Приложение к письму Администрации

муниципального района Белебеевский район РБ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 № \_\_\_\_\_\_\_

**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ**

**в первом полугодии 2024 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 2023** | | | **I полугодие 2024** | | |
| **Кол-во** | | **%** | **Кол-во** | | **%** |
| **1** | **2** | |  | |  |  | |  |
| **1.** | **Общее количество поступивших обращений граждан**, **из них:** | | **307** | | **100** | **420** | | **100** |
| 1.1. | - в письменной форме | | 130 | | 42,3 | 163 | | 38,8 |
| - в электронной форме | | 177 | | 57,7 | 216 | | 51,5 |
| 1.2 | **- в устной форме (личные приемы главой администрации)** | | 18 | | 5,8 | 41 | | 9,7 |
| **2.** | **По способу доставки:** | | | | | | | |
|  | - лично от граждан | | 108 | | 35,2 | 145 | | 34,5 |
| - электронная почта | | 41 | | 13,3 | 99 | | 23,5 |
| - ГУП « Почта России» | | 22 | | 7,2 | 18 | | 4,3 |
| - СМЭД | | 136 | | 44,3 | 158 | | 37,7 |
| **3.** | **Тип обращения физических лиц** | | **307** | | **100** | **420** | | **100** |
| 3.1 | Индивидуальные, из них | | 164 | | 53,4 | 143 | | 34,1 |
|  | - анонимные | | 3 | | 0,9 | 3 | | 0,7 |
|  | - коллективные | | 4 | | 1,4 | 19 | | 4,5 |
| 3.2 | - через другие организации | 136 | | | 44,3 | 236 | | 56,2 |
| 3.3 | устные обращения (поступившие в ходе проведения личного приема граждан главой администрации) | | 18 | | 5,8 | 41 | | 9,7 |
| **4.** | **Частота обращений:** | |  | |  |  | |  |
| - первичное | | 286 | | 93,2 | 359 | | 85,4 |
| - повторное | | 17 | | 5,5 | 47 | | 11,1 |
| - многократное | | 4 | | 1,3 | 15 | | 3,5 |
| **5**. | **Количество граждан, принятых заместителями главы Администрации** | | 47 | | 100 | 15 | | 100 |
| **6.** | **Результаты рассмотрения обращений по вопросам:** | |  | |  |  | |  |
| - разъяснено | | 137 | | 44,7 | 219 | | 52,2 |
| - поддержано, меры приняты | | 61 | | 19,9 | 74 | | 17,6 |
| - не поддержано | | 2 | | 0,7 | 0 | | 3 |
| - переадресовано по компетенции | | 104 | | 33,8 | 123 | | 29,2 |
| - на рассмотрении | | 3 | | 0,9 | 4 | | 0,9 |
| **7.** | **Распределение обращений по сферам** | | | | | | | | |
| Жилищно-коммунальная сфера | | 97 | 31,5 | | | 112 | 26,6 |
| Экономика | | 113 | 36,8 | | | 202 | 48,2 |
| Социальная сфера | | 54 | 17,6 | | | 46 | 10,9 |
| Оборона, безопасность, законность | | 35 | 11,5 | | | 46 | 10,9 |
| Государство, общество, политика | | 8 | 2,6 | | | 14 | 3,4 |

В первом полугодии 2024 года зарегистрировано 420 обращений граждан (физических лиц), поступивших в Администрацию муниципального района Белебеевский район РБ. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (далее АППГ) произошло повышение количества обращений на 36,8% (в первом полугодии 2023 года – 307 обращения).

Диаграмма № 1

В форме электронного документа за первое полугодие 2024 года поступило 216 обращений, из них по электронной почте, на официальный почтовый ящик администрации муниципального района Белебеевский район - 99 обращений;

- по системе межведомственного электронного документооборота – 158.

Из 158 обращений граждан, поступивших через другие организации в администрацию МР Белебеевский район:

3– через Администрацию Президента Российской Федерации.

20 – через Администрацию Главы Республики Башкортостан;

12 – через Аппарат Правительства Республики Башкортостан;

84 – через Электронную приемную органов власти Республики Башкортостан;

## 1– через Совет по государственно-конфессиональным отношениям при Главе РБ

## 9 – через Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан;

6– через Министерство образования Республики Башкортостан;

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

10 – через Министерство Республики Башкортостан по строительству и архитектуре;

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

1– через Министерство природопользования и экологии Республики Башкортостан;

1– через Министерство промышленности, энергетики и инновации Республики Башкортостан

## 1– Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору.

Из указанных 158 обращений поступивших через другие организации - 37 обращения (23,4%) 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 19 коллективных обращений жителей города и района:

- о благоустройстве дворов, работе УК и о ремонте многоквартирных домов (11 обращений),

- о состоянии и ремонте дорог (1 обращение);

- о перебоях водоснабжения и газификации населенных пунктов

(2 обращения);

- об открытие аптечного пункта и обустройстве остановочных комплексов

(5 обращений).

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 2024 года из других городов и населенных пунктов России и Республики Башкортостан поступило 15 обращения (3,5% от общего числа обращений). Лидерами по количеству обращений, поступивших в Администрацию муниципального района Белебеевский район РБ, являются жители городского поселения г. Белебей - 306 обращений (72,8% от общего числа обращений). Второе место по количеству обращений занимает п. Приютово – 35 обращений (8,3% от общего числа обращений). На третьем месте жители Аксаковского сельского совета – 17 обращений (4% 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» - 202 (48,2%).

Наиболее актуальными в разделе «Экономика» для заявителей составили вопросы раздела «Хозяйственная деятельность» – 194 обращения (что составляет 96% 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 – 134 (66,3%) обращения.

22 обращений (10,8%) касались вопросов индивидуального жилищного строительства.

Вопросы благоустройства территории легли в основу 13 обращений (6,4%)

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» – 8 обращений (3,9%).

Вопросы водоснабжения и газификации затронуты в 6 (2,9%) 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 – 9 (2,4%).

Остальные поступившие обращения касались вопросов торговли и бытового обслуживания населения – 7 обращений (3,4%), земельных вопросов – 3 обращений (1,4%).

**Жилищно-коммунальная сфера**

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» зарегистрировано 112 (26,6%) обращений. Наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем «Коммунальное хозяйство» 66 обращений (58,9%) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» - 32 (28,5%). Также поступило 2 (1,7%) обращения по тематике «Разрешение жилищных споров, ответственность за нарушение жилищного законодательства» и вопросы частного домовладения.

В теме «Коммунальное хозяйство» авторы обращений поднимали вопросы: 66

- содержания общего имущества (канализация, вентиляция, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) - 27 обращений;  
- эксплуатации и ремонта МКД - 13 обращений;  
- оплаты жилищно-коммунальных услуг - 4 обращения;  
- обращение с твердыми бытовыми отходами - 5 обращений;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 8 обращений;

- перебои в водоснабжении, электроснабжении и теплоснабжении –6 обращений;

- управление организациями, ТСЖ – 3 обращения.

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 32 обращений касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 22 обращения в указанной теме содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, 4 - переселения из квартир и домов, признанных аварийными, 6 обращений – об обследовании жилых помещений на предмет признания помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан.

**Социальная сфера**

В первом полугодии 2024 года в разделе «Социальная сфера» зафиксировано 46 обращения (10,9%).

В тематике «Образование. Наука. Культура» 13 обращений (28,3% от общего количества обращений в тематическом разделе «Социальная сфера») содержали вопросы функционирования учреждений культуры, образования.

По вопросам опеки и попечительства – 8 обращений (17,4%). Вопросы «Социального обеспечения» рассматривались в 15 обращениях (32,7 %)

9 (19,5%) обращений зарегистрировано по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Это вопросы организации работы медицинских учреждений и развития спорта в Белебеевском районе. В разделе «Труд, занятость» поступило 1 обращение (2,1%).

В тематическом разделе «**Оборона, безопасность, законность»** - **46** (10,9%). 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»** **14** обращений, что составляет (3,3 %) 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 14 приемов граждан, в том числе и выездные приемы граждан. Принят 41 человек, рассмотрено 62 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 11 приемов граждан, принято 15 человек по 22 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