**Информация о работе с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ**

**за первый квартал 2019 года**

Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приема граждан в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12.12.2006 № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», Уставом муниципального района, Порядком работы с обращениями граждан в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ (утвержден постановлением Администрации МР Белебеевский район РБ от 12.09.2013 № 1835).

Работу с обращениями: прием заявлений от граждан, регистрацию в СЭД, учет, анализ, регистрацию и проведение личного приема граждан главой Администрации, контроль за исполнением и хранением рассмотренных обращений осуществляет отдел делопроизводства и хозяйственного обеспечения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Динамика поступлений обращений граждан** |  Таблица №1 |
| **№ п/п** | **Показатель** | **I квартал 2018** | **I квартал 2019** |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Общее количество поступивших обращений граждан** ,**из них:** | 161 | 100 | 386 | 100 |
| 1.1. | - в письменной форме | 122 | 75,8 | 247 | 63,9 |
|  - в электронной форме | 39 | 24,2 | 139 | 36,1 |
| 1.2 |  - в устной форме (личные приемы главы администрации, заместители главы администрации) | 47 | 0 | 43 | 0 |
| 2. | **Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях** | 168 | 0 | 398 | 0 |
| 2.1. |  - в письменных | 168 | 0 | 398 | 0 |
|  - в электронных | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.2. |  - в устных(личные приемы главы администрации, заместители главы администрации) | 49 | 0 | 46 | 0 |
| 3. | **Источник поступления обращений:** |
|  |  - письменные обращения (нарочно) | 122 | 75,8 | 247 | 63,9 |
|  - электронная почта  | 20 | 12,42 | 26 | 6,74 |
| - ГУП « Почта России» | 6 | 3,7 | 15 | 3,89 |
|  - СМЭД | 13 | 8,1 | 98 | 25,3 |
| 4. | **Тип обращения граждан** |
| 4.1. | - анонимные  | 2 | 1,24 | 3 | 0,78 |
| - коллективные  | 7 | 4,35 | 18 | 4,66 |
| 4.2. | - через другие организации | 22 | 13,6 | 96 | 24,8 |
| 4.3. | - устные обращения (поступившие в ходе проведения личного приема граждан главой администрации) | 17 | 0 | 13 | 0 |
| 4. | **Частота обращений:** |   |  |   |   |
|  - первичное | 141 | 87,58 | 375 | 97,15 |
|  - повторное | 17 | 10,56 | 7 | 1,81 |
|  - многократное | 3 | 1,86 | 4 | 1,04 |
| 5. | **Количество обращений граждан льготных категорий** | 9 | 5,59 | 5 | 1,3 |
| **Количество обращений пенсионеров** | 16 | 9,9 | 23 | 5,9 |
| 6. | **Количество граждан, принятых заместителями главы Администрации** | 33 | 0 | 30 | 0 |
| 7. | **Результаты рассмотрения обращений по вопросам:** |   |  |   |   |
|  - разъяснено | 66 | 41,0 | 103 | 26,68 |
|  - поддержано, меры приняты | 60 | 37,27 | 178 | 46,12 |
|  - не поддержано | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  - рассмотрено с выездом на место | 5 | 3,10 | 21 | 5,44 |
|  - переадресовано по компетенции | 20 | 12,42 | 44 | 11,40 |
| - на рассмотрении | 10 | 6,21 | 40 | 10,36 |
| 8.      | **Основные разделы обращений**   |
| Жилищно-коммунальная сфера | 55 | 34,16 | 101 | 26,17 |
| Экономика | 45 | 27,95 | 151 | 39,12 |
| Социальная сфера | 41 | 25,47 | 106 | 27,45 |
| Государство, общество, политика | 17 | 10,56 | 26 | 6,74 |
| Оборона, безопасность, законность | 3 | 1,86 | 2 | 0,52 |

В первом квартале 2019 года зарегистрировано 386 обращений граждан (физических лиц), поступивших в Администрацию муниципального района Белебеевский район РБ. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года произошло увеличение количества обращений на 140%.

В форме электронного документа поступило 139 обращений, из них по электронной почте на официальный почтовый ящик администрации муниципального района Белебеевский район – 11 обращений, на электронную приемную органов власти Республики Башкортостан «Открытая республика» - 15 обращений, по системе межведомственного электронного документооборота - 98 обращений.

 Из 96 обращений граждан, поступивших через другие организации в администрацию МР Белебеевский район:

46 – через Администрацию Главы Республики Башкортостан;

15 – через Аппарат Правительства Республики Башкортостан;

15 – через электронную приемную органов власти Республики Башкортостан;

6 – через Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан;

4 – через Министерство образования Республики Башкортостан;

3 – через Белебеевскую межрайонную прокуратуру;

1 – через Администрацию городского поселения г. Белебей;

1 – через Государственный комитет Республики Башкортостан по строительству и архитектуре;

1– через Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;

1 – через Белебеевский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора;

1– через ФКУ СИЗО г. Стерлитамак;

1– через Аппарат по обеспечению деятельности Уполномоченного по правам ребенка в Республике Башкортостан;

1– через Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей.

Из указанных 96 обращений поступивших через другие организации - 59 обращений (61,46%) поступило через портал ССТУ РФ в Администрацию Главы Республики Башкортостан, либо в Правительство Республики Башкортостан, а затем были перенаправлены в администрацию муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан.

Из поступивших 18 коллективных обращений жителей города и района:

 - о несогласии строительства супермаркета около дома по ул. Ленина № 64

(3 обращения);

- об изменении движения автобуса по маршруту №5 а и безопасности дорожного движения по ул. Шоссе Нефтяников г. Белебей (2 обращения);

- о подключении домов к центральной канализационной системе

 (3 обращения);

- о нарушении соседями правил общежития (2 обращения);

- о состоянии и ремонте дорог (2 обращения);

 - о недопущении закрытия МАОУ СОШ №4 п. Приютово (1 обращение);

- о восстановлении школы в с. Ермолкино (2 обращения);

- о ремонте МКД (2 обращения );

- о закрытии клуба в с. Малоалександровка (1 обращение).

Часть коллективных обращений была перенаправлена в иные органы власти по компетенции. Анализ поступающих коллективных обращений позволяет судить о том, что наиболее актуальными вопросами для жителей района остаются инфраструктурные вопросы.

**Территориальное распределение**

Лидерами по количеству обращений, поступивших в администрацию муниципального района Белебеевский район РБ, являются жители городского поселения г. Белебей: 258 обращения (66,84% всех обращений).

 Таблица № 2

Работа с обращениями ведется в СЭД «ДЕЛО», для классификации обращений используется Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

**Экономика**

Все поступившие обращения раздела «Экономика» в первом квартале были зарегистрированы в теме «Хозяйственная деятельность» - 151 (39,12%).

Наиболее актуальными в разделе «Экономика» для заявителей были вопросы градостроительства и архитектуры – 132 обращения (что составляет 87,42 % от общего количества обращений в данном разделе), транспорта – 2 обращения (1,32%), строительства – 3 обращения (13,2 %), торговли и бытового обслуживания населения – 5 обращений (3,31 %), земельные вопросы – 9 обращений (5,9%).

По тематике «Градостроительство и архитектура» поднимались следующие вопросы:

- уборка снега, мусора – 19 обращений (12,58%);

- комплексное благоустройство – 16 обращений (10,6%);

- благоустройство и ремонт подъездных дорог – 3 обращения (1,99%);

- градостроительство, архитектура и проектирование – 94 обращения (62,25%)

По тематике «Транспорт» граждан волновали вопросы организации безопасности дорожного движения, а именно: оказание содействия в освещении Шоссе Нефтяников в г. Белебее и изменения маршрута движения городского автобуса №5.

**Жилищно - коммунальная сфера**

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем «Коммунальное хозяйство» (48,51%) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» (10,94%). В теме «Коммунальное хозяйство» авторы обращений поднимали вопросы:

- содержания общего имущества (канализация, вентиляция, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 9 обращений (8,9%)
- эксплуатации и ремонта МКД - 15 обращений (14,8 %);
- оплаты жилищно-коммунальных услуг - 5 обращений (4,9 %);
- обращение с твердыми бытовыми отходами – 18 обращений (17,8%);

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 5 обращений (4,9%)

 В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 14 (14,8%) обращений касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 2 обращения (1,9%) в указанной теме содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, 2 (1,9%) - переселения из квартир и домов, признанных аварийными, 19 обращений (18,8%) – обследование жилых помещений на предмет признания помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан.

 Также поступило 12 (11,8%) обращений по тематике «Разрешение жилищных споров, ответственность за нарушение жилищного законодательства».

**Социальная сфера**

 В первом квартале 2019 года больше всего поступило обращений раздела «Социальная сфера» по тематике «Опека и попечительство» - 78 (73,5%), из них :

 - о разрешении на продажу жилого помещения, земельного участка, транспортного средства – 33;

 - о передаче под опеку -16;

 - о разрешении на снятие денежных средств – 5;

 - о создании приёмной семьи - 5;

 - об отмене приемной семьи – 3;

 - о направлении детей в дом ребенка – 3;

 - о возврате ребенка на воспитание – 2;

 - об освобождении от обязанностей опекуна – 3;

 - о разрешении зарегистрировать брак с несовершеннолетними – 1;

 - о выдаче разрешения на смену фамилии – 3;

 - о проведении ремонта жилья детей-сирот - 4.

 В тематике «Образование. Наука. Культура» 17 обращений (16,04% от общего количества обращений в тематическом разделе «Социальная сфера») содержали вопросы функционирования учреждений культуры, ремонта школ и школьного питания, строительства школы в новом микрорайоне и закрытия клуба в с. Малоалександровка.

 2 обращения зарегистрировано по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Это вопросы организации работы медицинских учреждений и обустройства тюбинговой трассы в парке культуры и отдыха МАУК «Наследие».

Продолжили поступать вопросы тематики «Социальное обеспечение и социальное страхование». Заявителей волновали вопросы социального обеспечения, социальной поддержки и социальной помощи семьям, имеющих детей, в том числе многодетным семьям, малоимущим гражданам - 7 обращений, что составляет 6,6 % от общего числа обращений в данной тематике.

Также поступило 2 обращения по тематике «Труд и занятость населения» о содействии в трудоустройстве.

В разделе «**Государство, общество, политика»** 26 обращений. В нем содержатся вопросы реализации конституционных прав, присвоения почетных званий и увековечивания памяти выдающихся земляков. Также заявители выражали благодарность в адрес должностных лиц Администрации муниципального района, сельских поселений за принятые меры по защите их прав и законных интересов.

Наименьшее количество обращений зарегистрировано в тематическом разделе «**Оборона, безопасность, законность» - 2**. Формируется этот блок главным образом за счет писем, в которых затрагиваются вопросы безопасности и охраны правопорядка.

**Социальный состав заявителей**

Также как и в республике в муниципальном районе Белебеевский район Республики Башкортостан среди заявителей в основном молодые семьи пенсионеры, инвалиды, рабочие и безработные, предприниматели.

**Приемы граждан**

Еженедельно, согласно графика личного приема граждан, главой Администрации муниципального района. Белебеевский район Республики Башкортостан проводятся личные приемы граждан. График личного приема граждан по полугодиям для информирования населения публикуется в газете «Белебеевские известия», размещается на официальном сайте Администрации муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан, на информационном стенде в администрации, а также в администрациях городских и сельских поселений района.

В первом квартале 2019 г. главой Администрации муниципального района Белебеевский район было принято 13 граждан. Больше всего на личных приемах граждане поднимают вопросы, касающиеся сферы экономики, образования, культуры и вопросы предоставления жилья. В ходе личных приемов главой Администрации муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан по вопросам, которые требуют оперативного реагирования, заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений даются поручения с указанием контрольных сроков выполнения поставленных задач. Все устные обращения рассмотрены в сроки, установленные законодательством.

В первом квартале 2019 года в администрации муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан был организован один выездной прием граждан Государственным комитетом Республики Башкортостан по делам юстиции.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п\п** | **Дата приема**  | **Наименование должности и Ф.И.О. должностного лица , проводившего прием** | **Кол-во человек** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 28.03.2019  | Председатель Государственного комитета по делам юстиции Спеле В.И. | 1 |

При организации выездных приемов руководителями и специалистами министерств и ведомств, специалистами структурных подразделений администрации муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан проводится большой объём подготовительной работы.

В целях улучшения качества предоставления услуг и повышения информированности граждан на официальном сайте администрации функционирует раздел «Вопрос - ответ». С января по март 2019 года в данный раздел поступило 19 вопросов (в 2018 году - 3). Тематика обращений: благоустройство (7), зимнее содержание и ремонт дорог, тротуаров (6), соцзащита (3), образование (1), безопасность (отлов собак-1), строительство (1). На все вопросы подготовлены, и отправлены ответы.

Через систему «Инцидент менеджмент» за первый квартал 2019 года поступило 112 обращений граждан.

Наиболее актуальными темами обращений в социальных сетях были вопросы зимнего содержания и ремонта дорог, тротуаров (44), благоустройства (37), ЖКХ (13), экологии (8), образования (5), безопасности (отлов собак-3), соцзащиты (2). Все обращения жителей в социальных сетях были рассмотрены, даны своевременные ответы.

Локация обращений: г.Белебей - 98, п.Приютово - 5, Аксаковский с/с - 3, Ермолкинский с/с - 2, Малиновский с/с – 2, Рассветовский с/с - 1, Шаровский с/с – 1.

В феврале-марте 2019 года, согласно утвержденного графика, прошли информационные встречи заместителей главы администрации муниципального района с населением в период отчетов глав сельских поселений. Данная форма взаимодействия является достаточно эффективной, так как помогает заблаговременно снимать многие социальные вопросы, волнующие граждан, исключает необходимость ожидать официальных ответов на обращения, а также дают возможность жителям высказать свою оценку деятельности администрации района и администраций сельских поселений.

При встречах с населением использовался весь спектр информационно-разъяснительной работы. По всем обозначенным вопросам жителями были получены компетентные исчерпывающие ответы.

Начальник отдела делопроизводства и

хозяйственного обеспечения Л.Ш.Дешина

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Согласовано :

Управляющий делами В.В.Семенов