Анализ рассмотрения обращений граждан, юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан за 1 полугодие 2020 года

За 1 полугодие 2020 года в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 1826 постановлений, 85 распоряжений по основной деятельности. Поступило 6775 входящих документов, отправлено 5455 исходящих писем.

Всего принято и рассмотрено 1137 обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 37 обращений; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 63 обращения, **министерств и ведомств -** 178 обращений, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 117 обращений. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 56,8%, 21,2% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 16,8%.

 Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (705) больше всего вопросов по ЖКХ – 51,7%, о благоустройстве территорий – 19,3%; по жилищной проблеме обратилось 13,6%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам составило 7,7%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 5,8 %.

 В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 37 обращений. 79,4% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 7,8% 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 1137 обращений 25 обращений перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Корреспондент | Количество |
| 1 | Администрация муниципального района Туймазинский район Республики Башкортостан | 1 |
| 2 | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | 1 |
| 3 | НОФ "Региональный оператор Республики Башкортостан" | 3 |
| 4 | ОМВД России по г. Октябрьскому | 9 |
| 5 | Прокуратура г.Октябрьский | 3 |
| 6 | СУ СК России по РБ Следственный отдел по г. Октябрьский | 1 |
| 7 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | 1 |
| 8 | Туймазинский территориальный отдел государственного ветеринарного надзора  | 1 |
| 9 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по РБ | 1 |
| 10 | Филиал ГКУ РЦ социальной поддержки населения по Туймазинскому району и г. Туймазы | 4 |

 *В соответствии с Указом Главы Республики Башкортостан от 18.03.2020 г. № УГ-111 «О введении режима “Повышенная готовность” на территории Республики Башкортостан в связи с угрозой распространения в Республике Башкортостан новой коронавирусной инфекции (2019-nСoV)» и п.2.1. Методических рекомендаций по режиму труда органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций с участием государства, разработанных и утвержденных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (письмо от 16.03.2020 г. № 19-0/10/п-2262), в целях недопущения распространения в Республике Башкортостан коронавирусной инфекции**личный приём граждан в администрации ГО г.Октябрьский РБ, а также проведение встреч и информационных групп с жителями города с апреля 2020 года временно приостановлен.*

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.  |