**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

 **в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ**

**в первом полугодии 2021 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 2020** | **I полугодие 2021** |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| **1** | **2** | **5** | **6** |  |  |
| **1.** | **Общее количество поступивших обращений граждан**, **из них:** | 516 | 100 | 435 | 100 |
| 1.1. | - в письменной форме | 304 | 58,9 | 220 | 50,6 |
|  - в электронной форме | 204 | 39,5 |  | 43,7 |
| 1.2 | **- в устной форме (личные приемы главой администрации)** | 8 | 1,6 | 25 | 5,7 |
| **2.** | **По способу доставки:** |
|  |  - лично от граждан | 292 | 56,6 | 212 | 48,7 |
|  - электронная почта  | 26 | 5,1 | 40 | 9,2 |
| - ГУП « Почта России» | 19 | 3,60 | 33 | 7,6 |
|  - СМЭД | 179 | 34,7 | 150 | 34,5 |
| **3.** | **Тип обращения физических лиц**  | 516 | 100 | 435 | 100 |
| 3.1 | Индивидуальные, из них | 291 | 56,3 | 218 | 50,1 |
|  | - анонимные | 7 | 1,35 | 3 | 0,7 |
|  |  - коллективные | 22 | 4,26 | 26 | 5,9 |
| 3.2 | - через другие организации | 188 | 36,4 | 163 | 37,5 |
| 3.3 | устные обращения (поступившие в ходе проведения личного приема граждан главой администрации) | 8 | 1,5 | 25 | 5,8 |
| **4.** | **Частота обращений:** |  |  |  |  |
|  - первичное | 500 | 96,8 | 414 | 95,2 |
|  - повторное | 11 | 2,23 | 17 | 3,9 |
|  - многократное | 5 | 0,97 | 4 | 0,9 |
| **5**. | **Количество граждан, принятых заместителями главы Администрации** | 28 | 100 |  | 100 |
| **6.** | **Результаты рассмотрения обращений по вопросам:** |  |  |  |  |
|  - разъяснено | 187 | 36,24 | 146 | 33,6 |
|  - поддержано, меры приняты | 46 | 8,91 | 191 | 43,9 |
|  - не поддержано | 3 | 0,58 | 2 | 0,5 |
|  - переадресовано по компетенции | 66 | 12,79 | 92 | 21,1 |
|  - на рассмотрении | 22 | 4,26 | 4 | 0,9 |
| **7.**      | **Распределение обращений по сферам** |
| Жилищно-коммунальная сфера | 103 | 20 | 156 | 35,9 |
| Экономика | 152 | 29,4 | 94 | 21,6 |
| Социальная сфера | 242 | 47 | 164 | 37,7 |
| Государство, общество, политика | 1,7 | 1,7 | 10 | 2,3 |
| Оборона, безопасность, законность | 1,9 | 1,9 | 11 | 2,5 |

В первом полугодии 2021 года зарегистрировано 435 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 15,6% (в первом полугодии 2020 года – 516 обращений). Это объясняется действием режима «Повышенная готовность» на территории Республики Башкортостан в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-2019).

Диаграмма № 1

Диаграмма № 2

 Из диаграммы видно, что наибольшее количество обращений граждан поступило в марте 2021 года, что связано с наступлением сезона жилищного строительства. В основном граждане обращались за получением разрешительных документов на строительство индивидуального жилья.

В форме электронного документа за первое полугодие 2021 года поступило 190 обращений, из них по электронной почте на официальный почтовый ящик администрации муниципального района Белебеевский район – 40 обращений, по системе межведомственного электронного документооборота – 150.

 Из 163 обращений граждан, поступивших через другие организации в администрацию МР Белебеевский район:

47 – через Администрацию Главы Республики Башкортостан;

34 – через Аппарат Правительства Республики Башкортостан;

27 – через электронную приемную органов власти Республики Башкортостан;

11 – через Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан;

15 – через Министерство образования Республики Башкортостан;

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

2 – через Министерство Республики Башкортостан по строительству и архитектуре;

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

1– через Министерство природопользования Республики Башкортостан;

1– через Министерство земельных и имущественных отношений Республики Башкортостан;

1– через Министерство здравоохранения Республики Башкортостан;

1- через Государственный комитет Республики Башкортостан по чрезвычайным ситуациям;

7 – по итогам прямой линии с Путиным В.В.;

4 – через депутатов Государственного Собрания РБ;

5 – через Белебеевскую межрайонную прокуратуру;

1 – через Администрацию городского поселения г. Белебей;

4– через Администрацию городского поселения Приютовский ПС.

Из указанных 163 обращений поступивших через другие организации - 26 обращений (16%) 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 26 коллективных обращений жителей города и района:

- о состоянии и ремонте дорог (7 обращений);

- о строительстве водопровода и качестве питьевого водоснабжения (5обращений);

- о решении конфликтных ситуации в сфере образования и несогласии перевода обучающихся в новый корпус СОШ № 15 (3 обращения);

- о несогласии со строительством детской площадки – (2 обращения);

- о несогласии открытия кафе в жилом доме по ул. Амирова (2 обращения);

- о переселении из аварийного жилья (2 обращения);

- об уборке снега (2 обращения);

- об очистке речки Белебейка (1 обращение);

- о передаче канализационного коллектора (1 обращение);

- об оказании содействия в ремонте крыши МКД (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 и вопросы экологии.

**Территориальное распределение**

 В первом полугодии 2021 года из других городов и населенных пунктов России и Республики Башкортостан поступило 15 обращений (3,5% от общего числа обращений). Лидерами по количеству обращений, поступивших в Администрацию муниципального района Белебеевский район РБ, являются жители городского поселения г. Белебей: 304 обращения (69,8% от общего числа обращений). Второе место по количеству обращений занимает п. Приютово – 61 обращение (14,02% от общего числа обращений).

Диаграмма № 3

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

 Диаграмма № 4

 **Экономика**

Все поступившие обращения раздела «Экономика» в первом полугодии были зарегистрированы в теме «Хозяйственная деятельность» - 94 (21,6%).

Наиболее актуальными в разделе «Экономика» для заявителей оставались вопросы градостроительства и архитектуры – 21 обращение (что составляет 22,3 % от общего количества обращений в данном разделе), транспорта – 5 обращений (5,4%), строительства –12 обращений (12,7 %), торговли и бытового обслуживания населения –12 обращений (12,7 %), земельные вопросы – 9 обращения (9,5%).

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 – 27 обращений (28,7%)

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» – 8 обращений (8,5%).

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.

**Жилищно - коммунальная сфера**

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» зарегистрировано 156 обращений. Наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем «Коммунальное хозяйство» 90 обращений (57,7%) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» - 47 (30,1%). Также поступило 19 (12,2%) обращений 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) - 16 обращений;
- эксплуатации и ремонта МКД - 12 обращений;
- оплаты жилищно-коммунальных услуг - 9 обращений;
- обращение с твердыми бытовыми отходами - 8 обращений;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 7 обращений;

- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка - 8 обращений;

- перебои в водоснабжении, электроснабжении и теплоснабжении –12 обращений;

- управление организациями, ТСЖ – 4 обращения;

- капитальный ремонт общедомового имущества – 14 обращений.

 В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 26 обращений касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 11обращений в указанной теме содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, 3 - переселения из квартир и домов, признанных аварийными, 7 обращений – обследование жилых помещений на предмет признания помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан.

**Социальная сфера**

 В первом полугодии 2021 года лидером по числу обращений стал раздел «Социальная сфера» - 164 обращения (37,7%). В данном разделе наибольшее количество обращений касались тематики «Опека и попечительство» -127 (71,3%), из них:

 - о разрешении на продажу жилого помещения, земельного участка, транспортного средства –71;

- о передаче под опеку -13;

- о разрешении на снятие денежных средств – 9;

- о направлении детей в Дом ребенка – 6;

 - о возврате ребенка на воспитание – 6;

 - об освобождении от обязанностей опекуна – 4;

- о разрешении зарегистрировать брак с несовершеннолетними – 3;

 - о выдаче разрешения на смену фамилии – 2;

 - о проведении ремонта жилья детей-сирот - 3.

 В тематике «Образование. Наука. Культура» 30 обращений (18,3% от общего количества обращений в тематическом разделе «Социальная сфера») содержали вопросы функционирования учреждений культуры, образования и организации дистанционного обучения в условиях пандемии.

 10 (6,1%) обращений зарегистрировано по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Это вопросы организации работы медицинских учреждений в условиях пандемии.

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 4,2 % от общего числа обращений в данной тематике.

В тематическом разделе «**Оборона, безопасность, законность»** зарегистрировано **11** (2,5). 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 разделе **«Государство, общество, политика»** **10** обращений, что составляет 2,3 % 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.

**Социальный состав заявителей**

Также как и в Республике, в муниципальном районе Белебеевский район 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.

За отчетный период было организовано и проведено 19 приемов граждан, в том числе и выездные приемы граждан. Принято 25 граждан, рассмотрено 33 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 34 приема граждан, принято 43 человека по 45 вопросам.

В первом полугодии 2021 года, в соответствии с утвержденными графиками, в информационном отделе было организовано проведение 8 телефонных «Прямых линий». Всего обратились 35 человек по вопросам здравоохранения, образования, ЖКХ, благоустройства города Белебея, развития предпринимательства, организации Всероссийской переписи населения, общероссийского голосования.

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

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)42849