Приложение к письму Администрации

муниципального района Белебеевский район РБ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_2021 № \_\_\_\_\_\_\_

**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ**

**за 2020 год**

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).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Динамика поступлений обращений граждан** | | | | Таблица №1 | | | |
| **№ п/п** | **Показатель** | | **2019 год** | | **2020 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| **1** | **2** | | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Общее количество поступивших обращений граждан**, **из них:** | | 1671 | 100 | 1033 | 100 |
| 1.1. | - в письменной форме | | 998 | 59,8 | 607 | 58,76 |
| - в электронной форме | | 599 | 35,8 | 415 | 39,75 |
| 1.2. | **- в устной форме (личные приемы главой администрации)** | | 74 | 4,4 | 11 | 1,05 |
| 2. | **Источник поступления письменных обращений:** | | | | | |
|  | - лично от граждан | | 998 | 67,45 | 562 | 54,40 |
| - электронная почта | | 83 | 4,94 | 73 | 7,06 |
| - ГУП « Почта России» | | 62 | 4,00 | 56 | 5,42 |
| - СМЭД | | 454 | 2,94 | 342 | 33,10 |
| 3. | **Тип обращения физических лиц** | | 1671 | 100 | 1033 | 100 |
| 3.1. | Индивидуальные, из них | | 1099 | 65,76 | 749 | 72,50 |
|  | - анонимные | | 7 | 0,41 | 13 | 1,25 |
|  | - коллективные | | 57 | 3,43 | 44 | 4,25 |
| 3.2. | - через другие организации | 434 | | 25,97 | 340 | 32,9 |
| 4. | **Частота обращений:** | |  |  |  |  |
| - первичное | | 1514 | 94,24 | 957 | 92,64 |
| - повторное | | 67 | 4,0 | 45 | 4,35 |
| - многократное | | 23 | 1,76 | 31 | 3,0 |
| 5. | **Количество граждан, принятых заместителями главы Администрации** | | 135 | 100 | 24 | 100 |
| 5.1. | **Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан (по итогам приема заместителями)** | | 139 | 100 | 27 | 100 |
| 6. | **Результаты рассмотрения обращений по вопросам:** | | 1671 | 100 | 1033 | 100 |
| 6.1 | - разъяснено | | 612 | 36,62 | 350 | 33,88 |
| - поддержано, меры приняты | | 809 | 48,41 | 514 | 49,75 |
| - не поддержано | | 0 | 0 | 9 | 0,87 |
| - переадресовано по компетенции | | 225 | 13,46 | 145 | 14,03 |
| - продлено | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - на рассмотрении | | 25 | 1,50 | 15 | 1,45 |
| 7. | **Основные разделы письменных обращений** | |  | | | |
| Жилищно-коммунальная сфера | | 488 | 30,55 | 226 | 21,87 |
| Экономика | 569 | | 35,63 | 265 | 26,65 |
| Социальная сфера | | 476 | 29,8 | 516 | 49,85 |
| Государство, общество, политика | | 52 | 3,25 | 12 | 1,16 |
| Оборона, безопасность, законность | | 12 | 0,77 | 14 | 1,35 |

В 2020 году зарегистрировано 1033 письменных обращений граждан (физических лиц), поступивших в Администрацию муниципального района Белебеевский район РБ. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (далее АППГ) произошло уменьшение количества обращений на 35,4% (в 2019 году – 1597 обращения).

Диаграмма № 1

В форме электронного документа за 2020 год поступило 415 обращений, из них по электронной почте на официальный почтовый ящик администрации муниципального района Белебеевский район – 73 обращения, по СЭД «Дело» - 342.

Из поступивших 44 коллективных обращений жителей города и района:

- 8 о строительстве и реконструкции дорог;

- 7 о конфликтных ситуация в учреждениях образования и вопросах дистанционного обучения;

- 6 по вопросам оказания услуг ЖКХ, ремонта и управления МКД;

- 6 касались вопросов благоустройства, строительства и архитектуры;

- 4 по вопросам экологии и размещения вышек сотовой связи вблизи жилой застройки;

- 3 затрагивали сферу торговли и общественного питания;

- 3 о строительстве водопровода по ул. Дружбы;

- 2 о ведении фермерского хозяйства и аренде земель на селе;

- 2 о выделении социального жилья работникам культуры;

- 2 протеста на строительство Свинокомплекса;

- 1 по вопросам опеки.

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, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и социальной сферы.

**Территориальное распределение**

В 2020 году из других городов и населенных пунктов России и Республики Башкортостан поступило 87 обращений (8,4% от общего числа обращений). Лидерами по количеству обращений, поступивших в администрацию муниципального района Белебеевский район РБ, являются жители городского поселения г.Белебей: - 676 обращений (65,4% от всех обращений).

Диаграмма № 2

Из 340 обращений граждан, поступивших через другие организации в администрацию МР Белебеевский район:

125 – через Администрацию Главы Республики Башкортостан;

69 – через Аппарат Правительства Республики Башкортостан;

54 – через электронную приемную органов власти Республики Башкортостан;

25 – через Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан;

26 – через Министерство образования Республики Башкортостан;

5 – через Министерство семьи, труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан;

5 – через Белебеевскую межрайонную прокуратуру;

3 – через Администрацию городского поселения г. Белебей муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан;

3 – через Министерство строительства и архитектуры Республики Башкортостан;

9 – через Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Башкортостан;

9 – через депутатов Государственного Собрания Республики Башкортостан;

5 – через ГУ МЧС России по РБ;

2 – через уполномоченного по правам человека в РБ.

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

Диаграмма № 3

Лидирующую позицию по количеству обращений занимаетраздел **«Социальная сфера»**, в котором было зарегистрировано **516** обращений (49,85 % от общего числа обращений).

В 2020 году больше всего поступило обращений раздела «Социальная сфера» по тематике «Опека и попечительство» - 410 (79,45%), из них:

- о разрешении на продажу жилого помещения, земельного участка, транспортного средства -178;

- о передаче под опеку - 84;

- о разрешении на снятие денежных средств - 30;

- о создании приёмной семьи - 17;

- об отмене приемной семьи - 16;

- о направлении детей в дом ребенка - 18;

- о возврате ребенка на воспитание - 13;

- об освобождении от обязанностей опекуна - 8;

- о разрешении зарегистрировать брак с несовершеннолетними - 7;

- о выдаче разрешения на смену фамилии - 17;

- о проведении ремонта жилья детей-сирот - 22.

В тематике «Образование. Наука. Культура» 56 обращений (10,85% от общего количества обращений в тематическом разделе «Социальная сфера») содержали вопросы дистанционного обучения, ремонта школ и школьного питания и разрешения конфликтных ситуации в школах.

17 обращений зарегистрировано по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Это вопросы организации работы медицинских учреждений и обустройства спортивных площадок с резиновым покрытием на дворовой территории.

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 - 21 обращение, что составляет 4,06% от общего числа обращений в данной тематике.

Также поступило 12 обращений по тематике «Труд и занятость населения».

Вторую позицию по количеству обращений занимает раздел **«Экономика»** – **265** обращений (что составляет 26,65 % от общего количества обращений). Все поступившие обращения раздела «Экономика» в 2020 году были зарегистрированы в теме «Хозяйственная деятельность».

Наиболее актуальными для заявителей оставались вопросы градостроительства и архитектуры, транспорта – 19 обращений (7,16% от общего количества обращений в данном разделе), строительства – 37 обращений (13,96 %), торговли и бытового обслуживания населения – 13 обращений (4,9%), земельные вопросы – 18 обращений (6,79%).

По тематике «Градостроительство и архитектура» гражданами поднимались вопросы комплексного благоустройства городских территорий, строительства объектов социальной сферы, ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров, уборки мусора, парковки автотранспорта – 139 обращений (52,45%).

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» – 39 обращение (14,71%).

По тематике «Транспорт» граждан волновали вопросы организации безопасности дорожного движения, изменения маршрутов движения городского автотранспорта, установки дорожных знаков, нанесение дорожной разметки, обеспечение безопасности дорожного движения вблизи детских образовательных учреждений.

Вопросы тематического раздела «**Жилищно-коммунальная сфера»** отражены в **226** обращениях граждан (21,87% от общего числа обращений). В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем «Коммунальное хозяйство» 115 обращений (50,88%) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 66 (29,20%). В теме «Коммунальное хозяйство», авторы обращений поднимали вопросы: содержания общего имущества многоквартирных домов (канализация, вентиляция, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория);

- 51 обращение - эксплуатации и ремонта МКД;

- 32 обращения - перебои в водоснабжении, электроснабжении и теплоснабжении;

- 16 обращений по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг;

- 5 обращений об обращении с твердыми бытовыми отходами

- 8 обращений о предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- 3 обращения по вопросам дачного хозяйства.

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 92 (40,70%) обращения касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 50 обращений (22,12%) в указанной теме содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, 2 обращения (0,9%) - переселения из квартир и домов, признанных аварийными, 14 обращений (6,19%) – обследование жилых помещений на предмет признания помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан.

Также поступило 45 (19,91%) обращений по тематике «Разрешение жилищных споров, ответственность за нарушение жилищного законодательства» и вопросы частного домовладения.

В разделе «**Оборона, безопасность, законность» - 14** (1,35% от общего количества обращений). Формируется этот блок главным образом за счет писем, в которых затрагиваются вопросы безопасности и охраны правопорядка, а также работы комиссариатов и призывных комиссий.

Наименьшее количество обращений зарегистрировано в тематическом разделе «**Государство, общество, политика» - 12** обращений, что составляет 1,16% от общего количества обращений. В нем содержатся вопросы реализации конституционных прав, присвоения почетных званий и увековечивания памяти выдающихся земляков, о переименовании улиц города. Также заявители выражали благодарность в адрес должностных лиц Администрации муниципального района, сельских поселений за принятые меры по защите их прав и законных интересов.

**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 связи с введением ограничений в соответствии с Указом Главы РБ от 18.03.2020 года № УГ-111 «О введении режима «Повышенная готовность»»,в в 2020 году проведено 4 приема, принято 11 граждан, что на 85,13%, меньше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (74 человека). На личных приемах рассмотрено 17вопросов.

По территориальному признаку преобладают обращения граждан, проживающих в р.п. Приютово (5 чел.) - более 45,5% из числа обратившихся, 36,6% обратившихся жители города Белебей (4 чел.) и 2 обращения жителей сельского поселения Рассветовский с/с.

Доля вопросов в данных обращениях по тематическим разделам типового общероссийского классификатора выглядит следующим образом:

1. Экономика – 9 вопросов (52,94 %)
2. Социальная сфера – 0вопросов
3. Жилищно-коммунальная сфера – 7 вопросов (41,17%)
4. Государство, общество, политика –1(6,66%)
5. Оборона, безопасность, законность – 0.

Из общего числа обратившихся, основная категория – это пенсионеры (35% от общего числа заявителей).

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.

Заместителями главы Администрации муниципального района Белебеевский район проведено 8 приемов граждан, принято 24 человека (по 28 вопросам).

При организации рассмотрения обращений граждан активно используется метод комиссионного изучения всех деталей проблемы, обозначенной заявителем в обращении, выезд на место и личная встреча с автором для установления всех характеристик проблемного вопроса.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» обращения, поступившие непосредственно от граждан и организаций, иных органов в Администрацию муниципального района, а также о мерах, принятых по таким обращениям, регистрировались и обрабатывались на портале ССТУ. РФ - 105 обращений в 2020 г. (в 2019г. - 254 обращения). Это позволило ежемесячно представлять в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

В связи с эпидемиологической ситуацией по распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в 2020 году информационные встречи главы Администрации муниципального района с жителями не проводились.

В течение года велась соответствующая работа по утвержденному Главой Администрации графику «прямых» телефонных линий. В 2020 году организовано и проведено 14«прямых» телефонных линий (в 2019 году – 14). Общее число поступивших звонков в виде вопросов, предложений и жалоб – более 50, часть из которых была решена сразу, часть - взята на контроль руководителями, участвовавшими в «прямых» телефонных линиях.

Самыми востребованными темами «прямых» линий остаются темы, касающиеся ЖКХ, благоустройства, социальной сферы и здравоохранения, ремонта и строительства дорог, транспортного обслуживания населения и др.

Итоги «прямых» телефонных линий, комментарии по актуальным вопросам были освещены на страницах газеты «Белебеевские известия», на сайте муниципального района Белебеевский район РБ.

В 2020 году в раздел «Вопрос - ответ», функционирующий на официальном сайте муниципального района, поступил 91 вопрос (в 2019 году - 57). На все обращения подготовлены своевременные ответы.

Задача повышения эффективности работы с обращениями граждан и организаций в муниципальном районе Белебеевский район РБ является одной из приоритетных. Обеспечение защиты интересов и конституционных прав граждан, жесткий контроль за практическим и своевременным разрешением вопросов, которые обозначают граждане в своих обращениях - главные направления работы руководителей администрации по обращениям граждан.

Управляющий делами В.В. Семенов

Васильева Е.А.

Тырсина О.В.

8(347)42552