

## ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Республики Башкортостан в 2016 году

### 1. Организация работы с обращениями граждан и организаций в Правительстве Республики Башкортостан

Работа с обращениями граждан и организаций в Аппарате Правительства Республики Башкортостан (далее – обращения граждан) ведется в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», Регламентом Правительства Республики Башкортостан, утвержденным постановлением Правительства Республики Башкортостан от 5 апреля 2004 года № 50, Инструкцией по делопроизводству в Аппарате Правительства Республики Башкортостан (далее – Аппарат), утвержденной распоряжением Правительства Республики Башкортостан от 18 июля 2014 года № 737-р.

Обращения от граждан поступают нарочно, фельдьегерской, почтовой и факсимильной связью, по электронной почте, в том числе по защищенной коммуникативной сети с использованием комплекса программ «Деловая почта VipNet» (далее – почтовый сервис VipNet) из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – УПОГО) и через web-сервис «Электронная приемная органов власти Республики Башкортостан».

Все поступающие письменные обращения граждан после их регистрации (осуществляется в трехдневный срок в отделе Аппарата по работе с обращениями граждан и организаций (далее – отдел)) рассматриваются Премьер-министром Правительства Республики Башкортостан, заместителями Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих республиканских органов исполнительной власти, администраций муниципальных районов и городских округов Республики Башкортостан, организаций. С 2016 года документооборот с администрациями муниципальных районов и городских округов Республики Башкортостан осуществляется в системе электронного документооборота «Дело».

В федеральные органы исполнительной власти перенаправление осуществляется почтовой связью. Контроль за сроками рассмотрения обращений в Правительстве Республики Башкортостан (далее – Правительство) осуществляет отдел.

Необходимая для граждан информация в части работы с обращениями размещена на официальном портале Правительства в сети

Интернет (<http://www.pravitelstvorb.ru>). Граждане могут ознакомиться с графиком выездных приемов руководителей государственных органов Республики Башкортостан, Регламентом Правительства, анализом поступивших обращений граждан, контактными реквизитами, а также с формой интернет-обращения в Правительство.

В целях обеспечения своевременного, всестороннего и объективного рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан, направления им ответов, а также устранения недостатков в данной работе в Правительстве осуществляется постоянный контроль за своевременностью и качеством рассмотрения обращений. Прежде всего, контролируется рассмотрение обращений, в которых затронуты общественно значимые проблемы в части нарушения законов, коррупции, злоупотреблений служебным положением.

Контроль за своевременным исполнением обращений осуществляется отделом в системе электронного документооборота «Дело». Информация о его результатах включается в общую справку о состоянии исполнительской дисциплины.

Сведения о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Правительство, по итогам полугодия и года направляются Премьер-министру Правительства Республики Башкортостан, размещаются на официальном сайте Правительства, а также в периодических изданиях «Республика Башкортостан», «Башкортостан» и «Кызыл-Тан». Уполномоченному по правам человека в Республике Башкортостан информация направляется по итогам прошедшего года.

## 2. Общая характеристика обращений граждан

Анализ поступивших в Правительство обращений граждан показывает ежегодный рост количества. По сравнению с 2012 годом рост составил более 35%, с 2015 годом – на 6,3%.

| Обращения                            | Количество поступивших обращений по годам |       |       |       |       |
|--------------------------------------|---|-------|-------|-------|-------|
|                                      | 2012                                      | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  |
| Всего,                               | 9927                                      | 10028 | 12740 | 14313 | 15285 |
| из них направлено по компетенции из: |   |       |       |       |       |
| Администрации Главы РБ               | 1066                                      | 1397  | 1357  | 1476  | 1716  |
| Администрации Президента РФ          | 3176                                      | 4106  | 5294  | 6442  | 6209  |
| Государственной Думы ФС РФ           | 25  | 17    | 92    | 131   | 148   |
| Аппарата Правительства РФ            | 1343                                      | 108   | 519   | 486   | 512   |
| иных источников                      | 4317                                      | 4400  | 5478  | 5778  | 6700  |

На официальном сайте Правительства во вкладке «Обращения граждан» реализована возможность по ссылке направить обращение в электронном виде через указанный web-сервис. По сравнению с 2015 годом (618 обращений) в 2016 году (449 обращений) наблюдается снижение использования web-сервиса при направлении обращений в адрес Правительства.

### 3. Основные темы обращений

Из общего числа обращений (15285) за 2016 год их авторы задали 15961 вопрос, из которых распределение по сферам деятельности представлено в таблице.

Наибольшее количество обращений касается вопросов обеспечения граждан жильем и переселения из аварийного и ветхого жилья. Авторы большинства из них - многодетные семьи, пенсионеры, владельцы аварийного и ветхого жилья. Имеются обращения от обманутых дольщиков, о невыполнении застройщиками условий договора о предоставлении жилья в строящихся домах.

#### *Структура обращений и вопросов по сферам деятельности*

| Сферы деятельности                                    | Годы             |                  |                  |                  |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
|   | 2013             | 2014             | 2015             | 2016             |
| Обращения (вопросы) – всего, в том числе по вопросам: | 10028<br>(10851) | 12740<br>(13011) | 14313<br>(14692) | 15285<br>(15961) |
| ЖКХ   | 5010 (46,2%)     | 5869 (45%)       | 5713 (38,9%)     | 6508 (40,8%)     |
| социальной сферы                                      | 2354 (21,7%)     | 2487 (19%)       | 3171 (21,6%)     | 2936 (18,4%)     |
| экономики   | 1883 (17,3%)     | 2400 (18%)       | 3272 (22,3%)     | 3794 (23,8%)     |
| государства, общества и политики                      | 1284 (11,8%)     | 1897 (15%)       | 2240 (15,2%)     | 2403 (15%)       |
| обороны, безопасности и законности                    | 320 (3%)         | 358 (3%)         | 296 (2%)         | 320 (2%)         |

Обращения рассмотрены в установленном порядке. Часть вопросов, интересующих граждан, решена положительно, по остальным направлены квалифицированные разъяснения и рекомендации.

В 2016 году отмечено увеличение количества обращений, направленных гражданами в вышестоящие органы и переадресованных на рассмотрение по компетенции в Правительство.

Увеличение количества данной категории обращений может свидетельствовать об ухудшении положения граждан в период

экономического кризиса и выражении их надежды на изменение ситуации в связи с вмешательством вышестоящих органов, а также о развитии IT-технологий, что позволяет удаленно и оперативно направить обращения и взаимодействовать с органами власти.

Изучение структуры обращений показывает, что из общего их количества основной поток поступает от жителей городов Уфа, Стерлитамак, Октябрьский, Салават, Нефтекамск, а также Уфимского, Туймазинского, Ишимбайского, Иглинского и Благовещенского районов.

#### 4. О личных приемах граждан

В целях надлежащей организации работы с устными и письменными обращениями граждан распоряжением Правительства Республики Башкортостан утверждается график выездных приемов граждан Премьер-министром Правительства Республики Башкортостан, заместителями Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан и руководителями государственных органов республики на предстоящий квартал. О датах проведения выездных приемов в муниципальных районах и городских округах республики предварительно сообщается в средствах массовой информации.

На официальном портале Правительства в сети Интернет (<http://www.pravitelstvorb.ru>) размещен график выездных приемов граждан.

Организацию личного приема граждан в Аппарате Правительства Республики Башкортостан осуществляет отдел.

Премьер-министр Правительства Республики Башкортостан и его заместители проводят приемы в общественной приемной Дома Республики, которая расположена по адресу: г. Уфа, ул. Тукаева, 46. За отчетный период проведено:

33 приема граждан в общественной приемной Дома Республики, на которых приняты 148 человек;

23 выездных приема граждан, на которых приняты 175 человек.

Руководителями государственных органов Республики Башкортостан организовано и проведено 207 выездных приемов граждан, на которых приняты 1178 человек.