Анализ рассмотрения обращений граждан, юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан в третьем квартале 2016 года

 В третьем квартале 2016 года в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 1336 постановлений, 76 распоряжений по основной деятельности. Поступило 2052 входящих документов, отправлено 2100 исходящих письма.

 В **письменной форме** принято и рассмотрено 879 обращений, из них 208 – обращений юридических лиц и заявлений граждан о предоставлении муниципальных услуг, 671 жалоб и прочих обращений граждан.

 Из **Администрации Главы РБ**в Администрацию городского округа направлено 15 обращений; 22 обращения направлены из Правительства РБ, поступивших через электронную приемную Администрации Президента РФ; **из Правительства РБ, министерств и ведомств РБ** поступило 47 обращений, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 23 обращения. Все они касаются в основном жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий) – 7,3 %; 17,4% обращений касаются социальной сферы; 44 % - работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (423) больше всего вопросов по ЖКХ - 22 %, о благоустройстве территорий – 20 %; по жилищной проблеме обратилось 5 %; по социальной сфере (оказание материальной помощи малоимущим и др.) – 3 %. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам, нарушению градостроительного законодательства составило 19,6 %.

В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 79 обращений. 23 % всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 20 % касаются благоустройства территорий, 10 % - жилищных проблем и 11 % - социальной сферы.

Характеристика обращений с учетом общероссийского классификатора обращений граждан приведена в таблице № 1.

Таблица № 1

**Статистический отчет письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код по классификатору | Наименование | Кол-во обращений из АП РБ и др. | Кол-во местных письменных жалоб и заявлений граждан | Кол-во обращений по «виртуаль-ной приемной» |
|  | Всего обращений | 107 | 423 | 79 |
| **0001.0000.0000.0000** | **Государство. Общество. Политика.** | - | - | - |
| 0001.0002.0025.0466 | Развитие предпринимательской деятельности | - | - | 1 |
| 0001.0002.0025.0467 | Приватизация объектов гос. и муниципальной собственности | 3 | 7 | 3 |
| 0001.0002.0025.0476 | Арендные отношения | 3 | 19 | - |
| 0001.0002.0028.0000 | Административные правонарушения и административная ответственность | - | - | - |
| 0001.0002.0027.0110 | Работа гос.органов и органов МСУ с обращениями граждан | - | - | - |
| **0002.0000.0000.0000** | **Социальная сфера** | 2 | 1 | - |
| 0002.0004.0047.0000 | Права и обязанности родителей и детей | 4 | 2 | 1 |
| 0002.0004.0049.0000 | Формы воспитания детей-сирот | - | - | - |
| 0002.0006.0000.0000 | Труд и занятость населения | 2 | 1 | 2 |
| 0002.0007.0067.0245 | Вопросы Пенсионного Фонда | - | - | - |
| 0002.0007.0073.0242 | Соц.обеспечение, материальная помощь многодетным, малоимущим | 2 | 33 | - |
| 0002.0007.0074.0000 | Льготы в законодательстве о социальном обеспечении | - | 2 | - |
| 0002.0007.0074.0236 | Соц.обеспечение и льготы инвалидов ВОВ, участников ВОВ | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0000 | Образование | 1 | 1 | - |
| 0002.0013.0139.0268 | Работа внешкольных учреждений | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0280 | Система основного общего образования | - | - | - |
| 0002.0013.0139.0281 | Система дошкольного образования | 1 | 2 | 1 |
| 0002.0013.0139.0851 | Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях | 1 | - | - |
| 0002.0013.0141.0000 | Культура | - | - | 1 |
| 0002.0013.0141.0289 | Памятники архитектуры, истории, культуры | - | - | 2 |
| 0002.0013.0142.0000 | СМИ (кроме информатизации) | - | - | - |
| 0002.0014.0143.0000 | Здравоохранение | - | - | - |
| 0002.0014.0143.0678 | Детская медицина | - | - | 1 |
| 0002.0014.0144.0000 | Физическая культура и спорт | - | - | 2 |
| **0003.0000.0000.0000** | **Экономика** | - | - | - |
| 0003.0008.0000.0000 | Финансы | - | - | - |
| 0003.0008.0086.0760 | Земельный налог | - | - | - |
| 0003.0009.0093.0000 | Промышленность | - | - | - |
| 0003.0009.0096.0000 | Строительство | 1 | 5 | 1 |
| 0003.0009.0096.0889 | Строительные недоделки | 2 | 1 | - |
| 0003.0009.0097.0367 | Градостроительство. Вопросы архитектуры | 1 | 79 | 3 |
| 0003.0009.0097.0368 | Жилищное строительство в городах | 2 | 1 | -  |
| 0003.0009.0097.0605 | Гази-, водо-, электрификация поселений | 2 | 2 | 2 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков | 5 | 96 | 27 |
| 0003.0009.0097.0882 | Нарушение градостроительного законодательства  | 1 | - | - |
| 0003.0009.0098.0379 | Вопросы коллективного садоводства, НСТ | - | 1 | - |
| 0003.0009.0098.0380 | Выделение земельных участков для строительства, фермерства, огородничества | 1 | 14 | - |
| 0003.0009.0098.0381 | Приватизация земельных участков | - | - | - |
| 0003.0009.0098.0382 | Изменение статуса земельных участков | - | 6 | - |
| 0003.0009.0098.0384 | Земельные споры (не судебные) | - | 5 | - |
| 0003.0009.0098.0852 | Компенсация ущерба от стихийных бедствий | - | - | - |
| 0003.0009.0099.0000 | Транспорт | - | - | - |
| 0003.0009.0099.0400 | Городской транспорт | - | 1 | 1 |
| 0003.0009.0099.0403 | Борьба с аварийностью. БДД | - | 8 | 5 |
| 0003.0009.0099.0689 | Организация и функционирование автостоянок, автопарковок | - | - | - |
| 0003.0009.0099.0691 | Установка и содержание остановок общественного транспорта | - | - | - |
| 0003.0009.0099.0850 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 3 | 1 | 1 |
| 0003.0009.0100.0416 | Электрическая связь | - | - | - |
| 0003.0009.0100.0423 | Электронная связь. Интернет | - | - | - |
| 0003.0009.0102.0000 | Торговля | 1 | 2 | - |
| 0003.0009.0102.0431 | Торговля продтоварами | 2 | 3 | 1 |
| 0003.0009.0102.0432 | Работа рынков | - | - | - |
| 0003.0009.0102.0433 | Качество товаров. Защита прав потребителей | - | - | - |
| 0003.0009.0102.0435 | Размещение торговых точек | - | - | - |
| 0003.0009.0103.0000 | Общественное питание | - | - | - |
| 0003.0009.0104.0000 | Бытовое обслуживание населения | - | - | - |
| 0003.0011.0000.0000 | Природные ресурсы и охрана окружающей среды | - | - | - |
| 0003.0011.0122.0459 | Преодоление последствий стихийных бедствий и ЧС | - | - | - |
| 0003.0011.0122.0848 | Экологическая безопасность | - | - | - |
| 0003.0011.0123.0000 | Использование и охрана земель | - | - | - |
| 0003.0011.0123.0717 | Разрешение земельных споров | 1 | - | - |
| 0003.0012.0000.0000 | Информация и информатизация | - | - | - |
| 0003.0012.0133.0000 | Управление в сфере информации | - | - | - |
| 0003.0012.0132.0637 | Архивное дело | - | - | 1 |
| 0003.0012.0137.0000 | Реклама (за исключением рекламы в СМИ) | 1 | 3 | - |
| 0003.0012.0138.0000 | Информационная безопасность | - | - | - |
| **0004.0000.0000.0000** | **Общие положения в сфере обороны** | - | - | - |
| 0004.0015.0147.0501 | Памятники воинам, воинские захоронения | 1 | - | 1 |
| 0004.0015.0154.0491 | Призыв в ВС РФ. Работа военкоматов | - | - | - |
| 0004.0016.0000.0000 | Безопасность и охрана правопорядка | - | 1 | - |
| 0004.0016.0159.0736 | Работа органов внутренних дел | - | - | - |
| 0004.0016.0162.0000 | Безопасность общества | - | - | - |
| 0004.0016.0163.0526 | Правонарушения среди несовершеннолетних | - | - | - |
| 0004.0019.0179.0000 | Органы юстиции (ССП, ЗАГС) | - | - | - |
| **0005.0000.0000.0000** | **Жилищно-коммунальная сфера** | 13 | 53 | 11 |
| 0005.0005.0053.0575 | Реформа ЖКХ | - | - | - |
| 0005.0005.0053.0884 | Государственный жилищный контроль | - | - | - |
| 0005.0005.0054.0000 | Жилищный фонд | - | 2 | - |
| 0005.0005.0054.0603 | Вопросы частного домовладения | - | 11 | - |
| 0005.0005.0054.0642 | Муниципальный жилой фонд | - | - | - |
| 0005.0005.0054.0587 | Приватизация жилья | - | 1 | 1 |
| 0005.0005.0055.0000 | Обеспечение граждан жилищем | 4 | 14 | 1 |
| 0005.0005.0055.0576 | Переселение граждан из ветхого жилого фонда и др.жилья | 2 | - | - |
| 0005.0005.0055.0578 | Вопросы лиц, имеющих право первоочередного жилья | - | 2 | - |
| 0005.0005.0055.0580 | Улучшение жилищных условий | 7 | 1 | - |
| 0005.0005.0055.0583 | О выделении жилья молодым семьям | 1 | 1 | - |
| 0005.0005.0055.0885 | Нарушение правил пользования жильем (перепланировка и т.п.) | 1 | 1 | - |
| 0005.0005.0055.0890 | Обследование жилфонда на предмет пригодного для проживания | - | 10 | - |
| 0005.0005.0056.0000 | Коммунальное хозяйство | 1 | - | 1 |
| 0005.0005.0056.0599 | Коммунально-бытовое хозяйство, предоставление услуг | 2 | - | 1 |
| 0005.0005.0056.0600 | Оплата ЖКУ. Тарифы и льготы по оплате ЖКУ | 2 | 1 | 1 |
| 0005.0005.0056.0601 | Эксплуатация и ремонт квартир муниципального жилого фонда | - | - | - |
| 0005.0005.0056.0602 | Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир | - | - | - |
| 0005.0005.0056.0604 | Подготовка жилфонда к зиме | - | - | - |
| 0005.0005.0056.0606 | Перебои в водо-, тепло- и др.снабжении, канализационное хозяйство | - | - | 1 |
| 0005.0005.0056.0608 | Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 2 | 6 | - |
| 0005.0005.0056.0814 | Субсидии по оплате ЖКУ | - | 1 | - |
| 0005.0005.0056.0873 | УК, ТСЖ и др.формы управления МКД | - | - | - |
| 0005.0005.0056.0886 | Ненадлежащее содержание общего имущества | 15 | 6 | 1 |
| 0005.0005.0056.0887 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 3 | - | - |
| 0005.0005.0056.0891 | Некачественное выполнение работ по кап.ремонту | 1 | - | - |
| 0005.0005.0057.0000 | Оплата строительства, содержания и ремонта жилья | - | - | - |
| 0005.0005.0059.0000 | Перевод жилых помещений в нежилые | - | - | - |
|  | Другое | 7 | 16 | 4 |

**Основные темы жалоб граждан**

**1. Полученные из АГ РБ и других вышестоящих организаций**



**2. Местные жалобы**



**3. Полученные по «Виртуальной приемной»**



 Из **606** жалоб (письменных и поступивших по «виртуальной приемной») 29 вопросов решены положительно, частично решен вопрос по двум обращениям, по 3 обращениям рекомендовано обратиться в суд для решения вопроса, на 9 обращений дан отрицательный ответ, 5 обращений перенаправлены по подведомственности (в отдел МВД России по городу Октябрьский), по остальным 560 обращениям даны разъяснения в письменном виде в установленный законодательством срок.

 Характеристика остальных обращений (заявлений граждан, организаций, юридических лиц) приведена в таблице 2.

Таблица 2

**Статистический отчет заявлений граждан, организаций,**
**юридических лиц**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код по классификатору | Наименование | Кол-во обращений |
|  | Всего обращений | 178 |
| **0001.0000.0000.0000** | **Государство. Общество. Политика.** |  |
| 0001.0002.0025.0467 | Приватизация объектов гос. и муниципальной собственности | 2 |
| 0001.0002.0025.0476 | Арендные отношения | 27 |
| **0002.0000.0000.0000** | **Социальная сфера** | 1 |
| 0003.0009.0096.0000 | Строительство | 7 |
| 0003.0009.0097.0367 | Градостроительство. Вопросы архитектуры | 111 |
| 0003.0009.0097.0607 | Благоустройство городов и поселков | 5 |
| 0003.0009.0098.0380 | Выделение земельных участков для строительства, фермерства, огородничества | - |
| 0003.0009.0098.0382 | Изменение статуса земельных участков | 1 |
| 0003.0009.0099.0000 | Транспорт | - |
| 0003.0009.0102.0000 | Торговля | - |
| 0003.0011.0123.0000 | Использование и охрана земель | 5 |
| **0005.0000.0000.0000** | **Жилищно-коммунальная сфера** | 5 |
| 0005.0005.0056.0000 | Коммунальное хозяйство | 3 |
| 0005.0005.0059.0000 | Перевод жилых помещений в нежилые | 7 |
|  | Другое | 4 |

Как видно из таблицы, наибольшее количество обращений составляют земельные вопросы – 62,4 % и арендные отношения – 15% .

 На **личном приеме главой администрации** городского округа в третьем квартале 2016 года принято 42 человека. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

жилищные вопросы - 13

оказание материальной помощи - 3

земельный вопрос - 4

жилищно-коммунальное хозяйство, благоустройство - 5

об оказании помощи в ремонте дома

(участники ВОВ, участники боевых действий) - 2

о ремонте дорог - 5

разное - 10

Из 42 обращений на 31 даны письменные ответы, 11 – находятся в работе.

 **Первым заместителем главы администрации** в третьем квартале 2016 года на личном приеме принято 20 человек по следующим вопросам:

земельные вопросы - 6

строительство коммуникаций в мкр.40 - 2

о выделении земельного участка - 2

об оформлении права собственности

по ул.Кувыкина, д.35 - 4

по жилищным вопросам - 1

разное - 5

Из 20 обращений на 7 даны письменные ответы, 13 вопросов решены на месте во время устного приема.

 **Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** во втором квартале 2016 года на личном приеме принято 73 человека по следующим вопросам:

благоустройство территорий - 31

организация подъездных путей, ремонт дорог - 11

жилищно-коммунальная сфера (кап.ремонт МКД, предоставление услуг) – 19

водоснабжение, очистка ливневой канализации - 7

разное – 5

 Из 73 обращений на 42 даны письменные ответы, на 31 даны устные разъяснения в ходе личного приема.

 **Заместителем главы администрации по социальным вопросам** в третьем квартале 2016 года на личном приеме принято 11 человек по следующим вопросам:

образование, устройство детей в дошкольные учреждения - 8

нарушение общественного порядка соседями - 1

выделение путевки в санаторий - 1

по работе ветеранского шахматного клуба - 1

 Из 11 обращений на 6 даны письменные ответы, на 5 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.

 В третьем квартале 2016 года четыре информационные группы (таблица №3) и четыре «горячих линий» (таблица № 4)

 Таблица № 3

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п\п** | **Руководитель****информационной группы, выездного приема населения** | **Целевая аудитория**  | **Время проведения** |
| 1. | Первый заместитель главы администрации М.А.Черкашнев  | Жители Зеленого поселка | 08.07.2016 |
| 2. | Заместитель главы администрации О.Р.Латыпов | Сотрудники УПФ РФ в г.Октябрьский | 23.08.2016 |
| 3. | Заместитель главы администрации Ш.Г.Фаррахов | Коллектив ОАО «Октябрьсктеплоэнерго» | 04.08.2016 |
| 4 | Заместитель главы администрации С.В.Литов | Коллектив компании «Дуэт» и сети магазинов «Апельсин»Коллектив ООО «ТЭГМО»Коллектив ООО НПФ «Горизонт» | 12.07.201615.07.201608.09.2016 |

Таблица № 4

**Информация о проведенных «горячих линиях»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Тема** | **Служба,** **ответственная** **за проведение** | **Дата проведения** |
| 1. | Об изменениях условий присвоения звания «Ветеран труда» | ГКУ Республиканский центр социальной поддержки населения в г. Октябрьском | 05.08.2016 |
| 2. | О незаконном размещении рекламных конструкций | Отдел муниципального контроля | 09.08.2016 |
| 3. | О постановке и трудоустройстве иностранных граждан | Отдел МВД России по г.Октябрьский | 16.08.2016 |
| 4. | О приеме в учреждения дополнительного образования в сфере культуры и искусства | МБУ ДО ДШИ №1 | 30.08.2016 |
| 5. | О комплектовании детей в дошкольные учреждения | Отдел образования | 02.09.2016 |
| 6. | О целевом использовании земельных участков | Отдел муниципального контроля | 27.09.2016 |