Приложение к письму Администрации

муниципального района Белебеевский район РБ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_2023 № \_\_\_\_\_\_\_

**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ**

**в первом полугодии 2023 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 сектор делопроизводства.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | | **I полугодие 2022** | | | **I полугодие 2023** | | |
| **Кол-во** | | **%** | **Кол-во** | | **%** |
| **1** | **2** | |  | |  |  | |  |
| **1.** | **Общее количество поступивших обращений граждан**, **из них:** | | **332** | | **100** | **307** | | **100** |
| 1.1. | - в письменной форме | | 181 | | 54,5 | 130 | | 42,3 |
| - в электронной форме | | 128 | | 38,6 | 177 | | 57,7 |
| 1.2 | **- в устной форме (личные приемы главой администрации)** | | 23 | | 6,9 | 18 | | 5,8 |
| **2.** | **По способу доставки:** | | | | | | | |
|  | - лично от граждан | | 98 | | 29,5 | 108 | | 35,2 |
| - электронная почта | | 57 | | 17,2 | 41 | | 13,3 |
| - ГУП « Почта России» | | 28 | | 8,4 | 22 | | 7,2 |
| - СМЭД | | 149 | | 44,9 | 136 | | 44,3 |
| **3.** | **Тип обращения физических лиц** | | **332** | | **100** | **307** | | **100** |
| 3.1 | Индивидуальные, из них | | 107 | | 32,3 | 164 | | 53,4 |
|  | - анонимные | | 2 | | 0,6 | 3 | | 0,9 |
|  | - коллективные | | 8 | | 2,4 | 4 | | 1,4 |
| 3.2 | - через другие организации | 192 | | | 57,8 | 136 | | 44,3 |
| 3.3 | устные обращения (поступившие в ходе проведения личного приема граждан главой администрации) | | 23 | | 6,9 | 18 | | 5,8 |
| **4.** | **Частота обращений:** | |  | |  |  | |  |
| - первичное | | 307 | | 92,5 | 286 | | 93,2 |
| - повторное | | 22 | | 6,6 | 17 | | 5,5 |
| - многократное | | 3 | | 0,9 | 4 | | 1,3 |
| **5**. | **Количество граждан, принятых заместителями главы Администрации** | | 38 | | 100 | 47 | | 100 |
| **6.** | **Результаты рассмотрения обращений по вопросам:** | |  | |  |  | |  |
| - разъяснено | | 151 | | 47,04 | 137 | | 44,7 |
| - поддержано, меры приняты | | 68 | | 21,18 | 61 | | 19,9 |
| - не поддержано | | 4 | | 1,24 | 2 | | 0,7 |
| - переадресовано по компетенции | | 96 | | 29.9 | 104 | | 33,8 |
| - на рассмотрении | | 2 | | 0,64 | 3 | | 0,9 |
| **7.** | **Распределение обращений по сферам** | | | | | | | | |
| Жилищно-коммунальная сфера | | 96 | 28,9 | | | 97 | 31,5 |
| Экономика | | 148 | 44,6 | | | 113 | 36,8 |
| Социальная сфера | | 49 | 14,7 | | | 54 | 17,6 |
| Оборона, безопасность, законность | | 18 | 5,4 | | | 35 | 11,5 |
| Государство, общество, политика | | 21 | 6,4 | | | 8 | 2,6 |
|  | |  |  | | |  |  |

В первом полугодии 2023 года зарегистрировано 307 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 7,5% (в первом полугодии 2022 года – 332 обращения).

Диаграмма № 1

В форме электронного документа за первое полугодие 2023 года поступило 177 обращений, из них по электронной почте на официальный почтовый ящик администрации муниципального района Белебеевский район - 41 обращение;

- по системе межведомственного электронного документооборота – 136.

Из 136 обращений граждан, поступивших через другие организации в администрацию МР Белебеевский район:

43 – через Администрацию Главы Республики Башкортостан;

36 – через Аппарат Правительства Республики Башкортостан;

19 – через электронную приемную органов власти Республики Башкортостан;

9 – через Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан;

6 – через Министерство образования Республики Башкортостан;

2 – Министерство семьи, труда и социальной защиты населения РБ;

1 – через Министерство Республики Башкортостан по строительству и архитектуре;

4– через Министерство Республики Башкортостан по транспорту и дорожному хозяйству;

1– через Министерство природопользования Республики Башкортостан;

3 – через депутатов Государственного Собрания РБ;

5 – через Белебеевскую межрайонную прокуратуру;

3 – через Администрацию городского поселения г. Белебей;

2– через Администрацию городского поселения Приютовский ПС.

2- через Роспотребнадзор.

Из указанных 136 обращений поступивших через другие организации - 23 обращения (16,9%) 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 21 коллективных обращений жителей города и района:

- о благоустройстве дворов, работе УК и обращении с ТКО (11 обращений),

- о состоянии и ремонте дорог (4 обращения);

- о перебоях водоснабжения и газификации населенных пунктов (3 обращения);

- об организации учебного процесса в школах города (3 обращения).

Анализ поступающих коллективных обращений позволяет судить о том, что наиболее актуальными вопросами для жителей района остаются инфраструктурные вопросы и вопросы, касающиеся оказания услуг в сфере ЖКХ.

**Территориальное распределение**

В первом полугодии 2023 года из других городов и населенных пунктов России и Республики Башкортостан поступило 34 обращения (11,07% от общего числа обращений). Лидерами по количеству обращений, поступивших в Администрацию муниципального района Белебеевский район РБ, являются жители городского поселения г.Белебей: 199 обращений (64,82% от общего числа обращений). Второе место по количеству обращений занимает п. Приютово – 36 обращений (11,72% от общего числа обращений). На третьем месте жители Анновского сельского совета – 8 обращений (2,6% от общего числа обращений).

Диаграмма № 2

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

Диаграмма № 3

**Экономика**

Все поступившие обращения раздела «Экономика» в первом полугодии были зарегистрированы в теме «Хозяйственная деятельность» - 113 (36,8%).

Наиболее актуальными в разделе «Экономика» для заявителей оставались вопросы раздела «Градостроительство и архитектура» – 101 обращение (что составляет 89,4% от общего количества обращений в данном разделе). Здесь гражданами поднимались вопросы комплексного благоустройства городских территорий, строительства объектов социальной сферы, ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров, уборки мусора, парковки автотранспорта.

Наибольшее количество данного блока посвящено вопросам строительства и реконструкции дорог, ремонту дорог и очистке дорог от снега – 62 (54,86%) обращения.

12 обращений (10,61%) касались вопросов индивидуального жилищного строительства.

Вопросы благоустройства территории легли в основу 12 обращений (10,61%)

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» – 9 обращений (7,96%).

Вопросы водоснабжения и газификации затронуты в 4 (3,53%) обращениях.

По тематике «Транспорт» граждан волновали вопросы транспортного обслуживания населения, а именно организация пассажирских перевозок и установка знаков дорожного движения с целью обеспечения безопасности дорожного движения – 4 (3,53%),.

Остальные поступившие обращения касались вопросов торговли и бытового обслуживания населения – 5 обращений (4,42%), земельных вопросов – 2 обращений (1,76%). В разделе «Сельское хозяйство» зафиксировано 3 обращения (2,65%), касающиеся использования земель сельскохозяйственного назначения.

**Жилищно-коммунальная сфера**

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» зарегистрировано 97 обращений. Наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем «Коммунальное хозяйство» 71 обращение (73,2%) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» - 25 (25,8%). Также поступило 1 (1,03%) обращение по тематике «Разрешение жилищных споров, ответственность за нарушение жилищного законодательства» и вопросы частного домовладения.

В теме «Коммунальное хозяйство» авторы обращений поднимали вопросы:

- содержания общего имущества (канализация, вентиляция, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) - 23 обращений;  
- эксплуатации и ремонта МКД - 13 обращений;  
- оплаты жилищно-коммунальных услуг - 7 обращений;  
- обращение с твердыми бытовыми отходами - 6 обращений;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 8 обращений;

- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка -2 обращений;

- перебои в водоснабжении, электроснабжении и теплоснабжении –8 обращений;

- управление организациями, ТСЖ – 4 обращения.

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 25 обращений касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 15 обращений в указанной теме содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, 3 - переселения из квартир и домов, признанных аварийными, 7 обращений – об обследовании жилых помещений на предмет признания помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан.

**Социальная сфера**

В первом полугодии 2023 года в разделе «Социальная сфера» зафиксировано 54 обращения (17,5%).

В тематике «Образование. Наука. Культура» 27 обращений (50% от общего количества обращений в тематическом разделе «Социальная сфера») содержали вопросы функционирования учреждений культуры, образования.

По вопросам опеки и попечительства – 18 обращений (33,3%).

9 (16,7%) обращений зарегистрировано по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Это вопросы организации работы медицинских учреждений и развития спорта в Белебеевском районе.

В тематическом разделе «**Оборона, безопасность, законность»** - **35** (11,4%). Формируется этот блок главным образом за счет писем, в которых затрагиваются вопросы оказания помощи и содействия семьям участников СВО.

Наименьшее количество обращений зарегистрировано в разделе **«Государство, общество, политика»** **8** обращений, что составляет 2,9 % от общего количества 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.

**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.

За отчетный период было организовано и проведено 9 приемов граждан, в том числе и выездные приемы граждан. Принято 18 человек, рассмотрено 24 вопроса.

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 32 приема граждан, принято 47 человек по 50 вопросам.

Задача повышения эффективности работы с обращениями граждан и объединениями 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.

8(347)4-28-49