



## КАРАР

## РЕШЕНИЕ

### **О работе Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан с обращениями граждан за 1 полугодие 2021 года**

Заслушав информацию управляющего делами Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан (далее - Администрация) Уразаева А.Ш., Совет городского округа город Кумертау Республики Башкортостан отмечает, что одним из приоритетных направлений работы Администрации является защита прав и законных интересов горожан через систему работы с обращениями граждан, поступающих по различным каналам, от традиционного бумажного письма до постов в социальных сетях.

За отчетный период получено и зарегистрировано 1480 обращений. Львиная доля обращений приходится на две основные категории: заявления (1237) и жалобы (188).

Анализ тематической структуры данной категории обращений показывает, что по-прежнему большинство вопросов поступает по содержанию коммунального хозяйства и благоустройства. Причинами актуальности данных вопросов является нарекания к качеству оказываемых коммунальных услуг, вопросы к исполнению обязанностей по содержанию общего имущества многоквартирных домов со стороны управляющих компаний, по мнению некоторых горожан, наблюдается низкое качество содержания и проведение в МКД ремонтных работ (канализация, вентиляция кровля, места общего пользования, придомовая территория), реализация программы «Формирование современной городской среды на территории городского округа. Также наиболее остро ставятся вопросы по ремонту дорожного полотна и благоустройство дворовых территорий МКД. Жители часто обращаются в администрацию с проблемами по улучшению жилищных условий, в том числе молодые семьи, обеспокоенные длительностью ожидания очереди на жильё.

За шесть месяцев 2021 года главой Администрации проведены 10 личных приемов граждан, в ходе которых было принято 48 человек и рассмотрено 63 вопроса. За анализируемый период 2021 года в администрацию городского округа поступило 20 коллективных обращений, это на 2 обращения больше, чем в I полугодии 2020 года.

Характерной особенностью обращений граждан в первом полугодии 2021 года стал факт увеличения числа обращений по вопросам отлова собак, что связано с переходным периодом во время процедуры смены подрядной

организации по оказанию данной услуги. Количество писем и телефонных звонков по вышеуказанному вопросу в первом полугодии 2021 г. –135 обращений

С каждым годом набирает обороты система «инцидент-менеджмент» (далее – ИМ), внедренная Министерством цифрового развития Российской Федерации и поддержанная руководством нашей республики. Обращения посредством данной системы могут поступить к сотрудникам администрации городского округа из социальных сетей «ВКонтакте», Фейсбук, Одноклассники, «Инстаграм» в большинстве случаев с официальных аккаунтов Главы Республики Башкортостан и главы администрации городского округа, а также с официальных групп администрации республики и города. Данная система призвана помогать властям следить за проблемами, которые появляются в том или ином муниципалитете или районе от населения и помогают решить проблему оперативно. Также быть ближе и более открытыми к населению.

Из года в год в системе инцидент-менеджмент лидирующие позиции среди поступающих сообщений в социальных сетях занимают следующие темы:

- Качество дорог местного значения;
- Вопросы ЖКХ и предоставление услуг;
- Благоустройство территорий;
- Социальное обслуживание;
- Здравоохранение.

В работе с обращениями граждан сложилась определенная система: налажен контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений, систематически проводится аналитическая работа, осуществляются проверки работы с обращениями граждан в структурных подразделениях. За каждым ответом на обращение стоит кропотливая работа специалистов администрации, муниципальных учреждений и предприятий, которые стараются выполнять свои обязанности так, чтобы количество положительных решений при рассмотрении заявлений увеличивалось.

Заслушав информацию о работе Администрации с обращениями граждан за 6 месяцев 2021 года, Совет городского округа город Кумертау Республики Башкортостан решил:

1. Информацию о работе Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан с обращениями граждан за 6 месяцев 2021 года принять к сведению (прилагается).

2. Рекомендовать муниципальным служащим Администрации строго соблюдать требования законодательства об обращениях граждан и принять меры по недопущению нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан должностными лицами.

3. Определить основным вектором работы принятие исчерпывающих мер по соблюдению, защите прав и законных интересов граждан, оказание максимальной помощи заявителям в разрешении основанных на

законодательстве просьб и предложений.

4. Определить дополнительные меры по повышению результативности работы с обращениями граждан, по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, повторные обращения.

5. Активнее использовать средства массовой информации и социальные сети для информирования граждан по наиболее актуальным вопросам проводить учебные занятия в рамках программы адаптации с новыми работниками администрации.

6. Контроль исполнения решения возложить на постоянную комиссию по социально-гуманитарным вопросам, охране правопорядка.

Председатель Совета  
городского округа город Кумертау  
Республики Башкортостан



О.А. Астахов

г. Кумертау  
30 сентября 2021 года  
№ 18-6