**О характере обращений граждан, поступивших**

**в муниципалитет Бугульминского муниципального района**

**за 2018 год.**

 За 2018 год в адрес муниципалитета Бугульминского муниципального района поступило **3014 письменных обращений граждан**.

По ведомственной принадлежности обращения поступили из:

Аппарата Президента Республики Татарстан – 363,

Кабинета Министров Республики Татарстан – 19 и др.

Наибольшее количество почты посвящено вопросам граждан, касающихся коммунально-бытового обслуживания, развития жилищно-коммунальной сферы, оплаты жилищно-коммунальных услуг. По данной тематике рассмотрено **804 (27%)** обращений.

Проблемы оформления документов на **строительство** индивидуальных жилых домов, выделение земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, хозяйственных построек, гаражей, оформление земельных участков – **266** писем,что составляет **9%** от общего количества обращений.

По вопросу предоставления жилого помещения или улучшения  **жилищных условий** поступило **160 обращений** граждан, что составляет **5 %** от общего количества поступивших обращений.

За 2018 год было рассмотрено **116 (4%) коллективных обращений**.

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** (**556 обращение, 18%**). Данная форма позволяет значительно уменьшить число повторных обращений.

По вопросу **социальной защиты** населения за 2018 г. поступило **195 обращений** или **6,0%**, из них:

* вопросы здравоохранения – 10;
* вопросы физической культуры и спорта – 17;
* вопросы образования – 31;
* вопросы культуры - 9;
* вопросы семейных отношений – 13;
* вопросы социального обеспечения и социального страхования – 111;

 По вопросу **трудовых взаимоотношений** поступило **10** обращения граждан.

 Вопросы обеспечения **законности и охраны правопорядка – 69 (2%) обращения**.

 За текущий период в адрес муниципалитета поступило **7 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 (2 обращения), из них вопросы:

- **жилищно- коммунального хозяйства –** 2 («*Благодарность жителей за ремонт многоквартирного дома и оперативное рассмотрение заявки по отсутствию теплоснабжения*»*).*

Как показывает анализ письменных обращений граждан, из 3014 поступивших писем – 1287 обращений решено положительно, 3014 обращений находились на контроле.

Особое место занимает организация и проведение личного приема. За 2018 год на приеме у Главы Бугульминского муниципального района и руководителей исполнительного комитета и их заместителей побывал 831 человек.