Анализ рассмотрения обращений граждан и юридических лиц,

поступивших в администрацию городского округа

город Октябрьский Республики Башкортостан в 2023 году

В 2023 году в Администрации городского округа город Октябрьский было зарегистрировано 3724 постановлений, 164 распоряжения по основной деятельности. Поступило 11 051 входящий документ, отправлено 8870 исходящих писем.

Всего принято и рассмотрено 1618 обращений граждан.

Из **Администрации Главы Республики Башкортостан** в Администрацию городского округа направлено 98 обращений; **из Правительства Республики Башкортостан** поступило 28 обращений, **министерств и ведомств -** 284 обращения, по электронной приемной через «личный кабинет» поступило 68 обращений. Все они касаются в основном работы жилищно-коммунального комплекса, тарифов на ЖКУ, благоустройства – 63,4%, 9,3% - жилищной проблемы (об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий), по вопросам строительства, выделения земельных участков, земельным спорам – 17%, поддержка мобилизованных граждан и членов их семей – 10,3%.

Из **местных письменных жалоб и обращений** граждан (984) больше всего вопросов по ЖКХ – 61,6%, о благоустройстве территорий – 11,4%; по жилищной проблеме обратилось 6,5%. Количество обращений по строительству, выделению земельных участков, земельным спорам составило 9,6%, по вопросам градостроительства и архитектуры – 6,3%, поддержка мобилизованных граждан и членов их семей – 4,6%.

В **электронном виде «по виртуальной приемной»** поступило 156 обращений. 87,8% всех обращений составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, 10,6% благоустройство территорий, 1,6% 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 1618 обращений 84 обращения перенаправлены по подведомственности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Корреспондент** | **Количество** |
| 1 | Управление ветеринарии Республики Башкортостан | 1 |
| 2 | Туймазинский территориальный комитет природопользования и экологии РБ | 1 |
| 3 | ТО Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в г. Октябрьский | 9 |
| 4 | Отдел ГУФ Службы Судебных приставов (ССП) | 1 |
| 5 | ОМВД России по г.Октябрьскому | 23 |
| 6 | НОФ «Региональный оператор капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Республики Башкортостан» | 10 |
| 7 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Башкортостан | 1 |
| 8 | Министерство строительства и архитектуры Республики Башкортостан | 1 |
| 9 | Министерство семьи, труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан | 1 |
| 10 | Министерство земельных и имущественных отношений Республики Башкортостан | 5 |
| 11 | Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан | 3 |
| 12 | Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору | 23 |
| 13 | Государственный комитет Республики Башкортостан по делам юстиции | 1 |
| 14 | ГКУ Управление дорожного хозяйства Республики Башкортостан (ГКУ УДХ РБ) | 1 |
| 15 | ГКУ "Управление имуществом казны Республики Башкортостан" | 1 |
| 16 | Администрация муниципального района Туймазинский район Республики Башкортостан | 1 |
| 17 | 12 пожарно-спасательный отряд ФПС ГПС ГУ МЧС России по Республики Башкортостан | 1 |

В 2023 году **главой администрации** городского округа проведено 36 приемов по личным вопросам, принято 168 человек, озвучено 170 вопросов. Характеристика обращений по личному приему главой администрации:

по жилищному вопросу - 32

образование - 2

физическая культура - 4

ОЖКХ - 23

комплексное благоустройство – 32

транспорт, дорожное хозяйство – 20

ТКО - 4

разное - 53

 Из 170 обращений на 134 даны письменные ответы, на 36 обращений даны ответы во время приема (даны устные разъяснения)

**Первым заместителем главы администрации** в 2023 году проведено 32 приема по личным вопросам, принято 123 человека.

транспорт, дорожное хозяйство - 5

улучшение жилищных условий - 67

экология - 10

комплексное благоустройство города –5

ТКО-1

разное - 35

Из 123 обращений на 49 даны письменные ответы, 74 обращений решены на месте во время устного приема (даны устные разъяснения)

 **Заместителем главы администрации по вопросам жизнеобеспечения ГО** в 2023 году проведено 32 приема по личным вопросам, принято 84 человека, озвучено 92 вопроса:

работа управляющих компаний в сфере ЖКХ - 43

вывоз, утилизация ТБО, ТКО – 17

комплексное благоустройство- 17

разное – 15

Из 84 обращений на 35 даны письменные ответы, на 49 даны устные разъяснения в ходе личного приема (даны устные разъяснения)

 **Заместителем главы администрации по социальным вопросам** в 2023 году проведено 5 приемов по личным вопросам, принято 10 человек:

труд и занятость – 1

социальное обслуживание - 1

образование – 2

улучшение жилищных условий – 1

ОЖКХ -2

разное - 3

На все вопросы даны устные разъяснения в ходе личного приема.

**Заместителем главы администрации по развитию предпринимательства и привлечению инвестиций** в 2023 году проведено 9 приемов по личным вопросам, принято 9 человек.

пенсионное обеспечение - 1

предпринимательство, малый (средний) бизнес – 7

разное - 1

На 9 обращений даны устные разъяснения в ходе личного приема.

**Заместителем главы администрации** в 2023 году проведен 31 прием по личным вопросам, принято 92 человека, озвучено – 93 вопроса:

предпринимательство - 1

труд и занятость населения - 1

транспорт, дорожное хозяйство – 52

комплексное благоустройство – 11

иные вопросы - 28

Из 93 обращений на 34 даны письменные ответы, на 59 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.

За 2023 год проведено: информационных групп – 2, пресс-конференций - 1 и «горячих линий» - 33

 Таблица № 3

**Информация о проведенных информационных группах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **дата** | **участник, руководитель** | **целевая аудитория** | **тема** |
| **Встречи информационной группы администрации** |
| 1 | 01.03.2023 | Нафиков И.М. | ГУП РБ «ОКВК» | Обсуждались вопросы состояния дорог, медобслуживания населения, благоустройства дворовых территорий |
| 2 | 23.03.2023 | Латыпов О.Р.  | Работники медучреждений | Обсуждались вопросы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства |
| **Пресс-конференции** |
| 1 | 29.11.2023 | Латыпов О.Р. | Встреча журналистов с двукратной чемпионкой России по боксу Азалией Аминевой | Встреча журналистов с двукратной чемпионкой России по боксу Азалией Аминевой |
| **Горячие телефонные линии** |
| 1 | 23.01.2023 | Отдел образования администрации, методист Саяхова И.Н. | Горожане  | Получение путёвок в детские лагеря Республики Башкортостан для детей военнослужащих, участвующих в СВО |
| 2 | 07.02.2023 | Территориальное Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | По вопросам качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции |
| 3 | 31.01.2023 | МБУ «ЦНК» директор Сахабутдинова Г.З. | Горожане | «Составление родословной. Ответы на вопросы» |
| 4 | 06.02.2023  | Отдел образования администрации, заведующая методическим кабинетом Губайдуллина Г.М. | Горожане | Проведение итогового собеседования как допуска к ГИА для обучающихся 9-х классов в общеобразовательных учреждениях  |
| 5 | 04.02.2023 | Комитет по спорту и физической культуре Коптилин В.А | Горожане | Вопросы к руководителю муниципального центра тестирования Всероссийского физкультурно-оздоровительного комплекса «Готов к обороне» |
| 6 | 15.02.2023 | Архивный отдел (Талипова Н.В.) | Горожане | «Какие документы хранятся в архиве?» - вопросы о порядке получения архивной информации и ознакомлении с интересующими архивными документами |
| 7 | 02.03.2023 | МБУ «Городской дом культуры» директор Мухамадеева З. Р. | Горожане | «Актуальные вопросы в использовании Пушкинской карты» |
| 8 | 06.03.2023 | Архивный отдел(Талипова Н.В.) | Горожане | «Портал «Госуслуги» - Ваш помощник»: как правильно найти услугу архивного отдела на портале, подать запрос и заполнить поля в электронном заявлении(ко Дню архивов – 10 марта) |
| 9 | 20.03.2023  | Отдел образования администрации, заведующая методическим кабинетом Губайдуллина Г.М. | Горожане | Проведение ВПР в общеобразовательных учреждениях |
| 10 | 28.03.2023 | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), главный инспектор Мерзликина С.Л. | Горожане | Вопросы по приему детей в образовательные учреждения согласно закрепленным территориям городского округа за муниципальными общеобразовательными учреждениями |
| 11 | 06.04.2023 | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), главный инспектор Аслаева Э.Х. | Горожане | Порядок проведения комплектования детских садов на 2023-2024 учебный год  |
| 12 | 10.04.2023 | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), заведующая методическим кабинетом Губайдуллина Г.М. | Горожане | Реализация обновленных ФГОС в общеобразовательных учреждениях |
| 13 | 19-26.04 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Октябрьский | Горожане | тематическое консультирование граждан по вопросам иммунопрофилактики населения  |
| 14 | 18.07.2023 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | «Портал «ГосуслугиБашкортостан» - Ваш помощник»: как правильно подать запрос и заполнить поля в электронном заявлении |
| 15 | 15.08.2023 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | «Какие документы хранятся в архиве?» - вопросы о порядке получения архивной информации и ознакомлении с интересующими архивными документами |
| 16 | 24.08.2022  | МБУ «Городской дом культуры» (Мухамадеева З. Р.), художественный руководитель Ибрагимова С. Т. | Горожане | Набор в творческие коллективы городского дома культуры |
| 17 | 29.08.2023 | МБУ «Центр национальных культур» (Сахабутдинова Г.З.) | Горожане | Набор в творческие коллективы от 40 лет и старше (русские, башкирские, татарские, чувашские) центра национальных культур  |
| 18 | 04.09.2023 | Комитет по спорту и физической культуре администрации (Рамазанов И.И.), руководитель муниципального центра тестирования Всероссийского физкультурно-оздоровительного комплекса «Готов к обороне»Коптилин В.А | Горожане | Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс «Готов к труду и обороне» в городе Октябрьский |
| 19 | 04.09.2023 | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), главный инспектор Мерзликина С.Л. | Горожане | Порядок приема на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования Итоги комплектования на 2023/2024 учебный год. |
| 20 | 06.09.2023 | Комитет по спорту и физической культуре администрации, (Рамазанов И.И.) | Горожане | Организация приема детей в спортивные школы |
| 21 | 06.09.2023  | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), главный инспектор Аслаева Э.Х. | Горожане | Порядок комплектования детских садов. Итоги комплектования 2022-2023 учебный год. |
| 22 | 07.09.2022 | Заместитель директора по УВР Сексяева Н. В. | Горожане | «Правила обучения в Детской школе искусств № 2»  |
| 23 | 07.09.2023 | Заместитель директора по УВР Каляева В. Ю. | Горожане | «Правила обучения в Детской школе искусств № 1» |
| 24 | 11.09.2023 | Заместитель директора по УВР | Горожане | «Правила обучения в Детской художественной школе» |
| 25 | 19.09.2023 | 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 |
| 26 | 20.09.2023 | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), Ответственный технолог Бакирова Э.Г. | Горожане | Контроль качества питания в общеобразовательных и дошкольных учреждениях. |
| 27 | 12.10.2023  | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), главный инспектор Мерзликина С.Л. | Горожане | Порядок проведения единого государственного экзамена |
| 28 | 17.10.2023 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | Как подготовить документы по личному составу при ликвидации, реорганизации, банкротстве предприятий для передачи на хранение в архив |
| 29 | 10.11.2023 | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), главный инспектор Мерзликина С.Л. | Горожане | Об организации и проведении итогового сочинения (изложения) |
| 30 | 15.11.2023 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | «Трудовая книжка и архив» - как восстановить записи в трудовой книжке по архивным документам |
| 31 | 17.11.2023 | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав администрации (Басырова С.Т.), общественный помощник Уполномоченного по правам ребенка в Республике Башкортостан по г. Октябрьскому, ведущий специалист 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 |
| 32 | 07.12.2023 | Отдел образования администрации (Косаринов А.П.), главный инспектор Мерзликина С.Л. | Горожане | О выдаче медали «За особые успехи в учении» в 2024 году |
| 33 | 12.12.2023 | Архивный отдел администрации (Талипова Н.В.) | Горожане | «Портал «ГосуслугиБашкортостан» - Ваш помощник»: как правильно подать запрос и заполнить поля в электронном заявлении |