Анализ рассмотрения обращений граждан и юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан

в 2022 году

В 2022 году в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 3812 постановлений, 191 распоряжение по основной деятельности. Поступило 11045 входящих документа, отправлено 9309 исходящих писем.

Всего принято и рассмотрено **1887** обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 102 обращения; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 59 обращений, **министерств и ведомств -** 292 обращения, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 61 обращение. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 67,7%, 8,2% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 24,1%.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (1285) больше всего вопросов по ЖКХ – 58,8%, о благоустройстве территорий – 16,4%; по жилищной проблеме обратилось 14,6%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам составило 5,2%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 3,8 %.

В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 88 обращений. 79,4% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 7,8% благоустройство территорий, 7,2% 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 1887 обращений 110 обращений перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Корреспондент** | **Количество** |
| 1 | АО "Жилуправление" | 1 |
| 2 | ГБУЗ РБ ГБ № 1 | 1 |
| 3 | ГКУ Управление дорожного хозяйства РБ (ГКУ УДХ РБ) | 1 |
| 4 | Государственный комитет РБ по жилищному и строительному надзору | 45 |
| 5 | Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан | 6 |
| 6 | НОФ "Региональный оператор Республики Башкортостан" | 12 |
| 7 | ОМВД России по г. Октябрьскому | 26 |
| 8 | Отдел по вопросам миграции отдела МВД России по г. Октябрьскому | 2 |
| 9 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | 11 |
| 10 | Туймазинский межрайонный отдел надзорной деятельности и профилактической работы | 1 |
| 11 | Туймазинское территориальное Управление Министерства природопользования и экологии РБ | 4 |

 В 2022 году **главой администрации** городского округа проведено 35 приемов по личным вопросам, принято 124 человека, озвучено 125 вопросов. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

улучшений жилищных вопросов - 24

ОЖКХ - 40

транспорт,

дорожное хозяйство - 7

комплексное благоустройство - 12

разное - 41

 Из 124 обращений на 95 даны письменные ответы, на 26 обращений даны ответы во время приема, 3 обращения находится в работе.

**Первым заместителем главы администрации** в 2022 году на личном приеме принято 108 человек по следующим вопросам:

улучшений жилищных условий – 48

комплексное благоустройство – 12

транспорт, дорожное хозяйство – 3

разное - 45

Из 108 обращений на 38 даны письменные ответы, 68 обращений решены на месте во время устного приема (даны устные разъяснения), 2 – находятся в работе.

 **Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** в 2022 году на личном приеме принято 85 человек по следующим вопросам:

транспорт, дорожное хозяйство – 5

экология – 4

ОЖКХ – 56

комплексное благоустройство – 6

разное – 14

Из 85 обращений на 46 даны письменные ответы, на 39 даны устные разъяснения в ходе личного приема.

 **Заместителем главы администрации по социальным вопросам** в 2022 году на личном приеме принято 16 человек по следующим вопросам:

образование – 3

здравоохранение – 6

жалоба на соседей – 1

трудоустройство - 1

разное – 5

Из 16 обращений на 5 даны письменные ответы, на 11 обращений даны ответы во время приема.

 **Заместителем главы администрации** в 2022 году на личном приеме принято 90 человек по следующим вопросам:

транспорт и дорожное хозяйство – 49

комплексное благоустройство – 12

экология – 6

разное - 23

Из 90 обращений на 35 даны письменные ответы, на 55 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 2022 году проведено: информационных групп – 14, пресс-конференций - 1 и «горячих линий» - 36 (таблица)

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | Участник, руководитель | Целевая аудитория | Тема |
| **Встречи информационной группы администрации** |
| 1 | 31.03.2022 | Шмелев А.Н. | Садоводы | Обсуждались вопросы земельно-кадастрового оформления участков, поставки в СНТ электроэнергии и воды, состояния подъездных дорог и транспортного сообщения, вывоза бытового мусора |
| 2 | 22.04.2022 | Литов С.В. | ООО «Золотой Рог» | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 3 | 29.04.2022 | Черкашнев М.А. | ООО «Железобетон - Стронег» | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 4 | 29.04.2022 | Нафиков И.М. | ООО «БашРЭС» | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 5 | 24.05.2022 | Латыпов О.Р. | Работники учреждений дополнительного образования | Обсуждались вопросы состояния дорог, благоустройства, бездомных собак |
| 6 | 26.05.2022 | Шмелев А.Н. | Жители микрорайона Зеленый | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства, бездомных собак |
| 7 | 09.06.2022 | Герман К.Н. | Садоводы | Обсуждались вопросы земельно-кадастрового оформления участков, поставки в СНТ электроэнергии и воды, состояния подъездных дорог и транспортного сообщения, вывоза бытового мусора |
| 8 | 08.06.2022 | Латыпов О.Р. | Работники учреждений культуры | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства, бездомных собак |
| 9 | 06.07.2022 | Шмелев А.Н. | Жители мкр Нарышево | Обсуждались вопросы состояния дорог и транспортного сообщения, благоустройства |
| 10 | 28.10.2022 | Шмелев А.Н. | Жители мкр. Муллино | Обсуждались вопросы состояния дорог и транспортного сообщения, благоустройства |
| 11 | 12.11.2022 | Герман К.Н.  | ООО «Пассажир-Сервис» | Обсуждались вопросы состояния дорог и транспортного сообщения, благоустройства |
| 12 | 23.11.2022 | Нафиков И.М.  | Жители мкр. Туркменево | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства, бездомных собак |
| 13 | 29.11.2022 | Литов С.В. | ООО «Европласт» | Обсуждались вопросы состояния дорог и транспортного сообщения, благоустройства |
| 14 | 07.12.2022 | Черкашнев М.А. | Жители 25 мкр.  | Обсуждались вопросы состояния дорог и транспортного сообщения, благоустройства, бездомных собак |
| **Пресс-конференции** |
| 1 | 03.11.2022 | Встреча с Чемпионкой России по боксу среди женщин А.Аминевой | пресса |  |
| **Горячие телефонные линии** |
| 1 | 27.01.2022 | Специалисты службы семьи в г. Октябрьский | Горожане  | Перечень услуг, оказываемых службой семьи в г. Октябрьский ГБ РБ Западный МЦ «Семья» |
| 2 | 24.02.2022 | ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г. Октябрьский проводит «горячую линию»  | Горожане | «Трудовые права предпенсионеров» (ущемление прав граждан предпенсионного возраста). |
| 3 | 10.03.2022 | Архивный отдел  | Горожане |  «Портал «Госуслуги» - Ваш помощник»: как правильно найти услугу архивного отдела на портале, подать запрос и заполнить поля в электронном заявлении» |
| 4 | 11.03.2022 | Отдел культуры  | Горожане | «Возможности Пушкинской карты» |
| 5 | 18.03.2022 - 30.03.2022 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | Горожане | «Профилактика туберкулеза», тематическое консультирование по вопросам профилактики туберкулеза  |
| 6 | 28.03.2022 | МБУ «Центр национальных культур» | Горожане | «Организация досуга горожан в рамках «Года культурного наследия народов России» |
| 7 | 23.03.2022 | филиал ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г.Октябрьский | Горожане | на вопросы, связанные с оплатой труда, оформлением и расторжением трудовых договоров, режимом труда и отдыха, предоставлением гарантий и компенсаций, а также с охраной труда |
| 8 | 31.03.2022 | Комитет по спорту и физической культуре | Горожане | Вопросы к руководителю муниципального центра тестирования Всероссийского физкультурно-оздоровительного комплекса «Готов к труду и обороне» |
| 9 | 20.04.2022 | Отдел образования | Горожане | Порядок проведения комплектования детских садов на 2022-2023 учебный год |
| 10 | 30.03.2022 |  ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г.Октябрьский | Горожане | по вопросу предоставления работодателям субсидии, на организацию рабочих мест для незанятых инвалидов. |
| 11 | 14.04.2022 | Отдел образования | Горожане | Вопросы организации летней оздоровительной кампании 2022 |
| 12 | 18.04.2022 -29.04.2022 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | Горожане | тематическое консультирование граждан по вопросам иммунопрофилактики населения |
| 13 | 27.04.2022 | Филиал ГКУ Западный межрайонный центр занятости населения по г. Октябрьский  | Горожане | по вопросам трудоустройства инвалидов и предоставления услуг в области содействия занятости населения. |
| 14 | 17.05.2022 | Отдел образования | Горожане | Вопросы по подготовке и проведению ОГЭ |
| 15 | 17.05.2022 | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации городского округа  | Горожане | в рамках проведения Международного дня детского телефона доверия  |
| 16 | 20.05.2022 | МБУ ДО «ДШИ №2» | Горожане | Организация и порядок приема в ДШИ №2 |
| 17 | 16.05.2022 -27.05.2022 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | Горожане | по вопросам профилактики клещевого энцефалита (тематическое консультирование по вопросам профилактики клещевого энцефалита) |
| 18 | 18.05.2022 | Архивный отдел  | Горожане | Где получить информацию «Какие документы хранятся в архиве?» и порядок ознакомления с архивными документами» |
| 18 | 27.05.2022 | ГБУ РБ Западный межрайонный центр «Семья»  | Горожане | «Порядок выдачи сертификатов на субсидирование части стоимости туристских путевок в рамках подпрограммы «Развитие социального туризма в Республике Башкортостан». |
| 19 | 02.06.20202 | МАУ ДО «ДХШ» | Горожане | Правила поступления в детскую художественную школу |
| 20 | 01.06.2022 | Горячая линия общественного помощника Уполномоченного по правам ребенка в Республике Башкортостан  | Горожане | с целью получения информации от населения о случаях нарушениях прав и законных интересов несовершеннолетних |
| 21 | 02.06.2022 | МАУ ДО «ДХШ» | Горожане | Правила поступления в детскую художественную школу |
| 22 | 20.06.2022 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | по вопросу защиты прав потребителей в сфере туристических услуг и инфекционным угрозам за рубежом.  |
| 23 | 29.06.2022 | филиал ГКУ Западный межрайонный ЦЗН по г.Октябрьский | Горожане | по вопросам соблюдения трудового законодательства |
| 24 | 28.06-30.08 | Общественный помощник Уполномоченного по правам ребёнка в Республике Башкортостан по г. Октябрьский Ягудина Е.В | Горожане | в рамках Всероссийской акции «Безопасность детства». |
| 25 | 27.07.2022 | Филиал ГКУ Западный межрайонный [Центр занятости населения г.Октябрьский](https://vk.com/oktczn) | Горожане | по вопросу трудоустройства молодежи. |
| 26 | 15.08.2022 -26.08.2022 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | по вопросам качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей |
| 27 | 10.08.2022 -12.08.2022 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | по вопросам качества и безопасности плодовоовощной продукции и сроков годности |
| 28 | 15.08.2022 -26.08.2022 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | по вопросам качества ибезопасности детских товаров, школьных принадлежностей |
| 29 | 18.08.2022 | ЦНК | Горожане | «Набор в творческие коллективы от 40 и старше (русские, татарские, чувашские, башкирские)» |
| 30 | 25.08.2022 | Архивный отдел | Горожане | «Вопросы о порядке получения архивной информации и ознакомлении с интересующими архивными документами» |
| 31 | 06.09.2022 | Комитет по спорту и физической культуре администрации | Горожане | «Правила приема детей в спортивные школы». |
| 32 | 06.09.2022 | Отдел образования | Горожане | "Ведение обновленных ФГОС начального общего и основного общего образования" |
| 33 | 13.09.2022 -16.09.2022 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | по вопросам организации питания в общеобразовательных учреждениях |
| 34 | 20.09.2022 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | по вопросам в сфере финансовых услуг. |
| 35 | 11.10.2022 -14.10.2022 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | Горячая линия по вопросам профилактики ОРВИ и гриппа |
| 36 | 17.11.2022 | Служба социально-психологической помощи семье, детям и молодежи «Надежда» МБУ «Дворец молодежи» | Горожане | по вопросам незаконного потребления и распространения наркотиков, лечения и реабилитации наркозависимых |