанных с работой домовых комитетов и управляющих компаний.  |
| 3 | 11.03.2019 | Заместитель главы администрацииШ.Г. Фаррахов | Председатели советов общественности, территориального общественного самоуправления г. Октябрьского | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 4 | 14.03.2019 | Заместитель главы администрации С.В Литов  | Территориальное общественное самоуправление «Муллино», «Девонский» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 5 | 18.03.2019 | Заместитель главы администрации С.В. Литов | Территориальное общественное самоуправление «Московка» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 6 | 22.03.2019 | Заместитель главы администрации С. В. Литов | Территориальное общественное самоуправление «Нарышево», «Ул.Железнодорожная», «Ул.Вокзальная» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 7 | 25.03.2018 | Глава администрацииА.Н. Шмелев  | Территориальное общественное самоуправление «Туркменево» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 8 | 26.03.2019 | Заместитель главы администрации Ш.Г. Фаррахов | Территориальное общественное самоуправление «Заитово», «Первомайский», «Микрорайон №25» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 9 | 27.03.2019 | Заместитель главы администрации С.В. Литов | Территориальное общественное самоуправление «Иковский» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 10 | 28.03.2019 | Заместитель главы администрации Ш.Г. Фаррахов | Территориальное общественное самоуправление «Спутник», «Микрорайон №37» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| 11 | 02.04.2019 | Заместитель главы администрации С.В. Литов | Территориальное общественное самоуправление «Зеленый», «Восточный» | Обсуждались вопросы борьбы с незаконным оборотом спиртосодержащей продукции, обеспечения пожарной безопасности и жилищно-коммунальные вопросы. |
| **Пресс-конференции** |
| 1 | 11.04.2019 | И.о. заместителя Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан Артур Ахметханов, глава администрации городского округа город Октябрьский Алексей Шмелев, заместитель заслуженный мастер спорта России по греко-римской борьбе, Олимпийский Чемпион, Чемпион Мира, шестикратный Чемпион Европы Алексей Мишин, Президент региональной спортивной общественной организации «Федерация спортивной борьбы Республики Башкортостан» Руслан Кулиев, Вице-президент региональной спортивной общественной организации «Федерация спортивной борьбы Республики Башкортостан», Заслуженный тренер России, Почетный гражданин города Октябрьский Республики Башкортостан Венер Гайнуллин | Горожане | Первенство Приволжского федерального округа по греко-римской борьбе среди юношей до 16 лет памяти Героев Отечества |
| 2 | 26.06.2019 | Хисматуллин Ильвар. Ильвар - кандидат в мастера спорта России по борьбе корэш и по борьбе на поясах, победитель и призер республиканских, всероссийских и международных соревнований. Хисматуллин И.Р. победитель первенства России по борьбе корэш 2018 и 2019 года. Победитель первенства России по борьбе на поясах 2019 года | горожане | В городе Казань завершился чемпионат мира по борьбе на поясах корэш, который в этом году впервые проходил совместно с первенством среди юношей 17-18 лет. Участниками чемпионата и первенства стали 230 спортсменов из 42 стран мира. Ильвар в составе сборной России победителем первенства среди юношей 17-18 лет в весовой категории 85 кг. |
| **Горячие телефонные линии** |
| 1 | 07.02.2019 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по РБ в г. Октябрьском | Горожане  | Вопросы профилактики гриппа и ОРВИ |
| 2 | 08.02.2019 | ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г.Октябрьский | Горожане  | По вопросам: - права граждан, находящихся под риском увольнения, в том числе предпенсионного возраста;- льготы и компенсации гражданам, увольняемым из организаций в связи с ликвидацией, сокращением численности или штата работников;- порядок обращения в Центр занятости населения. |
| 3 | 12.02.2019 | Отдел муниципального контроля | Горожане  | Вопросы незаконного размещения рекламных конструкций |
| 4 | 13.02.2019 | Архивный отдел администрации | Горожане | Вопросы сохранности документов и доступа к ним. |
| 5 | 12.03.2019 | ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г.Октябрьский | Горожане  | По вопросу предоставления работодателям субсидии, на организацию рабочих мест для незанятых инвалидов |
| 6 | 15.03.2019 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по РБ в г. Октябрьском | Горожане  | Горячая линия под девизом “Цифровой мир: надежные смарт-устройства”, посвященная Всемирному дню защиты прав потребителей. |
| 7 | 28.03-29.03.2019 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по РБ в г. Октябрьском | Горожане  | Вопросы профилактики туберкулеза |
| 8 | 06.05.2019 | Отдел образования | Горожане  | Порядок проведения комплектования детских садов на 2019-2020 учебный год |
| 9 | 17.05.2019 | Отдел муниципального контроля | Горожане  | Вопросы о соблюдении правил пожарной безопасности в лесах |
| 10 | 24.06.2019 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по РБ в г. Октябрьском | Горожане  | Вопросы качества и безопасности хлебобулочных изделий и кондитерской продукции и срокам годности. |