**О характере обращений граждан, поступивших**

**в муниципалитет Бугульминского муниципального района**

**за 2015 год.**

За 2015 год в адрес муниципалитета Бугульминского муниципального района поступило **4090 письменных обращений граждан**. В сравнении с прошлым годом количество обращений увеличелось незначительно на 19,9 % (3410 обращений), за счет вопросов строительства и архитектуры, жилищно-коммунального хозяйства, социальной защиты, законность и охрана правопорядка, труда и заработной платы и другие.

По ведомственной принадлежности обращения поступили из:

Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан – 143,

Аппарата Президента Республики Татарстан – 435,

Кабинета Министров Республики Татарстан – 33 и др.

Наибольшее количество почты посвящено вопросам граждан, касающихся оформления документов на **строительство** индивидуальных жилых домов, хозяйственных построек, гаражей, оформление земельных участков – **917** писем,что составляет 22,4 % от общего количества обращений (2014г. – 722 обращений, уменьшение на 27%).

Проблемы коммунально-бытового обслуживания, развития жилищно-коммунальной сферы остаются актуальными темами в обращениях граждан. По данной тематике рассмотрено **623 (15,2%) обращений**, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество писем по данному вопросу уменьшилось на 79,7 % (781 обращения).

По вопросу предоставления **благоустроенного жилья** поступило **242 обращений** граждан, что составляет 5,9 % от общего количества поступивших обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2014 г. наблюдается увеличение на 24,7% (194 обращений).

За 12 месяцев 2015 года было рассмотрено **133 (3,2%) коллективных обращений** (2014 г. - 152, увеличение составило 87,5%).

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** (1178 обращений, 28,8%). По сравнению с аналогичным периодом 2014г. наблюдается уменьшение на 9,2% (1078 обращения). Данная форма позволяет значительно уменьшить число повторных обращений.

По вопросу **социальной защиты** населения за 2015 г. поступило **182 обращения** или 4,4%, из них:

* оказание материальной помощи – 86;
* вопросы начисления субсидий, получение компенсаций, выделение путевок в санаторий и детские сады – 29;
* пенсионное обеспечение – 2;
* вопросы здравоохранения – 16;
* вопросы образования – 49.

Уменьшение за аналогичный период составило 71 % (2014 г. - 256 обращений) за счет обращений по вопросам оказания материальной помощи, пенсионного обеспечения, начисления субсидий и помощи, в устройстве детей в дошкольные образовательные учреждения через систему «Электронный детский сад».

Вопросы обеспечения **законности и охраны правопорядка – 64 (1,5%) обращений** (49 (30,6%) – 2014 г.).

По вопросу **трудовых взаимоотношений** поступило 20 (0,48%) обращений граждан (2014г. – 28 или 71% обращений).

За текущий период в адрес муниципалитета поступило **9 анонимных жалоб** (9 - 2014 году):

* Благоустройство – 2;
* ЖКХ – 7.

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 (16 обращений – 2015 г. и 11 – 2014 г.), из них вопросы:

- **жилищно- коммунальное хозяйство –** 4 («*Коллективная благодарность жителей Верхнего поселка за очистку дорог в зимний период*»*);*

- **материальная помощь –** 5 («*Благодарность Заббаровой А.Т. за оказанную материальную помощь на операцию»;*

*-* **земельный вопрос *–*** 1 («*Благодарность вдовы участника ВОВ Ф.К. Нурутдиновой за оказанную помощь в оформление зем.участка и чуткое внимание»).*

*-* **правоохранительные органы** *-1 («Благодарность Л.Дударь работникам полиции за оперативную работу») и др.*

Как показывает анализ письменных обращений граждан, из 4090 поступивших писем – 1973 обращений решено положительно, 1893 заявителям даны письменные разъяснения, в 224 случаях разъяснялись отказы в удовлетворении необоснованных требований граждан, 4090 обращений находились на контроле.

Особое место занимает организация и проведение личного приема. За 2015г. на приеме у Главы Бугульминского муниципального района и руководителей исполнительного комитета побывало 670 человек.