**О характере обращений граждан, поступивших**

**в муниципалитет Бугульминского муниципального района**

**за 2019 год.**

За 2019 год в адрес муниципалитета Бугульминского муниципального района поступило **2465 письменных обращений граждан**.

По ведомственной принадлежности обращения поступили из:

Аппарата Президента Республики Татарстан – 350,

Кабинета Министров Республики Татарстан – 132 и др.

Наибольшее количество почты посвящено вопросам граждан, касающихся коммунально-бытового обслуживания, развития жилищно-коммунальной сферы, оплаты жилищно-коммунальных услуг. По данной тематике рассмотрено **716 (29%)** обращений.

Проблемы оформления документов на **строительство** индивидуальных жилых домов, выделение земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, хозяйственных построек, гаражей, оформление земельных участков – **575** писем,что составляет **23%** от общего количества обращений.

По вопросу предоставления жилого помещения или улучшения **жилищных условий** поступило **143 обращения** граждан, что составляет **6 %** от общего количества поступивших обращений.

За 2019 год было рассмотрено **130 (5%) коллективных обращений**, содержащих **3592 подписи**.

С учетом актуальности и сложности поднимаемого заявителям вопроса и оказания реальной помощи при подтверждении указанных в обращении фактов, активно применяется такая оправдавшая себя форма работы, как изучение проблемы автора **комиссионно с выездом на место** (**203 обращений, 8%**). Данная форма позволяет значительно уменьшить число повторных обращений.

По вопросу **социальной защиты** населения за 2019 г. поступило **279 обращений** или **11 %**, из них:

* вопросы здравоохранения – 25;
* вопросы физической культуры и спорта – 27;
* вопросы образования – 45;
* вопросы культуры - 12;
* вопросы семейных отношений – 27;
* вопросы социального обеспечения и социального страхования – 87;

По вопросу **трудовых взаимоотношений** поступило **54** обращения граждан.

Вопросы обеспечения **законности и охраны правопорядка – 64 (3%) обращения**.

За текущий период в адрес муниципалитета поступило **6 анонимных жалоб**:

Согласно Федеральному закону №59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» анонимные письма с жалобами и требованиями могут не рассматриваться. Но, тем не менее, по всем жалобам проведены проверки и приняты соответствующие меры.

Наряду с письменными обращениями (жалобы и просьбы) граждан в адрес муниципалитета Бугульминского муниципального района поступают **письма с выражениями благодарности и признательности** за содействие в решении различных вопросов (3 обращения).

Как показывает анализ письменных обращений граждан, из 2465 поступивших писем – 786 обращений решены положительно, 2465 обращений находились на контроле.

Особое место занимает организация и проведение личного приема. За 2019 год на приеме у Главы Бугульминского муниципального района и руководителей исполнительного комитета и их заместителей побывало 702 человека.