Анализ рассмотрения обращений граждан и юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан в 1 квартале 2024 года

В 1 квартале 2024 года в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 727 постановлений, 60 распоряжения по основной деятельности. Поступило 2053 входящий документа, отправлено 2083 исходящих письма.

Всего принято и рассмотрено 394 обращения граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 22 обращения; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 13 обращений, **министерств и ведомств -** 79 обращений, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 18 обращений. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 72%, 9,3% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 10,4%, поддержка мобилизованных граждан и членов их семей – 8,3%.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (230) больше всего вопросов по ЖКХ – 64,6%, о благоустройстве территорий – 13,4%; по жилищной проблеме обратилось 5,1%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам составило 11,6%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 4,3%, поддержка мобилизованных граждан и членов их семей – 1%.

В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 32 обращения. 78,5% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 15,2% благоустройство территорий, 6,3% 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 394 обращений 29 обращений перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Корреспондент** | **Количество** |
| **1** | ГКУ "Управление имуществом казны Республики Башкортостан" | **1** |
| **2** | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | **6** |
| **3** | Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан | **1** |
| **4** | Министерство природопользования и экологии Республики Башкортостан | **1** |
| **5** | Министерство семьи, труда и социальной защиты населения РБ | **1** |
| **6** | МИФНС № 27 | **1** |
| **7** | НОФ «Региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» | **6** |
| **8** | ОМВД России по г. Октябрьскому | **8** |
| **9** | Отдел по г. Октябрьский Управление по работе с территориальными отделами и взаимодействия с органами местного самоуправления МЗИО РБ | **1** |
| **10** | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей | **2** |
| **11** | Филиал ГКУ РЦСПН по Туймазинскому району | **1** |

В 1 квартале 2024 года **главой администрации** городского округа проведено 8 приемов по личным вопросам, принято 50 человек, озвучено 52 вопроса. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 7

комплексное благоустройство – 15

транспорт, дорожное хозяйство – 5

ТКО – 3

доступная среда - 2

разное - 20

Из 52 обращений на 43 даны письменные ответы, на 9 обращений даны ответы во время приема (даны устные разъяснения)

**Первым заместителем главы администрации** в 1 квартале 2024 года проведено 8 приемов по личным вопросам, принято 38 человек.

транспорт, дорожное хозяйство - 4

улучшение жилищных условий - 22

комплексное благоустройство города – 1

разное - 11

Из 38 обращений на 13 даны письменные ответы, 25 обращений решены на месте во время устного приема (даны устные разъяснения)

**Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** в 1 квартале 2024 года проведено 10 приемов по личным вопросам, принято 18 человек, озвучено 20 вопросов:

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ - 10

вывоз, утилизация ТБО, ТКО – 2

транспорт, дорожное хозяйство – 2

улучшение жилищных условий -2

комплексное благоустройство- 1

разное – 3

Из 20 обращений на 12 даны письменные ответы, на 8 даны устные разъяснения в ходе личного приема (даны устные разъяснения)

**Заместителем главы администрации по социальным вопросам** в 1 квартале 2024 года проведено 2 приема по личным вопросам, принято 4 человека:

социальное обслуживание - 2

разное - 2

На все вопросы даны устные разъяснения в ходе личного приема.

**Заместителем главы администрации по развитию предпринимательства и привлечению инвестиций** в 1 квартале 2024 года проведено 6 приемов по личным вопросам, принято 6 человек:

предпринимательство, малый (средний) бизнес – 5

разное - 1

На 6 обращений даны устные разъяснения в ходе личного приема.

**Заместителем главы администрации** в 1 квартале 2024 года проведен 6 приемов по личным вопросам, принято 19 человек:

транспорт, дорожное хозяйство – 9

экология -1

комплексное благоустройство – 1

вывоз, утилизация ТБО, ТКО- 1

иные вопросы - 7

Из 19 обращений на 6 даны письменные ответы, на 13 обращений даны устные разъяснения в ходе личного 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.

За 1 квартал 2024 года проведено: информационных групп –22, пресс-конференций - 0 и «горячих линий» - 33.

Таблица № 3

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | дата | участник, руководитель | целевая аудитория | тема |
| **Встречи информационной группы администрации** | | | | |
| 1 | 16.01.2024 | Литов С.В. | ТК Аструм | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 2 | 23.01.2024 | Латыпов О.Р. | Работники образовательных учреждений и допобразования | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 3 | 24.01.2024 | Нафиков И.М. | ГУП РБ «ОКВК» | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 4 | 29.01.2024 | Герман К.Н. | МУП ДСР | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 5 | 30.01.2024 | Литов С.В. | ТК Плаза | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 6 | 31.01.2024 | Латыпов О.Р. | Работники профобразовательных учреждений и Дворца молодежи | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 7. | 31.01.2024 | Черкашнев М.А. | Жители мкр. Муллино | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 8 | 03.02.2024 | Герман К.Н. | НП Пассажир-Сервис | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 9 | 06.02.2024 | Латыпов О.Р. | Работники учреждений спорта и культуры | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 10 | 07.02.2024 | Черкашнев М.А. | Жители мкр. Спутник | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 11 | 08.02.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Заитово и Первомайский | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 12 | 13.02.2024 | Литов С.В. | ГК «Дуэт» | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 13 | 14.02.2024 | Нафиков И.М. | ООО «Теплоэнерго» | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 14 | 14.02.2024 | Черкашнев М.А. | Жители мкр 40, 40а, 40б | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 15 | 21.02.2024 | Черкашнев М.А | Жители мкр. 21 и Восточный | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 16 | 21.02.2024 | Латыпов О.Р. | Работники медучреждений | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 17 | 27.02.2024 | Герман К.Н. | Филиал ГУП Башавтотранс | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 18 | 28.02.2024 | Черкашнев М.А | Жители мкр Зеленый | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 19 | 04.03.2024 | Нафиков И.М. | АО ОЭС | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 20 | 05.03.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр Туркменево | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 21 | 12.03.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр Нарышево | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 22 | 13.03.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр Московка | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| **Пресс-конференции** | | | | |
| 1 |  |  |  |  |
| **Горячие телефонные линии** | | | | |
| 1 | 16.01.2024 12.00-15.00 | МБУ «Центр национальных культур», (Кетько Т.Б.) | Горожане | Вопросы по работе СКЦ «Без барьеров» в рамках года заботы о людях с ОВЗ |
| 2 | 22.01.2024 14.00-17.00 | МБУ «Городской дом культуры»  (Паленова О.Ю.) | Горожане | Предстоящие мероприятия по Пушкинской карте. Способы приобретения билетов по Пушкинской карте |
| 3 | 22.01.2024 14.00-18.00 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | Год семьи – создание банка данных о семьях города, награжденных медалью «За любовь и верность» |
| 4 | 24.01.2024 15.00-17.00  28.02.2024  15.00-17.00 | МБУ «Центр национальных культур» «Дворец бракосочетания», (Сигаева Т.Ю.) | Горожане | Консультации по организации и проведении торжественной церемонии бракосочетания в рамках Года семьи |
| 5 | 25.01.2024  14.00-17.00 | Отдел образования администрации (Мерзликина С.Л.) | Горожане | Вопросы по подаче заявлений на участие в государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования (ЕГЭ) |
| 6 | 26.01.2024  14.00-17.00 | Клуб «Нур»,  (Фаезова Р.М.) | Горожане | Вопросы о деятельности клуба «Нур» |
| 7 | 29.01.2024  15.00-18.00 | Отдел образования администрации (Губайдуллина Г.М.) | Горожане | Проблемы организации лыжной подготовки в образовательных учреждениях |
| 8 | 07.02.2024  11.00 -13.00 | ВФСК «ГТО»  (Коптилин В.А.) | Горожане | Вопросы к руководителю муниципального центра тестирования Всероссийского физкультурно-оздоровительного комплекса «Готов к труду и обороне» |
| 9 | 08.02.2024  15.00 -17.00  20.03.2024  15.00-17.00 | МБУ «ЦНК» «Дворец бракосочетания», (Насибуллина Р.Р.) | Горожане | Консультации по организации торжественных поздравлений юбиляров супружеской жизни в рамках Года семьи |
| 10 | 19.02.2024 | Отдел образования администрации (Губайдуллина Г.М.) | Горожане | Проведение ГИА-9 |
| 11 | 21.02.2024  15.00-17.00 | МБУ «ЦНК» «Дворец бракосочетания»,  (Сигаева Т.Ю. Насибуллина Р.Р.) | Горожане | Консультация и приём заявлений на торжественное чествование новорожденных в рамках Года семьи |
| 12 | 10.03.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | Ко Дню архивов «Вопрос-ответ» - отвечаем на вопросы о деятельности архивного отдела |
| 13 | 13.03.2024  15.00-17.00 | МБУ «Дворец молодежи»  (Забелина Е.В.) | Горожане | Горячая линия в рамках Всероссийской антинаркотической акции «Сообщи, где торгуют смертью» по вопросам распространения наркомании и наркопотребления |
| 14 | 27.03.2024  14.00-17.00 | Отдел образования администрации (Мерзликина С.Л.) | Горожане | Вопросы по приему детей в ОУ согласно постановлению администрации от 09.04.2012 № 941 «О закреплении территорий городского округа за муниципальными общеобразовательными учреждениями» |