**О характере обращений граждан, поступивших**

**в муниципалитет Бугульминского муниципального района**

**за 9 месяцев 2020 года.**

 За период с 01.01.2020 по 30.09.2020 года в адрес муниципалитета Бугульминского муниципального района поступило **1827 письменных обращений граждан**.

По ведомственной принадлежности обращения поступили из:

Аппарата Президента Республики Татарстан – 273,

Кабинета Министров Республики Татарстан – 119 и др.

 На татарском языке поступило 2 обращения.

Наибольшее количество почты посвящено вопросам граждан, касающихся коммунально-бытового обслуживания, развития жилищно-коммунальной сферы, оплаты жилищно-коммунальных услуг. По данной тематике рассмотрено **586 (32 %)** обращений.

Проблемы оформления документов на **строительство** индивидуальных жилых домов, выделение земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, хозяйственных построек, гаражей, оформление земельных участков – **344** письма,что составляет **19 %** от общего количества обращений.

По вопросу предоставления жилого помещения или улучшения **жилищных условий** поступило **68 обращений** граждан, что составляет **4 %** от общего количества поступивших обращений.

За 9 месяцев 2020 года было рассмотрено **103 (6%) коллективных обращения**, содержащих **2432 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** (**87 обращений, 5%**). Данная форма позволяет значительно уменьшить число повторных обращений.

По вопросу **социальной защиты** населения за 9 месяцев 2020 года поступило **238 обращений** или **13 %**, из них:

* вопросы здравоохранения – 33;
* вопросы физической культуры и спорта – 7;
* вопросы образования – 36;
* вопросы культуры – 7;
* вопросы семейных отношений – 31;
* вопросы социального обеспечения и социального страхования – 115;

 По вопросу **трудовых взаимоотношений** поступило **26** обращений граждан.

 Вопросы обеспечения **законности и охраны правопорядка – 92 (5%) обращения**.

 За текущий период в адрес муниципалитета поступило **11 анонимных обращений**:

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 (8 обращений).

 Основными авторами обращений (среди указавших свое социальное положение) являются:

• работающие граждане – 30, из них работники бюджетной сферы – 10;

• пенсионеры – 85;

• руководители – 16;

• безработные и временно не работающие – 9;

• предприниматели – 3;

• домохозяйки – 14.

 Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории:

* инвалиды – 40;
* многодетные семьи – 56;
* ветераны труда – 13;
* ветераны боевых действий локальных событий – 5;
* родители-одиночки – 2;
* воспитанники детских домов – 4;
* ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 12.

Как показывает анализ письменных обращений граждан, из 1827 поступивших писем – 123 обращения решены положительно.

Особое место занимает организация и проведение личного приема. За 9 месяцев 2020 года на приеме у Главы Бугульминского муниципального района и руководителей исполнительного комитета и их заместителей побывало 372 человека.

В период действия ограничительных мер, направленных на предотвращение распространения коронавирусной инфекции, должностными лицами муниципалитета прием граждан проводился с использованием с иcпользованием средств связи. В режиме удаленного доступа были приняты 36 человек.