Анализ рассмотрения обращений граждан, юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан за 2020 год

За 2020 год в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 4141 постановление, 187 распоряжений по основной деятельности. Поступило 13287 входящих документов, отправлено 11273 исходящих письма.

Всего принято и рассмотрено 2610 обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 70 обращений; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 118 обращений, **министерств и ведомств -** 361 обращение, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 211 обращений. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 52,3%, 21,3% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 20,4%.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (1764) больше всего вопросов по ЖКХ – 58,8%, о благоустройстве территорий – 20,4%; по жилищной проблеме обратилось 12%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам, приватизации земельных участков составило 5,3%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 2,8 %.

В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 86 обращений. 75% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 12,6% благоустройство территорий, 10% 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 2610 жалоб 57 обращений перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Корреспондент | Количество |
| 1 | Администрация муниципального района Туймазинский район Республики Башкортостан | 1 |
| 2 | Администрация Октябрьского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан | 1 |
| 3 | Городской отдел судебных приставов | 2 |
| 4 | Государственная инспекция труда в РБ | 1 |
| 5 | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | 3 |
| 6 | Министерство семьи, труда и социальной защиты населения РБ | 1 |
| 7 | Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан | 1 |
| 8 | НОФ "Региональный оператор Республики Башкортостан" | 3 |
| 9 | ОМВД России по г. Октябрьскому | 24 |
| 10 | Прокуратура г.Октябрьский | 5 |
| 11 | СУ СК России по РБ Следственный отдел по г. Октябрьский | 1 |
| 12 | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей в РБ | 2 |
| 13 | ТО Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан | 5 |
| 14 | Туймазинский территориальный отдел государственного ветеринарного надзора | 1 |
| 15 | Филиал ГКУ РЦ социальной поддержки населения по Туймазинскому району и г. Туймазы | 6 |

На **личном приеме главой администрации** городского округа за 2020 год принято 73 человек. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 17

по строительству - 12

обманутые дольщики - 4

ОЖКХ - 15

социальное обслуживание - 6

труд и занятость населения -4

разное - 15

Из 73 обращений на 31 даны письменные ответы, на 42 обращений дан ответ во время приема

**Первым заместителем главы администрации** за 2020 год на личном приеме принято 128 человека по следующим вопросам:

улучшение жилищных условий -82

о строительстве - 8

ОЖКХ - 5

разное - 33

Из 128 обращений на 21 даны письменные ответы, 107 обращений решены на месте во время устного приема (даны устные разъяснения)

**Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** за 2020 год на личном приеме принято 70 человек по следующим вопросам:

транспорт, дорожное хозяйство – 3

улучшение жилищных условий – 1

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ - 56

комплексное благоустройство городов и поселений - 2

вывоз, утилизация ТБО, ТКО - 4

иные вопросы - 4

Из 70 обращений на 21 даны письменные ответы, на 49 даны устные разъяснения в ходе личного приема

**Заместителем главы администрации по социальным вопросам** за 2020 год на личном приеме принято 28 человек по следующим вопросам:

социальное обслуживание -16

улучшение жилищных условии – 3

иные вопросы - 9

Из 28 обращений на 14 даны письменные ответы, на 14 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.

За 2020 год проведено: информационных групп -5, пресс-конференций -0 и «горячих линий» - 8 (таблица №3)

Таблица № 3

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата** | **Участник, руководитель** | **Целевая аудитория** | **Тема** |
| **Встречи информационной группы администрации** | | | | |
| 1 | 22.01.2020 | Заместитель главы администрации  Ш.Г. Фаррахов | Председатели советов МКД | Обсуждались вопросы начисления за тело, и другие жилищно-коммунальные вопросы. |
| 2 | 24.01.2020 | Глава администрации  А.Н. Шмелев | Актив молодежи города | Обсуждались вопросы молодежной политики, ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 3 | 18.02.2020 | Заместитель главы администрации  О.Р. Латыпов | Сотрудники СМИ | Обсуждались вопросы взаимодействия, текущей ситуации в городе |
| 4 | 17.03.2019 | Глава администрации  А.Н. Шмелев | Жители мкр. Заитово | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 5 | 09.09.2020 | Глава администрации  А.Н. Шмелев | Сотрудники учреждений образования | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| **Пресс-конференции** | | | | |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| **Горячие телефонные линии** | | | | |
| 1 | 13.02.2020 | КДНиЗП | Горожане | Токсикомания несовершеннолетних: признаки, последствия, ответственность» |
| 2 | 17.02.2020 | Отдел образования | Горожане | Организация приема обучающихся в 1 класс |
| 3 | 15.05.2020 | КДНиЗП |  | В рамках Всероссийского дня детского телефона доверия |
| 4 | 07.12.2020 | ОКХиЖК | Горожане | По вопросам выполнения управляющими организациями условий договора управления многоквартирным домом и надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме |
| 5 | 11.12.2020 | филиал ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г.Октябрьский | Горожане | По вопросам несвоевременной выплаты заработной платы, выплаты заработной платы ниже минимального размера оплаты труда, неофициального трудоустройства и неофициальной выплаты заработной платы. |
| 6 | 14.12.2020 | ОКХ и ЖК | Горожане | по вопросу капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах. |
| 7 | 18.12.2020 | Отдел муниципального контроля | Горожане | по вопросам перераспределения и уточнения площади земельных участков под ИЖС; размещения на территории городского округа рекламных конструкций |
| 8 | 25.12.2020 | Отдел муниципального контроля | Горожане | по учёту земельных участков, переданных гражданам под личное подсобное хозяйство. |