

## ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Республики Башкортостан в первом полугодии 2019 года

### 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, Инструкцией по делопроизводству в Аппарате Правительства Республики Башкортостан (далее – Аппарат).

Обращения от граждан поступают нарочно, фельдъегерской, почтовой и факсимильной связью, по электронной почте, в том числе по защищенной коммуникативной сети с использованием комплекса программ «Деловая почта VipNet», по системе межведомственного электронного документооборота, а также через web-сервис «Электронная приемная органов власти Республики Башкортостан».

Необходимая для граждан информация в части работы с их обращениями размещена на официальном портале Правительства Республики Башкортостан (далее – Правительство) 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 над 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 в соответствии с законодательством Республики Башкортостан направляются временно исполняющему обязанности Главы 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 2015-2017 годах обращений граждан в Правительство РБ показывает ежегодный рост их количества, с незначительным снижением в 2018 году (таблица № 1).

*Таблица № 1. Структура поступивших обращений граждан*

Обращения	Количество поступивших обращений по годам				
	2015	2016	2017	2018	I полугодие 2019
Всего,	14313	15285	17063	16944	7575
из них направлено по компетенции из:					
Администрации Главы РБ	1476	1716	2313	3429	2037
Администрации Президента РФ	6442	6209	5713	6199	1801
Государственной Думы ФС РФ	131	148	261	189	49
Аппарата Правительства РФ	486	512	334	347	154
иных источников	5778	6700	8442	6780	3534
Поступило запросов информации из вышестоящих организаций	632	431	379	434	181
Поставлено на контроль	3072	3581	5468	5681	2769

### *2.1. Об обращениях граждан, поступивших через web-сервис «Электронная приемная органов власти РБ»*

На официальном сайте Правительства во вкладке «Обращения граждан» реализована возможность по ссылке направить обращение в электронном виде через указанный web-сервис. Количество поступивших обращений указано в таблице № 2.

*Таблица № 2. Динамика поступления обращений через web-сервис*

Обращения	Годы				
	2015	2016	2017	2018	I полугодие 2019
Количество обращений	618	449	573	1099	900

## 2.2. Взаимодействие с порталом ССТУ.РФ

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» от 17.04.2017 № 171 (далее – Указа) с 1 июля 2017 года в Аппарате и РОИВ организована работа по исполнению положений Указа, информация по всем обращениям размещается в закрытой части портала ССТУ.РФ.

Отделом проводится ежемесячный мониторинг и анализ информации, размещаемой Управлением Президента Российской Федерации по обращениями граждан и организаций в закрытой части портала ССТУ.РФ и представляемых РОИВ сведений по исполнению пунктов Указа, по результатам которых направляется отчет о работе на портале ССТУ.РФ в Администрацию Главы Республики Башкортостан с последующим перенаправлением в Полномочное Представительство Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе.

### 3. Основные темы обращений

Из общего числа обращений (7575) за I полугодие 2019 года их авторы задали 7838 вопросов, из которых распределение по сферам деятельности представлено в таблице № 3.

Традиционно наиболее часто жители Республики Башкортостан задают следующие вопросы:

улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жильем и переселение из аварийного и ветхого жилья, отдельно стоит отметить обеспечение жильем детей сирот;

участие граждан в долевом строительстве, государственный контроль и надзор в области долевого строительства;

некачественное состояние асфальтового покрытия улиц, необходимость ремонта и асфальтирования дорог к сельским населенным пунктам, ненадлежащая очистка дорог от снега (в зимнее время);

благоустройство городов и поселков, озеленение придомовой территории, установка детской площадки или восстановление снесенной;

перебои в водоснабжении, электроснабжении, вывоз мусора, обеспечение жителей качественной питьевой водой, ремонт систем водоснабжения или строительство новых водопроводов;

охрана окружающей среды и атмосферного воздуха;

капитальный ремонт многоквартирных домов, бездействие управляющих компаний, несогласие с начислением платежей за коммунальные услуги (в том числе ОДН), ненадлежащее содержание общего имущества, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

оказание материальной помощи жителям, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию.

Таблица № 3. Структура обращений и вопросов по сферам деятельности

Сферы деятельности	Годы				
	2015	2016	2017	2018	I полугодие 2019
Обращения (вопросы) – всего, в том числе по вопросам:	14313 (14692)	15285 (15961)	17063 (17629)	16944 (17560)	7575 (7838)
ЖКХ	5713 (38,9%)	6508 (40,8%)	6430 (36,5%)	5817 (33,1%)	2388 (30,5%)
экономики	3272 (22,3%)	3794 (23,8%)	3098 (17,6%)	4827 (27,5%)	2315 (29,5%)
социальной сферы	3171 (21,6%)	2936 (18,4%)	4666 (26,4%)	4319 (24,6%)	1705 (21,8%)
государства, общества и политики	2240 (15,2%)	2403 (15%)	3125 (17,7%)	1986 (11,3%)	1034 (13,2%)
обороны, безопасности и законности	296 (2%)	320 (2%)	310 (1,8%)	611 (3,5%)	396 (5%)

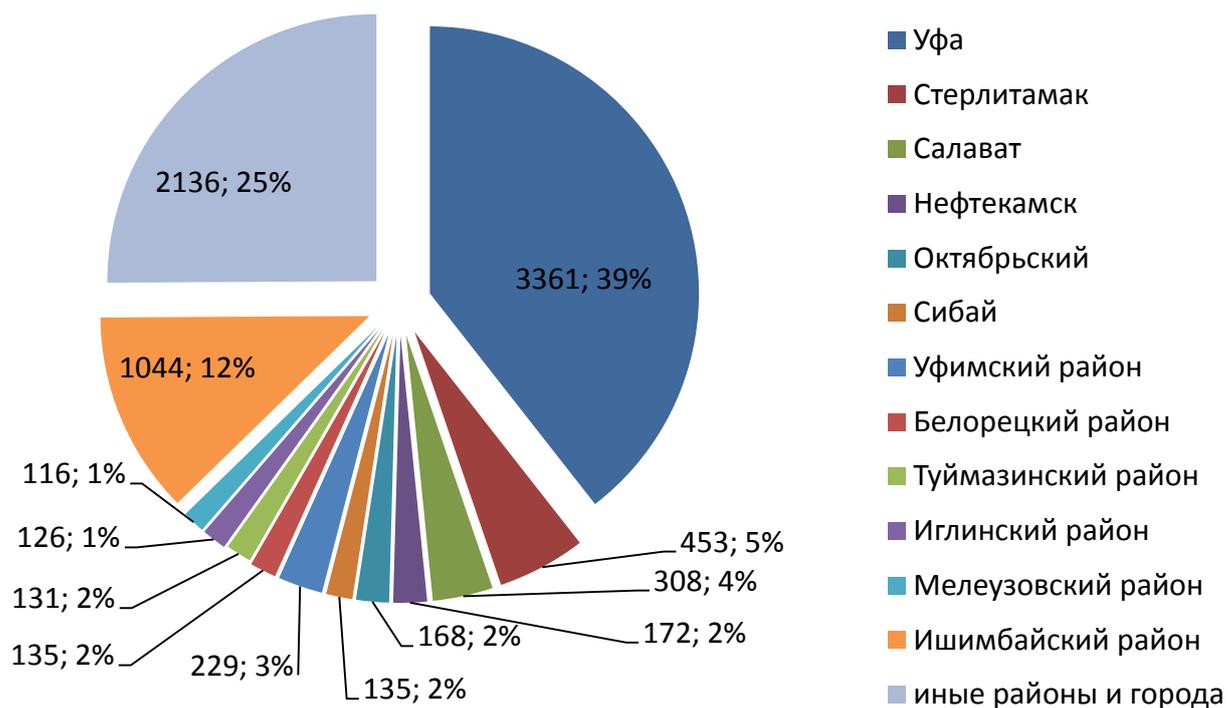
Обращения рассмотрены в установленном порядке. Часть вопросов, интересующих граждан, решена положительно, по остальным вопросам направлены квалифицированные разъяснения и рекомендации.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года наблюдается некоторое снижение количества обращений, направленных гражданами в вышестоящие органы и перенаправленных на рассмотрение по компетенции в Правительство (4262 обращения (в I полугодии 2018 года – 5289 обращений).

Уменьшение количества данной категории обращений может свидетельствовать о повышении уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и принятым по ним мерам, снижении социальной напряженности в обществе.

### 3.1. Структура обращений, поступивших из городских округов и муниципальных образований Республики Башкортостан

Изучение структуры обращений показывает, что из общего их количества основной поток поступает от жителей городов: Уфа (3361 обращение), Стерлитамак (453), Салават (308), Нефтекамск (172), Октябрьский (168), Сибай (135), а также Уфимского (229 обращений), Белорецкого (135), Туймазинского (131), Иглинского (126), Мелеузовского (116) и Ишимбайского (104) районов. (Диаграмма № 1).



*Диаграмма №1. Распределение обращений граждан по городским округам и муниципальным районам Республики Башкортостан.*

#### 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 исполняющими обязанности заместителей Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан и руководителями РОИВ 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, Регламент Правительства Республики Башкортостан, анализ поступивших обращений граждан за полугодие и год, контактные реквизиты, а также форма интернет-обращения в Правительство.

Исполняющие обязанности заместителей Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан проводят приемы в приемной Правительства Республики Башкортостан, которая расположена по адресу: г. Уфа, ул. Тукаева, 46.

За отчетный период проведено:

18 приемов граждан в приемной Правительства Республики Башкортостан и 6 выездных приемов граждан, на которых приняты 166 человек (приложение № 1).

Руководителями государственных органов Республики Башкортостан организовано и проведено 98 выездных приемов граждан, на которых приняты 545 человек (приложение № 2).

*Таблица № 4. Количественные показатели личного приема граждан*

Количество	Годы				
	2015	2016	2017	2018	I полугодие 2019
Приемов, проведенных исполняющими обязанности заместителей Премьер-министра Правительства РБ и руководителями РОИВ	289	263	275	258	122
Принятых граждан	1992	1501	1677	1259	711