**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального района Белебеевский район РБ**

**в первом полугодии 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, регистрация в СЭД, учет, анализ, регистрация и организация личного приема граждан главой Администрации, контроль за исполнением и хранением рассмотренных обращений) осуществляет отдел делопроизводства и хозяйственного обеспечения. Работа с обращениями ведется в СЭД «ДЕЛО», для классификации обращений используется Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Динамика поступлений обращений граждан** | | | Таблица №1 | | | | | | |
| **№ п/п** | **Показатель** | **I полугодие 2018** | | **I полугодие 2019** | | | | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | | | **%** | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | | | **6** | |
| **1.** | **Общее количество поступивших обращений граждан**,**из них:** | 406 | 100 | 851 | | | 100 | |
| 1.1. | - в письменной форме | 243 | 59,8 | 556 | | | 65,33 | |
| - в электронной форме | 126 | 31,03 | 259 | | | 30,43 | |
| 1.2 | **- в устной форме (личные приемы главой администрации)** | 37 | 100 | 36 | | | 100 | |
| 2. | **Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях** | 415 | 100 | 878 | | | 100 | |
| 2.1. | - письменных | 252 | 60,72 | 570 | | | 64,92 | |
| - электронных | 126 | 30,36 | 259 | | | 29,50 | |
| 2.2. | - устных (личные приемы главой администрации) | 37 | 8,92 | 49 | | | 5,58 | |
| 3. | **Источник поступления письменных обращений:** | | | | | | | |
|  | - лично от граждан | 264 | 65,02 | 574 | | | 67,45 | |
| - электронная почта | 87 | 21,43 | 42 | | | 4,94 | |
| - ГУП « Почта России» | 16 | 3,94 | 34 | | | 4,00 | |
| - СМЭД | 39 | 9,61 | 201 | | | 2,94 | |
| 4 | **Тип обращения физических лиц** | 406 | 100 | 851 | | | 100 | |
| 4.1 | Индивидуальные, из них | 231 | 56,90 | 555 | | | 100 | |
|  | - анонимные | 1 | 0,25 | 5 | | | 65,22 | |
|  | - коллективные | 19 | 4,68 | 34 | | | 4,58 | |
| 4.2 | - через другие организации | 118 | 29,06 | 221 | | 25,97 | |
| 4.3 | устные обращения (поступившие входе проведе-ния личного приема граждан главой администрации) | 37 | 9,11 | 36 | | | 4,23 | |
| 4. | **Частота обращений:** |  |  |  | | |  | |
| - первичное | 377 | 92,86 | 802 | | | 94,24 | |
| - повторное | 24 | 5,91 | 34 | | | 4,0 | |
| - многократное | 5 | 1,23 | 15 | | | 1,76 | |
| 5. | **Количество обращений граждан льготных категорий** | 19 | 4,68 | 5 | | | 0,59 | |
| **Количество обращений пенсионеров** | 47 | 11,58 | 54 | | | 6,35 | |
| 6. | **Количество граждан, принятых заместителями главы Администрации** | 60 | 100 | 62 | | | 100 | |
| 7.1 | **Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан (по итогам приема заместителями )** | 63 | 100 | 66 | | | 100 | |
| 8. | **Результаты рассмотрения обращений по вопросам:** |  |  |  | | |  | |
| - разъяснено | 176 | 43 | 272 | | | 32 | |
| - поддержано, меры приняты | 29 | 7 | 405 | | | 48 | |
| - не поддержано | 0 | х | 0 | | | х | |
| - переадресовано по компетенции | 157 | 39 | 108 | | | 13 | |
| - продлено | 6 | 1 | 5 | | | 1 | |
| - на рассмотрении | 38 | 10 | 61 | | | 6 | |
| 9. | **Основные разделы письменных обращений** | | | | | | | |
| Жилищно-коммунальная сфера | 232 | 62,87 | | 218 | | 27,50 | |
| Экономика | 36 | 9,76 | | 334 | | 41,46 | |
| Социальная сфера | 14 | 3,79 | | 224 | | 28,14 | |
| Государство, общество, политика | 81 | 21,95 | | 34 | | 4,27 | |
| Оборона, безопасность, законность | 6 | 1,63 | | 5 | | 0,63 | |

В первом полугодии 2019 года зарегистрировано 815 письменных обращений граждан (физических лиц), поступивших в Администрацию муниципального района Белебеевский район РБ. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года (далее АППГ) произошло увеличение количества обращений более чем в два раза.

Диаграмма № 1

Диаграмма № 2

Из диаграммы видно, что наибольшее количество обращений граждан поступило в апреле 2019 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 2019 года поступило 243 обращения, из них по электронной почте на официальный почтовый ящик администрации муниципального района – 42 обращения.

221 обращение поступило в администрацию муниципального района по другим каналам, а именно:

- 97 – через Администрацию Главы Республики Башкортостан;

- 41 – через Аппарат Правительства Республики Башкортостан;

- 47 – через электронную приемную органов власти Республики Башкортостан;

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

- 5 – через Белебеевскую межрайонную прокуратуру.

- 22 обращения (по 1-4) были переадресованы рядом министерств и ведомств: министерством образования РБ, министерством природо-пользования и экологии РБ, Администрацией городского поселения г. Белебей, Госкомитетом РБ по строительству и архитектуре, Госкомитетом РБ по жилищному и строительному надзору, Белебеевским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора, ФКУ СИЗО г. Стерлитамак, аппаратом по обеспечению деятельности Уполномоченного по правам ребенка в Республике Башкортостан, Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей.

Из них 61 обращение (27,6%) поступило через портал ССТУ РФ.

Тематикой 34 коллективных обращений жителей города и района являлось:

- несогласие со строительством свинокомплекса на территории района – (14 обращений);

- несогласие со строительством супермаркета около дома по ул. Ленина № 64 (3 обращения);

- необходимость изменения движения автобуса по маршруту №5а и безопасность дорожного движения по ул. Шоссе Нефтяников г. Белебея (2 обращения);

- подключение домов к центральной канализационной системе (3 обращения);

- нарушение соседями правил общежития (2 обращения);

- состояние и ремонт дорог (2 обращения);

- оказание коммунальных услуг ненадлежащего качества (1 обращение);

- аварийное состоянии дома в ППС им. М.Горького (1 обращение);

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

- необходимость восстановления школы в с. Ермолкино (2 обращения);

- ремонт МКД (2 обращения);

- закрытие 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 и вопросы экологии.

**Территориальное распределение**

Лидерами по количеству обращений, поступивших в администрацию муниципального района Белебеевский район РБ, являются жители городского поселения г. Белебей - 559 обращений (68,59% от общего количества обращений). Второе место занимают жители ГП Приютовский поссовет – 94 обращения (11,53%). Среди сельских жителей наиболее активны были граждане, проживающие на территории Аксаковского, Слакбашевского и Ермолкинского сельсоветов.

Из других городов и населенных пунктов России и Республики Башкортостан поступило 46 обращений (5,64% от общего числа обращений).

Диаграмма № 3

В текущем году наблюдается резкий рост количества обращений экономической тематики.

Диаграмма № 4

**Экономика**

Все поступившие обращения раздела «Экономика» в первом полугодии были зарегистрированы в теме «Хозяйственная деятельность» - 334 (40,98%).

Наиболее актуальными для заявителей являлись вопросы градо-строительства и архитектуры – 219 обращений (65,57 % от общего количества обращений данного раздела), транспорта – 8 (2,4%), строительства – 17 (5,9 %), торговли и бытового обслуживания населения –16 (4,79 %), земельные вопросы – 18 обращений (5,39%).

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 – 36 обращений (10,78%)

По тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» поступило 20 обращений (5,99%). Часть из них содержала вопросы соблюдения требований природоохранного законодательства при строительстве свиноводческого комплекса на территории Шаровского сельсовета.

По тематике «Транспорт» граждан волновали вопросы организации безопасности дорожного движения: освещение дорог и изменение маршрута движения автобуса №5 в Белебее; установка дорожных знаков, нанесение дорожной разметки в п.Приютово; перенос остановки на территории Аксаковского сельсовета по маршруту автобуса № 110

**Жилищно - коммунальная сфера**

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем «Коммунальное хозяйство» 89 обращения (43,84%) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 129 (59,17%).

В теме «Коммунальное хозяйство» авторы обращений поднимали вопросы: содержания общего имущества МКД – 19 обращений (9,36%),   
эксплуатации и ремонта МКД - 14 (6,9 %), оплаты жилищно-коммунальных услуг - 11 (5,42 %), обращения с твердыми бытовыми отходами– 24 (11,82%), предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества – 11 (5,42%), ведения дачного хозяйства – 3 (1,48%), перебоев в водоснабжении, электроснабжении и теплоснабжении –7 (3,45%).

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 36 (16,51%) обращения касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 12 обращений (5,91%) содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 6 (2,96%) касались переселения из квартир и домов, признанных аварийными, 44 (20,18%) – обследования жилых помещений на предмет признания помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан.

31 обращение (15,27%) поступило по тематике «Разрешение жилищных споров, ответственность за нарушение жилищного законодательства».

**Социальная сфера**

Наибольшее количество обращений традиционно направлено на решение социальных вопросов.

- «Опека и попечительство» -171(76,34%). В том числе почти половина касалась продажи жилого помещения, земельного участка, транспортного средства –84. Кроме того рассмотрены обращения по передаче граждан под опеку -26, разрешению на снятие денежных средств – 14, по созданию приёмной семьи – 8, об отмене приемной семьи – 6, о направлении детей в дом ребенка – 7, о возврате ребенка на воспитание – 5, об освобождении от обязанностей опекуна – 6, о разрешении зарегистрировать брак с несовершеннолетними – 2, о выдаче разрешения на смену фамилии – 4, о проведении ремонта жилья детей-сирот - 9.

- По вопросам раздела «Образование. Наука. Культура» рассмотрено 31 обращение (13,84%). Граждан волнует функционирование учреждений культуры, ремонт школ, организация школьного питания, строительство школы в новом микрорайоне Белебея, закрытие клуба в с. Мало-александровка.

- По тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» зарегистрировано 4 обращения. Они касались организации работы медицинских учреждений, обустройства спортивных площадок на дворовых территориях.

- По тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» заявителей волновали вопросы социального обеспечения, поддержки и помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям, малоимущим гражданам –13 обращений (5,8% от общего числа обращений в данной тематике). 2 обращения содержали просьбы об оказании финансовой помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

**Государство, общество, политика**

Поступило 34 обращения, что составляет 4,17% от общего количества обращений. Граждан волновали вопросы реализации конституционных прав, присвоения почетных званий и увековечивания памяти выдающихся земляков, переименования 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. Например, гражданка М.А.И. в своем письме выразила огромную благодарность администрации за оказанную помощь в организации поездки внучки на праздник «Бал маленьких принцесс», который проходил в Башкирском государственном театре оперы и балета в марте текущего года.

Наименьшее количество обращений зарегистрировано в разделе «**Оборона, безопасность, законность» - 5**. Формируется этот блок главным образом за счет писем, в которых затрагиваются вопросы безопасности и охраны правопорядка, а также работы комиссариатов и призывных комиссий.

**Социальный состав заявителей**

Также как и в целом по Республике Башкортостан в муниципальном районе среди заявителей, в основном, молодые семьи, пенсионеры, инвалиды, рабочие и безработные, предприниматели.

**Приемы граждан**

Еженедельно, согласно графику, главой Администрации муниципального района проводятся личные приемы граждан. График личного приема граждан 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 15 приемов граждан *(78,9% от общего количества запланированных приемов),* из них:

*- 8* в ГП г.Белебей;

- 4 в ГП Приютовский поссовет;

- 3 в сельских поселениях.

Главой Администрации муниципального района принято 36 жителей района (2018г.-37 человек), рассмотрено 49 вопросов.

Тематически вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

экономика - 23 (46,9%),

социальная сфера -14 (28,6%),

жилищно- коммунальная сфера -12 (24,4%),

В ходе личных приемов по вопросам, которые требуют оперативного реагирования, главой Администрации муниципального района даны поручения заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений с указанием контрольных сроков их выполнения.

Заместителями главы Администрации муниципального района проведено 62 приема граждан, принято 62 человека (по 66 вопросам).

Согласно постановлению Администрации муниципального района Белебеевский район от 29.04.2019г. № 552 «Об утверждении Графика тематического приема граждан» руководителями структурных подразделений администрации совместно с руководителями ГКУ Республиканский центр социальной поддержки населения, Управления Пенсионного фонда РФ в Белебеевском районе и г.Белебее, Белебеевской центральной районной больницы, АНО Центр Социального обслуживания населения «Добро без границ» 14-15 мая 2019г. в администрации МР Белебеевский район и городского поселения Приютовский поссовет были организованы приемы граждан по проблемам ветеранов, инвалидов участников Великой Отечественной войны, вдов ветеранов, тружеников тыла. Информация о мероприятии была размещена в районных газетах, на официальном сайте муниципального района, сайтах и информационных стендах сельских поселений. В ходе приемов было принято 7 человек – ветеранов, инвалидов, участников ВОВ, тружеников тыла.

В отчетный период в администрации муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан было организовано три выездных приемов граждан министерствами, государственными комитетами и ведомствами Республики Башкортостан.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п\п** | **Дата приема** | **Наименование должности и Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием** | **Принято человек** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | 28.03.2019 | Председатель Государственного комитета по делам юстиции Спеле В.И. | 1 |
| 2 | 11.04.2019 | Начальник отдела дорожного хозяйства Госкомитета по транспорту и дорожному хозяйству | 6 |
| 3 | 23.05.2019 | И.о. министра здравоохранения Республики  Башкортостан Забелин М.В. | 11 |

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 феврале-марте 2019 года, согласно утвержденному графику, 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 дает 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.

**Информация о работе с обращениями граждан в администрациях**

**городских и сельских поселений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование администрации сельского (городского) поселения** | **Общее количество обращений граждан, поступивших в администрацию поселения за первое полугодие 2019** | | **Количество заявлений** | | | **Итого**  **(устных и письмен-ных заяв-лений)** |
| **о предоставление земельных участков** | **по вопросам ЖКХ** | **другие** |
| **Письмен-ных** | **Устных** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| 1 | Аксаковский с/с | 16 | 8 | 0 | 21 | 3 | 24 |
| 2 | Анновский с/с | 1 | 4 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| 3 | Баженовский с/с | 3 | 14 | 0 | 8 | 9 | 17 |
| 4 | Донской с/с | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 5 | Ермолкинский с/с | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Знаменский с/с | 3 | 5 | 0 | 5 | 3 | 8 |
| 7 | Максим- Горьковский с/с | 4 | 10 | 0 | 6 | 8 | 14 |
| 8 | Малиновский с/с | 0 | 8 | 2 | 6 | 0 | 8 |
| 9 | Метевбашевский с/с | 0 | 4 | 1 | 3 | 0 | 4 |
| 10 | Рассветовский с/с | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 11 | Семенкинский с/с | 0 | 26 | 9 | 10 | 7 | 26 |
| 12 | Слакбашевский с/с | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 13 | Тузлукушевский с/с | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 14 | Усень - Ивановский с/с | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | Шаровский с/с | 2 | 4 |  | 4 | 2 | 6 |
| 16 | Городское поселение г.Белебей | 246 | 19 | 0 | 258 | 7 | 265 |
| 17 | ГП Приютовский поссовет | 134 | 32 | 50 | 54 | 62 | 166 |

Задача повышения эффективности работы с обращениями граждан 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