Анализ рассмотрения обращений граждан, юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан в 1 квартале 2020 года

В 1 квартале 2020 года в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 1083 постановления, 55 распоряжений по основной деятельности. Поступило 3199 входящих документов, отправлено 2615 исходящих писем.

Всего принято и рассмотрено 553 обращения граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 24 обращения; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 35 обращений, **министерств и ведомств -** 86 обращений, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 49 обращений. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 54,6%, 20,3% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 18,8%.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (346) больше всего вопросов по ЖКХ – 52,8%, о благоустройстве территорий – 21,6%; по жилищной проблеме обратилось 13,5%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам составило 6,7%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 3,8 %.

В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 13 обращений. 83% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 8,6% благоустройство территорий, 7,2% 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 553 жалоб 489 вопросов решены положительно, частично решены вопросы по 46 обращениям, 18 обращений перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Корреспондент | Количество |
| 1 | ОМВД России по г. Октябрьскому | 6 |
| 2 | Филиал ГКУ РЦ социальной поддержки населения по Туймазинскому району и г. Туймазы | 4 |
| 3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по РБ | 2 |
| 4 | Прокуратура г.Октябрьский | 3 |
| 5 | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | 1 |
| 6 | СУ СК России по РБ Следственный отдел по г. Октябрьский | 1 |
| 7 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | 1 |

На **личном приеме главой администрации** городского округа в 1 квартале 2020 года принято 50 человек. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 13

обманутые дольщики - 4

ОЖКХ - 10

разное - 23

Из 50 обращений на 26 даны письменные ответы, на 16 обращений дан ответ во время приема, 8 обращений находится в работе.

**Первым заместителем главы администрации** в 1 квартале 2020 года на личном приеме принято 77 человек по следующим вопросам:

о границах зем.участка - 19

о строительстве - 4

земельный вопрос - 5

ОЖКХ - 3

разное - 46

Из 77 обращений на 14 даны письменные ответы, 60 обращений решены на месте во время устного приема (даны устные разъяснения), 3 – находится в работе.

**Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** в 1 квартале 2020 года на личном приеме принято 51 человек по следующим вопросам:

транспорт, дорожное хозяйство – 3

улучшение жилищных условий - 1

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ - 37

комплексное благоустройство городов и поселений - 2

вывоз, утилизация ТБО, ТКО - 4

иные вопросы - 4

Из 51 обращения на 37 даны письменные ответы, на 11 даны устные разъяснения в ходе личного приема, 3 обращения находится в работе.

**Заместителем главы администрации по социальным вопросам** в 1 квартале 2020 года на личном приеме принято 24 человека по следующим вопросам:

пенсионное обеспечение – 1

социальное обслуживание – 11

здравоохранение – 1

улучшение жилищных условий – 2

иные вопросы – 9

Из 24 обращений на 7 даны письменные ответы, на 17 обращений даны ответы во время приема.

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-м квартале 2020 года проведено 4 информационных группы (таблица №3)

Таблица № 3

Информация о проведенных информационных группах за 1 кв. 2020г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | дата | участник, руководитель | целевая аудитория | тема |
| **Встречи информационных групп администрации** | | | | |
| 1 | 22.01.2020 | Заместитель главы администрации  Ш.Г. Фаррахов | Председатели и члены Советов многоквартирных домов | Совещание проводилось с целью обсуждения проблемных вопросов, связанных с начислением платы за коммунальную услугу по теплоснабжению в отопительный сезон 2019-2020 годы и начислением платы за коммунальную услугу по электроснабжению на содержание общего имущества МКД, порядке и сроках перерасчета данной платы с учетом последующего предоставления сведений по ИПУ, а также разъяснения по начислению платы за коммунальные услуги при наличии в МКД недобросовестных собственников. |
| 2 | 24.01.2020 | Глава администрации  А.Н. Шмелев | Представители активной молодежи города, студенты, лидеры школьных движений, активисты из числа работающей молодежи, члены молодежного объединения «Волонтеры Победы», военно-патриотического клуба «Гвардия», специалисты по работе с молодежью. | Встреча проводилась с целью общения, обсуждения интересующих вопросов. |
| 3 | 18.02.2020 | Заместитель главы администрации  О.Р. Латыпов | Представители СМИ | Встреча проводилась с целью обсуждения вопросов по проведению подписки на газеты, легкоатлетической эстафеты ко Дню Победы в ВОВ, планов проведения и освещения основных мероприятий в 2020 году. |
| 4 | 17.03.2020 | Глава администрации  А.Н. Шмелев | Жители мкр. Заитово | Встреча проводилась с целью обсуждения проблемных вопросов жителей мкр. Заитово. |