Анализ рассмотрения обращений граждан, юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан за 2021 год

За 2021 год в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 4188 постановлений, 197 распоряжений по основной деятельности. Поступило 12354 входящих документа, отправлено 10261 исходящее письмо.

Всего принято и рассмотрено 2286 обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 116 обращений; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 78 обращений, **министерств и ведомств -** 382 обращения, **по электронной приемной через «личный кабинет»** поступило 104 обращения. В рамках пресс-конференции Президента Российской Федерации Путина В.В. **через электронную систему обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь»** поступило 54 обращения.

Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 64,3%, 18,4% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 17,3%.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (1497) больше всего вопросов по ЖКХ – 53,4%, о благоустройстве территорий – 21,4%; по жилищной проблеме обратилось 14,3%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам, приватизации земельных участков составило 6,3%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 4,6 %.

 В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 55 обращений. 78,6% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 18,7% благоустройство территорий, 2,7% 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 2286 жалоб 71 обращение перенаправлено по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Корреспондент | Количество |
| 1 | Администрация муниципального района Бакалинский район Республики Башкортостан | 1 |
| 2 | ГБУЗ РБ Городская больница №1 | 2 |
| 3 | ГКУ Управление дорожного хозяйства РБ (ГКУ УДХ РБ) | 2 |
| 4 | Государственный комитет Республики Башкортостан по делам юстиции | 2 |
| 5 | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | 2 |
| 6 | ГУ УПФ РФ в г. Октябрьский Республики Башкортостан | 1 |
| 7 | ГУП "ОКВК" | 1 |
| 8 | Комитет по управлению собственностью (КУС) | 5 |
| 9 | Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан | 1 |
| 10 | Министерство земельных и имущественных отношений Республики Башкортостан | 2 |
| 11 | МИФНС № 27 | 2 |
| 12 | МКУ «Управление по ГОиЧС» | 1 |
| 13 | Некоммерческой организации Фонд "Региональный оператор капитального ремонта общего имущества" | 1 |
| 14 | ОГИБДД | 1 |
| 15 | Октябрьский городской суд Республики Башкортостан | 1 |
| 16 | ОМВД России по г. Октябрьскому | 30 |
| 17 | ООО Экология-Т | 1 |
| 18 | ПАО «Башинформсвязь» | 1 |
| 19 | ПАО «Газпром газораспределение Уфа» Филиал в г.Туймазы | 1 |
| 20 | Прокуратура г.Октябрьский | 1 |
| 21 | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав человека | 1 |
| 22 | ТО Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан | 7 |
| 23 | Управление ветеринарии Республики Башкортостан | 2 |
| 24 | Управление ФССП по РБ | 1 |
| 25 | Филиал РГАУ МФЦ по г.Октябрьский | 1 |

 На **личном приеме главой администрации** городского округа за 2021 год принято 135 человек, озвучено 147 вопросов. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 25

обманутые дольщики - 8

ОЖКХ - 65

социальное обслуживание - 1

доступная среда для отдельных категорий граждан - 2

разное - 46 -

 Из 135 обращений на 87 даны письменные ответы, на 48 обращений дан ответ во время приема

**Первым заместителем главы администрации** за 2021 год на личном приеме принято 237 человек, озвучено 243 вопроса:

улучшение жилищных условий - 139

обманутые дольщики - 2

ОЖКХ - 47

разное - 55

Из 237 обращений на 58 даны письменные ответы, 179 обращений решены на месте во время устного приема (даны устные разъяснения)

 **Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** за 2021 год на личном приеме принято 152 человека, озвучено 211 вопросов:

транспорт, дорожное хозяйство – 47

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ - 77

комплексное благоустройство городов и поселений - 9

вывоз, утилизация ТБО, ТКО – 6

экология - 4

иные вопросы – 68

Из 152 обращений на 90 даны письменные ответы, на 62 даны устные разъяснения в ходе личного приема

**Заместителем главы администрации по развитию предпринимательства и привлечению инвестиций** за 2021 год на личном приеме принято 30 человек, озвучено 33 вопроса:

Предпринимательство – 10

Транспорт, дорожное хозяйство- 6

Труд и занятость населения - 1

 иные вопросы - 16

Из 30 обращений на 11 даны письменные ответы, на 19 обращений даны ответы во время приема.

**Заместителем главы администрации по социальным вопросам** за 2021 год на личном приеме принято 30 человек по следующим вопросам:

здравоохранение -2

физическая культура -2

образование -5

труд и занятость населения -2

пенсионное обеспечение -1

 иные вопросы - 18

Из 30 обращений на 11 даны письменные ответы, на 19 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 2021 году проведено: информационных групп – 44, пресс-конференций -5 и «горячих линий» - 22 (таблица №3)

 Таблица № 3

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | дата | участник, руководитель | целевая аудитория | тема |
| **Встречи информационной группы администрации** |
| 1 | 20.01.2021-26.01.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Председатели советов МКД (5 встреч) | Обсуждались вопросы начисления за тепло и другие жилищно-коммунальные вопросы. |
| 2 | 05.02.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Выпускники города – студенты ВУЗов, обучающиеся за пределами Республики Башкортостан | Обсуждались вопросы молодежной политики, благоустройства и т.д. |
| 3 | 16.02.2021 | Заместитель главы администрацииО.Р. Латыпов | Работники учреждений дополнительного образования | Обсуждались вопросы питания, ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 4 | 16.02.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Жители мкр. Первомайский | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 5 | 17.02.2021 | Первый заместитель главы администрацииМ.А. Черкашнев | Жители мкр. Туркменево | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 6 | 18.02.2021 | Заместитель главы администрации И.М. Нафиков | Работники АО «ОЭС» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 7 | 08.04.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Жители мкр. Спутник | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 8 | 08.04.2021 | Первый заместитель главы администрацииМ.А. Черкашнев | Предприятия строительной индустрии | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 9 | 09.04.2021 | Заместитель главы администрацииО.Р. Латыпов | Работники дошкольных образовательных учреждений | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 10 | 15.04.2021 | Первый заместитель главы администрацииМ.А. Черкашнев | Работники НПФ «Горизонт» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 11 | 27.05.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Жители 40 мкр. | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 12 | 18.06.2021 | Заместитель главы администрацииО.Р. Латыпов | Работники учреждений профессионального образования | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 13 | 24.06.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Работники «ОЗНА-ИС» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 14 | 30.06.2021 | Заместитель главы администрацииО.Р. Латыпов | Родители детей инвалидов | Здравоохранения, социальные вопросы |
| **Второе полугодие 2021 года** |
| 1 | 01.07.2021 | Заместитель главы администрации И.М. Нафиков | Работники ООО «Спецэкотранс» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, образования |
| 2 | 13.07.2021 | Заместитель главы администрации И.М. Нафиков | МУП Дорстройремонт, МБУ Благоустройство | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, образования |
| 3 | 14.07.2021 | Заместитель главы администрации И.М. Нафиков | ГУП ОКВК | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, образования |
| 4 | 14.07.2021 | Заместитель главы администрации С.В.Литов | ООО ПАТП | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, образования |
| 5 | 15.07.2021 | Первый заместитель главы администрации М.А.Черкашнев | ООО «Башкирский фарфор» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, образования |
| 6 | 15.07.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Коллектив ООО «Башнефть-Добыча» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 7 | 16.07.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | ООО «ИБК Плюс» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 8 | 21.07.2021 | Заместитель главы администрации С.В.Литов | НПП «Нефтемодулькомплект» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 9 | 21.07.2021 | Первый заместитель главы администрации М.А.Черкашнев | Жители 29 мкр. | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 10 | 22.07.2021 | Заместитель главы администрации Латыпов О.Р. | Коллективы учреждений здравоохранения | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 11 | 28.07.2021 | Заместитель главы администрации И.М. Нафиков | Коллектив ООО «Теплоэнерго» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 12 | 29.07.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Жители мкр. Муллино и Девонский | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 13 | 23.07.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | АО «ОЗНА» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 14 | 29.07.2021 | Заместитель главы администрации О.Р.Латыпов | Спортивное сообщество города | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 15 | 30.07.2021 | Заместитель главы администрации И.М. Нафиков | Городской форум «Управдом» | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства |
| 16 | 03.08.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев, секретарь Совета городского округа Нургалеев Ф.В. | Встречас представителямиСоветов ТОСи уличных комитетов | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства |
| 17 | 04.08.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | Встреча с ветеранами | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 18 | 05.08.2021 | Глава администрацииА.Н. Шмелев | ООО «Петро Тул» | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства |
| 19 | 05.08.2021 | Заместитель главы администрации Нафиков И.М. | ОАО «Жилуправление», УК, ТОС | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства  |
| 20 | 19.08.2021 | Заместитель главы администрации Нафиков И.М. | Жители микрорайона Московка | Обсуждались вопросы ЖКХ, здравоохранения, благоустройства, строительства клуба, расписания маршрутных автобусов |
| 21 | 24.08.2021 | Заместитель главы администрации Литов С.В. | Работники ООО «Октябрьский хлебзавод» | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,вакцинации |
| 22 | 25.08.2021 | Заместитель главы администрации Литов С.В. | Предприниматели сферы индустрии красоты | Обсуждался вопрос вакцинации |
| 23. | 08.09.2021 | Заместитель главы администрации Литов С.В. | Работники банковской сферы | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,вакцинации |
| 24 | 08.09.2021 | Первый заместитель главы администрации М.А.Черкашнев | Жители 21 микрорайона | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,вакцинации |
| 25 | 09.09.2021 | Глава администрации А.Н.Шмелев | Жители 25 микрорайона | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,вакцинации |
| 26  | 10.09.2021 | Глава администрации А.Н.Шмелев | ООО ЗПИ «Альтернатива» | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,вакцинации |
| 27 | 14.09.2021 | Глава администрации А.Н.Шмелев | ООО «УБР» | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства, |
| 28 | 14.09.2021 | Глава администрации А.Н.Шмелев | Встреча с домкомами в формате Управдом | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,вакцинации |
| 29 | 15.09.2021 | Первый заместитель главы администрации М.А.Черкашнев | Жители 34, 35 микрорайонов | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,Вакцинации, освещения,  |
| 30 | 17.09.2021 | Глава администрации А.Н.Шмелев | ООО НПФ «Пакер» | Обсуждались вопросы ЖКХ, благоустройства,Вакцинации, освещения, |
| 31  | 15.10.2021 | И.о. заместителя главы администрации по вопросам жизнеобеспечения В.Н.Давыдова | семинар - совещание с обучающим курсом по повышению компетенции председателей советов МКД | повышение правовой грамотности председателей многоквартирных домов, их компетенции в работе с собственниками жилья, при реализации их прав в процессе управления многоквартирным домом. |
| **Пресс-конференции** |
| 1 | 26.04.2021 | Азалия Аминева – победитель Первенства мира по боксу | Горожане | 22 апреля, в польском городе Кельце завершилось юниорское первенство мира по боксу среди юниоров и юниорок 2002-2003 г.р. В течение 13 дней 487 боксеров из 66 стран мира соревновались в 10 весовых категориях.В составе сборной России выступала 17-летняя воспитанница школы бокса г. Октябрьский Азалия Аминева, выступающая в весовой категории до 64 кг. В четвертьфинале Азалия сумела обойти соперницу из Украины Марину Стойко, а в полуфинале – полячку Викторию Терезчак.В финальном поединке Азалия встретилась с представительницей Узбекистана Мохинабону Абдуллаевой и одержала безоговорочную победу.Азалия занимается боксом с 12 лет и тренируется под руководством Александра Савкина в Детской спортивно- юношеской школе № 1.30 апреля Азалие исполнится 18 лет. К своему совершеннолетию спортсменка сделала себе один из самых важных для себя подарков – золотую медаль первенства мира. В ноябре 2020 года Азалия стала чемпионкой Европы среди юниорок. |
| 2 | 31.08.2021 | Саава Морозов – победитель первенства Европы по боксу | горожане | Состязания проходили в столице Боснии и Герцоговины - Сараево. Савве 14 лет, ученик 8 класса СОШ №10. Боксом занимается с 6 лет, тренер - Павел Савейкин. Имеет 1 юношеский разряд. Член сборных команд России и РеспубликиБашкортостан.В феврале этого года стал победителем Первенства РеспубликиБашкортостан по боксу средиюношей 2007-2008 г.р.; в марте Первенства Приволжскогофедерального округа по боксусреди юношей 2007-2008 г.р.;в мае Первенства России по боксу средиюношей 13-14 лет (2007-2008 г.р.) |
| 3 | 06.10.2021 | призеры Первенства мира по борьбе на поясах среди юношей и девушек 15-17 летШангареев Даниэль - 2 место, Насырова Карина – 3 место | горожане | С  5 по 7 сентября 2021г. в г.Мамадыш (с.Нижняя Ошма) Республики Татарстан состоялось Первенство мира по борьбе на поясах. В соревнованиях приняли участие юноши и девушки 15-17 лет из 12 регионов, республик и государств. В нем приняли участие 150 спортсменов в 17 весовых категориях. |
| 4 | 21.10.2021  | Воспитанники Спортивной школы № 1 Риана Латыпова и Виталий Плешков завоевали 2 место |  | Первенство Европы по спортивной акробатике среди пар 11-17 лет с 21 по 26 сентября в Пезаро (Италия) |
| 5 | 09.11.2021 | на Первенстве Европы по боксу **Аминева Азалия** заняла 1 местона Чемпионате мира по пауэрлифтингу **Материнская Ксения** заняла 1 место |  | В г. Будва (Черногория) с 13 по 24 октября 2021 года на Первенстве Европы по боксу Аминева Азалия заняла 1 местоВ г. Вильнюс (Литва) с 22 по 24 октября 2021 года на Чемпионате мира по пауэрлифтингу Материнская Ксения заняла 1 место |
| **Горячие телефонные линии** |
| 1 | 12.02.2021 | Отдел муниципального контроля | Горожане  | По вопросу размещения рекламных конструкций и штендеров, расположенных на территории городского округа |
| 2 | 11.03.2021 | Отдел муниципального контроля | Горожане  | По вопросам соблюдения требований земельного законодательства .  |
| 3 | 15.04.2021 | Отдел муниципального контроля | Горожане | По вопросам лесопользования на территории городского округа |
| 4 | 31.05.2021-15.06.2021 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | горожане | По вопросам качества и безопасности предоставления услуг детского отдыха. |
| 5 | 25.06.2021 | Отдел стратегического развития и привлечения инвестиций | Горожане  | По вопросам транспортного обслуживания населения  |
| 6 | 02.07.2021 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | горожане | по вопросам качества и безопасности хлебобулочных изделий и кондитерской продукции и срокам годности |
| 7 | 05.07.2021 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | горожане | по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг и инфекционным угрозам за рубежом |
| 8 | 23.07 2021  | ЦЗН | горожане | По вопросам соблюдения трудового законодательства |
| 9 | 09.08.2021 | филиал ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г. Октябрьский | горожане | по вопросам обучения безработных граждан |
| 10 | 10.08.2021 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | горожане | по вопросам качества и безопасности плодовощной продукции и срокам годности |
| 11 | 25.08.2021-27.08.2021  | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | горожане | по вопросам качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей. |
| 12 | 12.10.2021-15.10.2021 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | горожане | Тематическое консультирование по вопросам профилактики гриппа и ОРВИ |
| 13 | 29.10.2021 | Филиал ГКУ Западный межрайонный центр занятости населения по г. Октябрьский "  | горожане | по вопросам трудоустройства и предоставления услуг в области содействия занятости населения. |
| 14 | 15.11.2021 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан | горожане  | Тематическое консультирование по услугам такси и каршеринга. |
| 15 | 19.11.2021 | филиал ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г.Октябрьский | горожане | по вопросам соблюдения трудового законодательства |
| 16 | 26.11.2021-01.12.2021 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | горожане | тематическая "Горячая линия" по профилактике ВИЧ-инфекции, приуроченную ко Всемирному дню борьбы со СПИДом,  |
| 17 | 01.12.2021 | Филиал ГКУ Западный межрайонный центр занятости населения по г. Октябрьский | горожане | "Горячая линия" по вопросам трудоустройства и предоставления услуг в области содействия занятости населения |
| 18 | 06.12.2021 | отдел коммунального хозяйства и жилищного контроля администрации городского округа | горожане | проводит горячую телефонную линию по вопросам выполнения управляющими организациями условий договора управления многоквартирным домом и надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме. |
| 19 | 08.12.2021 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | горожане | «Горячая линия» по вопросам соблюдения обязательных требований, предъявляемых к обороту продукции содержащей информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей.  |
| 20 | 20.12.2021 | отдел коммунального хозяйства и жилищного контроля администрации городского округа | горожане | по вопросу капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах. |
| 21 | 06.12.2021-17.12.2021 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | горожане | тематическая «Горячая линия» для потребителей по вопросам качества и безопасности детских товаров, выборе новогодних подарков. |
| 22 | 09.12.2021 |  [ГБУ РБ Западный межрайонный центр "Семья"](https://vk.com/zapadcoshelp)   | горожане | горячую линию на тему: «Порядок предоставления документов для награждения медалью «Материнская слава», «Родительская доблесть», «За любовь и верность», медалью ордена «Родительская слава», орденом «Родительская слава»». |