Анализ рассмотрения обращений граждан, юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан за 2019 год

За 2019 год в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 5476 постановлений, 143 распоряжения по основной деятельности. Поступило 11948 входящих документов, отправлено 11333 исходящих письма.

Всего принято и рассмотрено 2395 обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 193 обращения; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 164 обращения, **министерств и ведомств -** 356 обращений, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 71 обращение. 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 (1521) 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 90 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 2395 жалоб 2312 вопросов решены положительно, частично решены вопросы по 30 обращениям, 53 обращения перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Корреспондент | Количество |
| 1 | Администрация муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан | 1 |
| 2 | Администрация муниципального района Туймазинский район Республики Башкортостан | 1 |
| 3 | Администрация Октябрьского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан | 2 |
| 4 | ГБУ ветеринарная станция Туймазинского района г. Октябрьский | 1 |
| 5 | Государственная инспекция труда в РБ | 1 |
| 9 | Государственный комитет РБ по транспорту и дорожному хозяйству | 2 |
| 10 | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | 2 |
| 12 | Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан | 1 |
| 13 | НОФ "Региональный оператор Республики Башкортостан" | 4 |
| 14 | ОМВД России по г. Октябрьскому | 21 |
| 15 | Отдел по г. Октябрьский Управления Росреестра | 1 |
| 16 | Прокуратура г.Октябрьский | 3 |
| 17 | ПЧ-38 ФГКУ "12 отряд ФПС по РБ" | 1 |
| 17 | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей | 4 |
| 17 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | 6 |
| 17 | Туймазинское территориальное Управление Министерства природопользования и экологии | 1 |
| 17 | Филиал ГКУ РЦ социальной поддержки населения по Туймазинскому району и г. Туймазы | 1 |

 На **личном приеме главой администрации** городского округа за 2019 год принято 260 человек. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 44

по строительству - 24

обманутые дольщики - 24

ОЖКХ - 98

земельный вопрос - 24

об оказании материальной

помощи - 6

разное - 40

 Из 260 обращений на 209 даны письменные ответы, на 40 обращений дан ответ во время приема, 11 обращений находится в работе.

**Первым заместителем главы администрации** за 2019 год на личном приеме принято 282 человека по следующим вопросам:

о границах зем.участка - 88

по сносу дома - 7

о строительстве - 81

земельный вопрос - 85

ОЖКХ - 9

разное - 12

Из 282 обращений на 72 даны письменные ответы, 209 обращений решены на месте во время устного приема (даны устные разъяснения), 1 – находится в работе.

 **Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** за 2019 год на личном приеме принято 255 человек по следующим вопросам:

транспорт, дорожное хозяйство – 36

улучшение жилищных условий - 14

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ - 162

доступная среда для отдельных категорий граждан - 4

комплексное благоустройство городов и поселений - 19

вывоз, утилизация ТБО, ТКО - 10

иные вопросы - 10

 Из 255 обращений на 75 даны письменные ответы, на 178 даны устные разъяснения в ходе личного приема, 2 обращения находится в работе.

 **Заместителем главы администрации по социальным вопросам** за 2019 год на личном приеме принято 39 человек по следующим вопросам:

 - устройство ребенка в детский сад: 3

- жалоба на соседей: 1

- получение путевки на санаторно-курортное лечение: 2

- помощь на ремонт жилого помещения: 3

- о нехватке медицинских кадров: 1

- о льготах: 2

- трудоустройство: 4

- выселение из квартиры: 1

- об оказании материальной помощи: 8

- о пятидневной учебной неделе: 1

- нарушение общественного порядка: 2

- по вопросу расписания секции плавания: 1

- меры поддержки медицинским работникам: 1

- об оформлении полиса ОМС: 1

- о развитии волонтерского движения: 3

- о постановки в очередь на получение жилья: 3

- об участии в экологических акциях: 1

- о мерах поддержки лиц, находившихся в оккупации во время Великой Отечественной войны: 1

 Из 39 обращений на 12 даны письменные ответы, на 27 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 2019 год проведено: информационных групп -39, пресс-конференций -4 и «горячих линий» - 16 (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 администрации А.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 администрации А.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 администрации Ш.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 администрации А.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. |
| 12 | 30.07.2019 | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками ООО НПП «НефтеМодульКомплект» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 13 | 31.07.2019г. | Заместитель главы администрации Ш.Г. Фаррахов | Встреча с работниками МУП «Октябрьсккоммунводоканал» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 14 | 31.07.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с депутатами Совета городского округа  | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 15 | 01.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с лидерами общественного мнения города | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 16 | 06.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками АО «ОЗНА-Измерительные системы» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 17 | 07.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с Советом ветеранов городского округа | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 18 | 08.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками ООО «Теплоэнерго» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 19 | 09.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча со спортивным сообществом города. Награждения в связи с Днем физкультурника |  |
| 20 | 13.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками АК «ОЗНА» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 21 | 14.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками ОАО «Стронег» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 22 | 15.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с руководящим составом предприятий, организаций и учреждений города | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 23 | 16.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с жителями мкр. Первомайский | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 24 | 19.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками ООО НПФ «Пакер» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 25 | 20.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с жителями мкр. Московка | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 26 | 21.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с председателями Советов МКД новой части города | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 27 | 24.08.2019г. | Заместитель главы администрации С.В. Литов | Встреча с работниками НПП «Пассажир-сервис» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 28 | 26.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками НГДУ «Туймазанефть» ООО «Башнефть Добыча» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 29 | 27.08.2019г. | Заместитель главы администрации С.В. Литов | Встреча с ИП, осуществляющих торговлю на праздничных мероприятиях |  |
| 30 | 27.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками учреждений образования | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования |
| 31 | 29.08.2019г. | Заместитель главы администрации С.В. Литов | Встреча с работниками Октябрьского многопрофильного колледжа | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования, благоустройства |
| 32 | 29.08.2019г. | Заместитель главы администрации Ш.Г. Фаррахов | Встреча с председателями Советов МКД центральной части города | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования, благоустройства |
| 33 | 29.08.2019г. | Глава администрации А.Н. Шмелев | Встреча с работниками учреждений здравоохранения | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования, здравоохранения, благоустройства |
| 34 | 30.08.2019г. | Заместитель главы администрации С.В. Литов | Встреча с работниками Октябрьского нефтяного колледжа | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования, благоустройства |
| 35 | 30.08.2019г. | Первый заместитель главы администрации М.А. Черкашнев | Встреча с работниками Октябрьского коммунально-строительного колледжа | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования, благоустройства |
| 36 | 30.08.2019г. | Заместитель главы администрации О.Р. Латыпов | Встреча с работниками дошкольных образовательных учреждений | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования, благоустройства |
| 37 | 03.09.2019г. | Заместитель главы администрации О.Р. Латыпов | Встреча с работниками учреждений культуры | Обсуждались вопросы ЖКХ, образования, благоустройства |
| 38 | 04.09.2019г. | Заместитель главы администрации О.Р. Латыпов | Встреча с представителями городского общества инвалидов | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 39 | 05.09.2019г. | Глава администрацииА.Н.Шмелев | Встреча с активом молодежи |  |
| **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. |
| 3 | 19.07.2019 | Участники 53 Международных детских игр | горожане | 14 июля в Уфе завершились 53 Международные детские игры. В них приняло участие 1192 спортсмена (669 юношей и 523 девушки) и 347 руководителей команд, тренеров, VIP-гостей и других сопровождающих лиц из 84 городов 29 стран мира. Город Октябрьский представляли спортсмены по двум видам спорта: пляжный волейбол и греко-римская борьба. По итогам непростых состязаний октябрьцы привезли две золотые и одну серебряную медали по греко-римской борьбе. |
| 4 | 19.12.2019 | Станислав Урусов и Ильвар Хисматуллин. | Горожане  | Пресс-конференция, посвященная победе Станислава Урусова на Чемпионате Европы по пауэрлифтингу, который проходил в Финляндии, и бронзовой медали Ильвара Хисматуллина на Первенстве мира по борьбе на поясах в Казахстане. |
| **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  | опросу предоставления работодателям субсидии, на организацию рабочих мест для незанятых инвалидов |
| 6 | 15.03.2019 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по РБ в г. Октябрьском | Горожане  | горячую линию под девизом “Цифровой мир: надежные смарт-устройства”, посвященную Всемирному дню защиты прав потребителей. |
| 7 | 28.03.2019 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. |
| 11 | 14.10.2019 18.10.2019 | Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан» в Туймазинском, Бакалинском, Чекмагушевском, Шаранском районах и городе Октябрьский | Горожане | «Горячая линия» для потребителей финансовых услуг. |
| 12 | 18.10.2019 | Западный Межрайонный Центр «Семья» | Горожане | Прием и оформление документов на стационарное социальное обслуживание |
| 13 | 30.10.2019 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | Права и обязанности граждан в сфере жилищно - коммунального хозяйства" |
| 14 | 11.11.2019 25.11. 2019  | Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Башкортостан» | Горожане | Вопросы защиты прав потребителей при пользовании услугами такси и каршеринга |
| 15 | 14.11.2019 | КДНиЗП | Горожане | Вопросы профилактики потребления психоактивных и наркотических веществ несовершеннолетними.  |
| 16 | 05.12.2019 31.12 2019 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по РБ в г. Октябрьском | Горожане | вопросам качества и безопасности детских товаров, выбора Новогодних подарков |