Анализ рассмотрения обращений граждан и юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан за 9 месяцев 2024 года

За 9 месяцев 2024 года в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 2746 постановлений, 136 распоряжений по основной деятельности. Поступило 8677 входящих документов, отправлено 6356 исходящих письма.

Всего принято и рассмотрено 1409 обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 62 обращения; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 50 обращений, **министерств и ведомств -** 281 обращение, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 59 обращений. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 72%, 9,3% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 10,4%, поддержка мобилизованных граждан и членов их семей – 8,3%.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (865) больше всего вопросов по ЖКХ – 64,6%, о благоустройстве территорий – 13,4%; по жилищной проблеме обратилось 5,1%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам составило 11,6%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 4,3%, поддержка мобилизованных граждан и членов их семей – 1%.

В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 92 обращения. 78,5% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 15,2% благоустройство территорий, 6,3% 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 1409 обращений 84 обращения перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Корреспондент** | **Количество** |
| 1 | Администрация муниципального района Туймазинский район Республики Башкортостан | **1** |
| 2 | ГКУ "Управление имуществом казны Республики Башкортостан" | **2** |
| 3 | ГКУ Управление дорожного хозяйства РБ (ГКУ УДХ РБ) | **1** |
| 4 | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | **24** |
| 5 | Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан | **2** |
| 6 | Министерство природопользования и экологии Республики Башкортостан | **1** |
| 7 | Министерство семьи, труда и социальной защиты населения РБ | **1** |
| 8 | МИФНС № 27 | **1** |
| 9 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Башкортостан | **1** |
| 10 | НОФ «Региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» | **10** |
| 11 | ОМВД России по г. Октябрьскому | **28** |
| 12 | Отдел по г. Октябрьский Управление по работе с территориальными отделами и взаимодействия с органами местного самоуправления МЗИО РБ | **3** |
| 13 | ПАО "Газпром газораспределение Уфа" Филиал в г.Туймазы | **1** |
| 14 | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по РБ | **1** |
| 16 | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей | **3** |
| 17 | ТО Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан | **1** |
| 18 | Туймазинский территориальный отдел государственного комитета РБ по ветеринарии | **1** |
| 19 | Туймазинское территориальное управление Министерства природопользования и экологии РБ | **1** |
| 20 | Филиал ГКУ РЦСПН по Туймазинскому району | **1** |

За 9 месяцев 2024 года **главой администрации** городского округа проведено 24 приема по личным вопросам, принято 155 человек, озвучено 163 вопроса. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 26

комплексное благоустройство – 33

транспорт, дорожное хозяйство – 20

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ- 10

ТКО – 8

труд и занятость населения -2

образование -3

связь и промышленность -3

предпринимательство -1

доступная среда - 2

разное - 55

Из 163 обращений на 125 даны письменные ответы, на 38 обращений даны ответы во время приема (даны устные разъяснения).

**Первым заместителем главы администрации** за 9 месяцев 2024 года проведено 25 приемов по личным вопросам, принято 124 человека, озвучено 126 вопросов.

транспорт, дорожное хозяйство - 15

улучшение жилищных условий - 66

комплексное благоустройство- 5

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ- 1

ТКО -2

разное - 37

Из 126 обращений на 37 даны письменные ответы, 89 обращений решены на месте во время приема (даны устные разъяснения).

**Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** за 9 месяцев 2024 года проведено 28 приемов по личным вопросам, принято 61 человек, озвучено 64 вопроса:

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ - 30

вывоз, утилизация ТБО, ТКО – 8

транспорт, дорожное хозяйство – 2

улучшение жилищных условий -2

комплексное благоустройство- 7

разное – 15

Из 64 обращений на 49 даны письменные ответы, на 15 даны устные разъяснения в ходе личного приема (даны устные разъяснения).

**Заместителем главы администрации по социальным вопросам** за 9 месяцев 2024 года проведено 4 приема по личным вопросам, принято 6 человек:

социальное обслуживание - 2

разное - 4

На все вопросы даны устные разъяснения в ходе личного приема.

**Заместителем главы администрации по развитию предпринимательства и привлечению инвестиций за 9 месяцев** 2024 года проведено 10 приемов по личным вопросам, принято 10 человек:

предпринимательство, малый (средний) бизнес – 7

разное - 3

На 10 обращений даны устные разъяснения в ходе личного приема.

**Заместителем главы администрации за 9 месяцев** 2024 года проведено 23 приема по личным вопросам, принято 112 человек, озвучено 114 вопросов:

транспорт, дорожное хозяйство – 62

экология -1

комплексное благоустройство – 12

вывоз, утилизация ТБО, ТКО- 1

иные вопросы - 38

Из 114 обращений на 31 даны письменные ответы, на 83 обращения даны устные разъяснения в ходе личного приема.

График личного приема главой администрации и заместителями главы администрации размещен на официальном сайте городского округа <https://oktadm.ru/townspeople/treatment-of-citizens/detail.php?ELEMENT_ID=15430> и на стенде в фойе администрации.

За 9 месяцев 2024 года проведено: информационных групп –31, пресс-конференций - 3 и «горячих линий» - 41.

Таблица № 3

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | дата | участник, руководитель | целевая аудитория | тема |
| **Встречи информационной группы администрации** | | | | |
| 1 | 16.01.2024 | Литов С.В. | ТК Аструм | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 2 | 23.01.2024 | Латыпов О.Р. | Работники образовательных учреждений и допобразования | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 3 | 24.01.2024 | Нафиков И.М. | ГУП РБ ОКВК | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 4 | 29.01.2024 | Герман К.Н. | МУП ДСР | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 5 | 30.01.2024 | Литов С.В. | ТК Плаза | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 6 | 31.01.2024 | Латыпов О.Р. | Работники профобразовательных учреждений и МБУ Дворец молодежи | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 7. | 31.01.2024 | Черкашнев М.А. | Жители мкр. Муллино | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 8 | 03.02.2024 | Герман К.Н. | АПП Пассажир-Сервис | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 9 | 06.02.2024 | Латыпов О.Р. | Работники учреждений спорта и культуры | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 10 | 07.02.2024 | Черкашнев М.А. | Жители мкр. Спутник | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 11 | 08.02.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Заитово и Первомайский | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 12 | 13.02.2024 | Литов С.В. | ГК Дуэт | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 13 | 14.02.2024 | Нафиков И.М. | ООО Теплоэнерго | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 14 | 14.02.2024 | Черкашнев М.А. | Жители мкр. 40, 40а, 40б | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 15 | 21.02.2024 | Черкашнев М.А | Жители мкр. 21 и Восточный | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства территорий |
| 16 | 21.02.2024 | Латыпов О.Р. | Работники медучреждений | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 17 | 27.02.2024 | Герман К.Н. | Филиал ГУП Башавтотранс | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 18 | 28.02.2024 | Черкашнев М.А | Жители мкр. Зеленый | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 19 | 04.03.2024 | Нафиков И.М. | АО ОЭС | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 20 | 05.03.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Туркменево | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 21 | 12.03.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Нарышево | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 22 | 13.02.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Московка | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 23 | 14.08.2024 | Нафиков И.М. | ГУП РБ ОКВК | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 24 | 15.08.2024 | Нафиков И.М. | АО ОЭС | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 25 | 15.08.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Заитово | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 26 | 16.08.2024 | Нафиков И.М. | ООО Теплоэнерго | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 27 | 16.08.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Муллино | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 28 | 22.08.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Туркменево | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 29 | 28.08.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Московка | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 30 | 15.08.2024 | Пальчинский А.Е. | Жители мкр. Заитово | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| 31 | 04.09.2024 | Литов С.В. | Работники НПП Нефтемодулькомплект | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| **Пресс-конференции** | | | | |
| 1 | 17.04.2024 | встреча с Чемпионом мира, четырехкратным Чемпионом Европы, Заслуженным мастером спорта по биатлону Антоном Бабиковым | Спортсмены Лыжно-биатлонного комплекса спортивной школы №3 | О победах, медалях и трудностях этого вида спорта |
| 2 | 25.04.2024 | Встреча с серебряными призерами Первенства России по спортивной Аланой Зиннатуллиной и Романом Гилевым | Корреспонденты СМИ города | О победах, медалях и трудностях этого вида спорта |
| 3 | 06.08.2024 | пресс-конференция с двукратной чемпионкой России по боксу, победительницей Спортивных игр стран [#БРИКС](https://vk.com/feed?section=search&q=%23%D0%91%D0%A0%D0%98%D0%9A%D0%A1) (июнь 20024) и IX Всероссийской летней Универсиады (июль 2024) Азалией Аминевой. | Корреспонденты СМИ города | О победах, медалях и трудностях этого вида спорта |
| **Горячие телефонные линии** | | | | |
| 1 | 16.01.2024  12.00-15.00 | МБУ «Центр национальных культур», (Кетько Т.Б.) | Горожане | Вопросы по работе СКЦ «Без барьеров» в рамках года заботы о людях с ОВЗ |
| 2 | 22.01.2024  14.00-17.00 | МБУ «Городской дом культуры»  (Паленова О.Ю.) | Горожане | Предстоящие мероприятия по Пушкинской карте. Способы приобретения билетов по Пушкинской карте |
| 3 | 22.01.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | Год семьи – создание банка данных о семьях города, награжденных медалью «За любовь и верность» |
| 4 | 24.01.2024  15.00-17.00  28.02.2024  15.00-17.00  22.05.2024  15.00-17.00 | МБУ «Центр национальных культур» «Дворец бракосочетания», (Сигаева Т.Ю.) | Горожане | Консультации по организации и проведении торжественной церемонии бракосочетания в рамках Года семьи |
| 5 | 25.01.2024  14.00-17.00 | Отдел образования администрации (Мерзликина С.Л.) | Горожане | Вопросы по подаче заявлений на участие в государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования (ЕГЭ) |
| 6 | 26.01.2024  14.00-17.00 | Клуб «Нур»,  (Фаезова Р.М.) | Горожане | Вопросы о деятельности клуба «Нур» |
| 7 | 29.01.2024  15.00 – 18.00 | Отдел образования администрации (Губайдуллина Г.М.) | Горожане | Проблемы организации лыжной подготовки в образовательных учреждениях |
| 8 | 07.02.2024  11.00 -13.00 | ВФСК «ГТО»  (Коптилин В.А.) | Горожане | Вопросы к руководителю муниципального центра тестирования Всероссийского физкультурно-оздоровительного комплекса «Готов к труду и обороне» |
| 9 | 08.02.2024  15.00 -17.00  20.03.2024  15.00-17.00  16.05.2024  15.00-17.00 | МБУ «ЦНК» «Дворец бракосочетания», (Насибуллина Р.Р.) | Горожане | Консультации по организации торжественных поздравлений юбиляров супружеской жизни в рамках Года семьи |
| 10 | 19.02.2024,  23.04.2024 - 14.06.2024  15.00 – 18.00 | Отдел образования администрации (Губайдуллина Г.М.) | Горожане | Проведение ГИА-9 |
| 11 | 21.02.2024  15.00-17.00  17.04.2024  15.00-17.00  17.05.2024  15.00-17.00 | МБУ «ЦНК» «Дворец бракосочетания»,  (Сигаева Т.Ю. Насибуллина Р.Р.) | Горожане | Консультация и приём заявлений на торжественное чествование новорожденных в рамках Года семьи |
| 12 | 10.03.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | Ко Дню архивов «Вопрос-ответ» - отвечаем на вопросы о деятельности архивного отдела |
| 13 | 13.03.2024  15.00-17.00 | МБУ «Дворец молодежи»  (Забелина Е.В.) | Горожане | Горячая линия в рамках Всероссийской антинаркотической акции «Сообщи, где торгуют смертью» по вопросам распространения наркомании и наркопотребления |
| 14 | 27.03.2024  14.00-17.00 | Отдел образования администрации (Мерзликина С.Л.) | Горожане | Вопросы по приему детей в ОУ согласно постановлению администрации от 09.04.2012 № 941 «О закреплении территорий городского округа за муниципальными общеобразовательными учреждениями» |
| 15 | 17.04.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации  (Талипова Н.В.) | Горожане | «К 80-летию Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 гг» - создание банка данных ветеранов, тружеников тыла на основе материалов из семейных архивов |
| 16 | 19.04.2024  14.00-17.00 | Отдел образования администрации (Мерзликина С.Л.) | Горожане | Вопросы подготовки и проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования (ЕГЭ) |
| 17 | 15.05.2024 -17.05.2024 15.00-17.00 | МБУ ДО «ДШИ № 2»  (Сланина Е.Ю.) | Горожане | Организация и порядок приема в ДШИ №2 |
| 18 | 20.05.2024  10.00-16.00 | МБУ ДО «ДШИ №1»  (Каляева В.Ю.) | Горожане | Организация и порядок приема в «Детскую школу искусств № 1» |
| 19 | 20.05.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации  (Талипова Н.В.) | Горожане | «Портал «Госуслуги» - Ваш помощник»: как правильно найти услугу архивного отдела на портале, подать запрос и заполнить электронное заявление |
| 20 | 27.05.2024  09.00-11.00 | Комитет по спорту и физической культуре  (Карипов И.З.) | Горожане | Организация работы летних спортивных лагерей для школьников |
| 21 | 29.05.2024  09.00-12.00 | МАУ ДО «ДХШ»  (Ахметов Д.Г.) | Горожане | Организация и порядок приема в МАУ ДО «ДХШ» |
| 22 | 31.05.2024  10.00-13.00 | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации  (Ягудина Е.В.) | Горожане | Горячая линия общественного помощника Уполномоченного по правам ребенка в Республике Башкортостан с целью получения информации от населения о случаях нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних |
| 23 | 01.06.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации  (Талипова Н.В.) | Горожане | Для летних лагерей «Юный архивариус» - вопросы по краеведению, составлению шежере, запись в читальный зал, на экскурсии |
| 24 | 16.07.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации  (Талипова Н.В.) | Горожане | «Портал «Госуслуги Башкортостан» - ваш помощник»: как правильно подать запрос и заполнить поля в электронном заявлении |
| 25 | 18.07.2024  15.08.2024  14.00-17.00 | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации (Елисеева С.Т.), общественный помощник Уполномоченного по правам ребенка в Республике Башкортостан по г. Октябрьскому  (Ягудина Е.В.) | Горожане | Горячая линия общественного помощника Уполномоченного по правам ребенка в Республике Башкортостан с целью получения информации от населения о случаях нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних |
| 26 | 15.08.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации  (Талипова Н.В.) | Горожане | «Какие документы хранятся в архиве?» - вопросы о порядке получения архивной информации и ознакомлении с интересующими архивными документами |
| 27 | 19.08.2024  14.00-17.00 | МБУ «Центр национальных культур»  (Евсеева Р.О.) | Горожане | О наборе в творческие коллективы от 40 лет и старше (русские, башкирские, татарские, чувашские) центра национальных культур |
| 28 | 19.08.2024  14.00-17.00 | МБУ «Центр национальных культур»,  (Евсеева Р.О.) | Горожане | О наборе в творческие коллективы МБУ «Городской дом культуры» |
| 29 | 15.08.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации  (Талипова Н.В.) | Горожане | «Какие документы хранятся в архиве?» - вопросы о порядке получения архивной информации и ознакомлении с интересующими архивными документами |
| 30 | 19.08.2024  14.00-17.00 | МБУ «Центр национальных культур»,  (Евсеева Р.О.) | Горожане | О наборе в творческие коллективы от 40 лет и старше (русские, башкирские, татарские, чувашские) центра национальных культур |
| 31 | 26.08.2024  10.00-13.00 | МБУ «Городской дом культуры» (Мухамадеева З. Р.,  Ибрагимова С. Т.) | Горожане | О наборе в творческие коллективы МБУ «Городской дом культуры» |
| 32 | 02.09.2024  14.00-17.00 | Отдел образования администрации. (Аслаева Э.Х.) | Горожане | Итоги комплектования ДОУ, направление работы дошкольного образования на 2024-2025 учебный год. |
| 33 | 03.09.2024  14.00-17.00 | Отдел образования администрации.  (Мерзликина С.Л.) | Горожане | Порядок приема на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования. Итоги комплектования на 2024/2025 учебный год |
| 34 | 04.09.2024  10.00-13.00 | Комитет по спорту и физической культуре администрации (Карипов И.З.) | Горожане | Организация приема детей в спортивные школы |
| 35 | 04.09.2024  10.00-12.00 | МБУ ДО «Детская школа искусств № 2» (Сланина Е. Ю., Сексяева Н.В.) | Горожане | О правилах обучения в Детской школе искусств №2 |
| 36 | 09.09.2024  14:00-17:00 | МБУ ДО «Детская школа искусств № 1» (Салиев Д.А.,  Каляева В.Ю.) | Горожане | О правилах обучения в Детской школе искусств №1 |
| 37 | 10.09.2024  17.09.2024  24.09.2024  14:00-17:00 | МБУ «Центр национальных культур», «Дворец бракосочетания», (Сигаева Т.Ю., Насибуллина Р.Р.) | Горожане | Консультация по организации торжественных поздравлений юбиляров супружеской жизни, церемонии бракосочетания, чествования новорожденных  в рамках Года семьи |
| 38 | 11.09.2024  9.00-12.00 | МАУ ДО «Детская художественная школа» (Аминова И.У.) | Горожане | О правилах обучения в Детской художественной школе |
| 39 | 18.09.2024  10.00-14.00 | Комитет по спорту и физической культуре администрации (Карипов И.З.), Муниципальный центр тестирования Всероссийского физкультурно-оздоровительного комплекса «Готов к обороне»  (Коптилин В.А) | Горожане | О деятельности Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» в городе Октябрьском |
| 40 | 19.09.2024  14.00-18.00 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | «Портал «Госуслуги» - Ваш помощник»: как правильно найти услугу архивного отдела на портале, подать запрос и заполнить поля в электронном заявлении |
| 41 | 25.09.2024  10.00-13.00 | Отдел образования администрации (Мерзликина С.Л., Бакирова Э.Г.) | Горожане | Контроль качества питания в общеобразовательных и дошкольных учреждениях |