**О характере обращений граждан, поступивших**

**в муниципалитет Бугульминского муниципального района за 2013 год.**

 За отчетный период в адрес муниципалитета Бугульминского муниципального района поступило **2810 письменных обращений граждан**. В сравнении с прошлым годом количество обращений уменьшилось незначительно на 5,8 % (164 обращения), за счет вопросов строительства и архитектуры, жилищно-коммунального хозяйства, социальной защиты , законность и охрана правопорядка, труда и заработной платы и другие.

Наибольшее количество почты посвящено вопросам граждан, касающихся оформления документов на **строительство** индивидуальных жилых домов, хозяйственных построек, гаражей, оформление земельных участков – **764 (27,1%) писем,** что составляет 27,1 % от общего количества обращений (2012 г. – 1040 обращения, уменьшение на 26,6 %).

Проблемы коммунально-бытового обслуживания, развития жилищно-коммунальной сферы остаются актуальными темами в обращениях граждан. По данной тематике рассмотрено **581 (20,6%) обращение**, по сравнению с аналогичным периодом 2012 года количество писем по данному вопросу уменьшилось на 16 % (692 обращения).



По вопросу предоставления **благоустроенного жилья** поступило **175 обращений** граждан, что составляет 6,2% от общего количества поступивших обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2012 г. наблюдается увеличение на 5,4% (166 обращений).

За 12 месяцев 2013 года было рассмотрено **179 (6,3%) коллективных обращений** (2012 г. - 172, увеличение составило 4,06%).



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** (607 обращений,21,6%). По сравнению с аналогичным периодом 2012 г. наблюдается уменьшение на 46,5% (1303 обращений). Данная форма позволяет значительно уменьшить число повторных обращений.

По вопросу **социальной защиты** населения за 12 месяцев 2013 г. поступило **86 обращений** или 3,06 %, из них:

* оказание материальной помощи – 45;
* вопросы начисления субсидий, получение компенсаций, выделение путевок в санаторий и детские сады – 23;
* пенсионное обеспечение – 6;
* вопросы здравоохранения – 19.

Уменьшение за аналогичный период составило 31,2 % (2012 г. - 125 обращений) за счет уменьшения 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 – 17 (0,60%) обращений** (52 (30,7%)– 2012 г.). Среди писем по данной теме наибольшее количество составляет:

* **жалобы на руководителей предприятий** – 3 ; (*Обращение Афзалова Н.Н. о фальсификации ООО УК г.Бугульма протоколов общего собрания собственников помещений многоквартирного дома №74 по ул.Тукая)*
* **пользование общественной территорией** –2; (*Жалоба Ф.Х. Миназовой на соседа Евдокимова Геннадия из кв.№1 жилого дома 12 по ул.Есенина о создании антисанитарного состояния на лестничной площадке)*
* **соблюдение прав граждан** – 11; (*Коллективное обращение жителей жилого дома №10 по ул.Сельхозтехника по вопросу нарушения общественного порядка)*
* **реализация спиртных напитков**-1; (*Коллективное обращение жильцов д. 66 и 68 ул. Якупова и д. 45 ул. Гафиатуллина о продаже спиртных напитков в магазине "СИТИ")*

В почту по вопросу **трудовых взаимоотношений** поступило 14 (0,49%) обращений граждан (2013г. – 26 или 46,1% обращений).

За текущий период в адрес муниципалитета поступило **6 (0,21 %) анонимных жалоб** (4 - 2012 году):

* благоустройство – 3;
* изоляция теплотрассы г.Бугульма -1;
* по вопросу закрытия городской бани – 1;
* о неудовлетворительной работе центрального рынка -1.



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 (11 обращений – 2013 г. и 9 – 2012 г.), из них вопросы:

- **жилищно-коммунального характера – 2** (Благоустройство подъездов и прилегающих к дому территорий и водоснабжения): *«пенсионерка, инвалид 2 группы Мухаметкаримова Ф.Р. выражает благодарность директору ЖЭУ №5 (Тан) Любовь Кирилловне Чахеевой»*;

- **защита прав потребителей – 2** (помощь в возврате денег): *«благодарность Т.А. Золотухиной Центру защиты прав потребителей за оказанную помощь в возврате денег за некачественный товар».*

**- жилье – 1** («*благодарность Г.Н. Русанова Главе Бугульминского муниципального района И.А. Касымову за предоставленное жилье по ул.Советская,дом №84 кв.24»)*

*-* **другое** *–* **6**.

Как показывает анализ письменных обращений граждан, из 2810 поступивших писем – 73 % (2050 обращений) решено положительно, 710 (25,2%) заявителям даны письменные разъяснения, в 374 (13,2%) случаях разъяснялись отказы в удовлетворении необоснованных требований граждан, 2810 (100%) обращения находились на контроле.

Особое место занимает организация и проведение личного приема. В 2013 году на приеме у Главы Бугульминского муниципального района и руководителя исполнительного комитета побывало 286 человек.

Руководитель аппарата

Совета Бугульминского

муниципального района И.М. Газиев

Минникаева Л.В.

4-19-10