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**

**за 2022 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 поступления обращений граждан** |   Таблица №1 |
| **№ п/п** | **Показатель** | **2021 год** | **2022 год** |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1.** | **Общее количество поступивших обращений граждан**, **из них:** | 808 | 100 | 666 | 100 |
| 1.1. | - в письменной форме | 337 | 41,7 | 271 | 40,7 |
|  - в электронной форме | 415 | 51,37 | 347 | 52,1 |
| 1.2 | **- в устной форме (личные приемы главой администрации)** | 56 | 6,93 | 48 | 7,2 |
| 2. | **Источник поступления письменных обращений:** |
|  | - лично от граждан (нарочно) | 328 | 40,59 | 232 | 34,8 |
|  - электронная почта  | 118 | 14,6 | 101 | 15,2 |
| - ГУП « Почта России» | 65 | 8,05 | 39 | 5,8 |
|  - СМЭД | 297 | 36,76 | 294 | 44,1 |
| 3 | **Тип обращения физических лиц**  | 808 | 100 | 666 | 100 |
| 3.1 | Индивидуальные, из них | 306 | 37,87 | 247 | 37,1 |
|  | - анонимные | 17 | 2,1 | 10 | 1,5 |
|  |  - коллективные | 48 | 5,95 | 48 | 7,2 |
| 3.2 | - через другие организации | 437 | 54,08 | 385 | 57,8 |
| 4. | **Частота обращений:** |   |   |   |   |
|  - первичное | 768 | 95,05 | 642 | 96,4 |
|  - повторное | 32 | 3,96 | 19 | 2,8 |
|  - многократное | 8 | 0,99 | 5 | 0,8 |
| 5. | **Количество граждан, принятых заместителями главы Администрации** | 60 | 100 | 44 | 100 |
| 5.1 | **Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан (по итогам приема заместителями )** | 68 | 100 | 48 | - |
| 6. | **Результаты рассмотрения обращений по вопросам:** |   |   |   |   |
|  - разъяснено | 353 | 33,88 | 356 | 53,5 |
|  - поддержано, меры приняты | 258 | 49,75 | 17 | 2,5 |
|  - не поддержано | 9 | 0,87 | 4 | 0,6 |
|  - переадресовано по компетенции | 183 | 14,03 | 182 | 27,3 |
|  - продлено | 4 | 4,49 | 3 | 0,5 |
| - подготовлено постановлений | 1 | 0,12 | 104 | 15,6 |
| 7.      | **Основные разделы письменных обращений**   |
| Жилищно-коммунальная сфера | 317 | 39,24 | 221 | 33,2 |
| Экономика | 207 | 25,62 | 249 | 37,4 |
| Социальная сфера | 243 | 30,07 | 107 | 16,1 |
| Государство, общество, политика | 16 | 1,98 | 27 | 4,0 |
| Оборона, безопасность, законность | 25 | 3,09 | 62 | 9,3 |

В 2022 году зарегистрировано **666** 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 17,6% (в 2021 году – 808 обращений). Из них – на бумажном носителе – **271** (40,7 %), в электронном виде – **347** (52,1%). В устной форме в ходе личного приема граждан – **48** (7,2 %). Отправлены по компетенции в администрации городских и сельских поселений - **182** (27,3 %) обращения с вопросами, не входящими в полномочия Администрации муниципального района Белебеевский район РБ.

Заявлений без указания фамилии и адреса автора (т.е. анонимных) поступило – **10** (1,5%).

Диаграмма № 1

Из поступивших 48 коллективных обращений жителей города и района:

- 13 о строительстве и реконструкции дорог и тротуаров;

- 9 о работе сельских администраций;

- 5 по вопросам оказания услуг ЖКХ, ремонта и управления МКД, оплаты коммунальных услуг;

- 4 об уборке снега;

- 3 об установке дорожных знаков;

- 3 о расположении кафе, офисов и магазинов в МКД и близи их;

- 3 касались вопросов благоустройства, строительства и архитектуры;

- 2 о работе детской поликлиники и сохранении фельдшерского пункта.

- 2 о конфликтных ситуациях в учреждениях образования;

- 2 несогласие со строительством мусоросортировочного комплекса и установкой вышки сотовой связи;

- 2 по вопросам водоотведения и качества питьевого водоснабжения.

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 2022 году из других городов и населенных пунктов России и Республики Башкортостан поступило 41 обращение (6,15% от общего числа обращений). Лидерами по количеству обращений, поступивших в администрацию муниципального района Белебеевский район РБ, являются жители городского поселения г.Белебей: - 434 обращения (65,16% от всех обращений). Территориальное распределение обращений отображено в диаграмме № 2.

Диаграмма № 2

 Из 385 обращений граждан, поступивших через другие организации в администрацию МР Белебеевский район:

127 – через Аппарат Правительства Республики Башкортостан;

108 – через Администрацию Главы Республики Башкортостан;

69 – через электронную приемную органов власти Республики Башкортостан;

21 – через Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан;

12 – через Белебеевскую межрайонную прокуратуру;

9 – через Министерство образования Республики Башкортостан;

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

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

4 – через Министерство строительства и архитектуры Республики Башкортостан;

4 – через Министерство природопользования и экологии Республики Башкортостан;

6 – через Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Башкортостан;

5 – через депутатов Государственного Собрания Республики Башкортостан;

4 – через ГУ МЧС России по РБ;

3 – через уполномоченного по правам человека в РБ;

2 – через уполномоченного по правам ребенка в РБ.

**Тематическая раскладка**

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 **«Экономика»** – **249** обращений (что составляет 37,4 % от общего количества обращений) . Большинство поступивших обращения раздела «Экономика» в 2022 году были зарегистрированы в теме «Хозяйственная деятельность» - 219 обращений (87,95 % от числа обращений данного раздела) из них:

- 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 – 196 обращений (85,50%).

- по тематике «Транспорт» 15 обращений. 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.

- а так же актуальными для заявителей оставались вопросы торговли и бытового обслуживания населения – 8 обращений.

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» – 24 обращения (9,63% от числа обращений данного раздела).

В тематике «Экономика и финансы» - 3 обращения (1,2% от числа обращений данного раздела).

В тематике «информация и информатизация» - 3 обращения (1,2% от числа обращений данного раздела).

Вторая позиция по количеству поступивших обращений зафиксирована в разделе **«Жилищно-коммунальная сфера»**, в котором было зарегистрировано **221** обращение (33,2 % от общего числа обращений).

 В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся темы «Коммунальное хозяйство» 123 обращения (55,65% от обращений в данной сфере) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 98 (44,3%). В теме «Коммунальное хозяйство», авторы обращений поднимали вопросы: содержания общего имущества многоквартирных домов (канализация, вентиляция, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория);

- 59 обращений - эксплуатации и ремонта МКД;

- 19 обращений - перебои в водоснабжении, электроснабжении и теплоснабжении;

- 16 обращений по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг;

- 15 обращений о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- 12 обращений об обращении с твердыми бытовыми отходами;

- 2 обращения по вопросам дачного хозяйства.

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 98 (44,3% от числа обращений данного раздела) обращений касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях 53 обращения в указанной теме содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, 5 обращений - переселения из квартир и домов, признанных аварийными, 16 заявлений о предоставлении жилья первоочередникам, 22 обращения – обследование жилых помещений на предмет признания помещения жилым помещением, пригодным (непригодным) для проживания граждан.

Также поступило 2 обращения по тематике «Разрешение жилищных споров, ответственность за нарушение жилищного законодательства» и вопросы частного домовладения.

Третью позицию по количеству обращений занимает раздел **«Социальная сфера»** зафиксировано 107 обращений (что составляет 16,1 % от общего числа обращений).

В тематике «Образование. Наука. Культура» 43 обращения (40,18% от общего количества обращений в тематическом разделе «Социальная сфера») содержали вопросы функционирования новых корпусов школ, ремонта школ и школьного питания и разрешения конфликтных ситуации в школах.

26 (24,3%) обращений поступило по тематике «Опека и попечительство»

14 (13,09%) обращений зарегистрировано по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Это вопросы организации работы медицинских учреждений и развития спорта в районе.

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 - 17 обращений, что составляет 15,89% от общего числа обращений в данной тематике.

Также поступило 7 (6,54%) обращений по тематике «Труд и занятость населения».

 В разделе «**Оборона, безопасность, законность» - 62** обращения (9,3% 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. Резкий рост обращений данного блока связан с объявленной частичной мобилизацией. Вопросы поддержки мобилизованных и членов их семей являются приоритетными в данный момент времени.

Наименьшее количество обращений зарегистрировано в тематическом разделе «**Государство, общество, политика» - 27** обращений, что составляет 4,0% 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.

**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 организован и проведен 21 прием граждан, принято 48 человек, что на 14,3%, меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (31 прием, 56 человек). На личных приемах рассмотрено 53вопроса.

По территориальному признаку преобладают обращения граждан, проживающих в р.п. Приютово (25 чел.) - более 52,1% из числа обратившихся, 47,9% обратившихся жители города Белебей (23 чел.).

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

1. Экономика – 23 вопросов (19,35 %);
2. Социальная сфера – 7вопроса (6,45%);
3. Жилищно-коммунальная сфера – 20 вопросов (72,58%);
4. Государство, общество, политика –3(1,61%);
5. Оборона, безопасность, законность – 0.

Из общего числа обратившихся, основная категория – это пенсионеры (43% 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 44 приема граждан, принято 56 человек (по 56 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 - 66 обращений в 2022 г. (в 2021г. - 47 обращений). Это позволило ежемесячно представлять в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

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)4-28-49