**О характере обращений граждан, поступивших**

**в муниципалитет Бугульминского муниципального района**

**за 6 месяцев 2015 года.**

 За 6 месяцев 2015 года в адрес муниципалитета Бугульминского муниципального района поступило **1213 письменных обращений граждан**. В сравнении с прошлым годом количество обращений уменьшилось незначительно на 80,3 % (1509 обращений), 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 – **236** писем,что составляет 19,4 % от общего количества обращений (2014г. – 223 обращений, уменьшение на 5,8 %).

Проблемы коммунально-бытового обслуживания, развития жилищно-коммунальной сферы остаются актуальными темами в обращениях граждан. По данной тематике рассмотрено **298 (24,5%) обращений**, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество писем по данному вопросу уменьшилось на 78,8 % (378 обращения).

По вопросу предоставления **благоустроенного жилья** поступило **115 обращений** граждан, что составляет 9,4% от общего количества поступивших обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2014 г. наблюдается увеличение на 23,6% (93 обращений).

За 6 месяцев 2015 года было рассмотрено **68 (5,6%) коллективных обращений** (2014 г. - 57, увеличение составило 19,2%).

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** (150 обращений, 12,3%). По сравнению с аналогичным периодом 2014г. наблюдается уменьшение на 59,5% (94 обращения). Данная форма позволяет значительно уменьшить число повторных обращений.

По вопросу **социальной защиты** населения за 6 месяцев 2015 г. поступило **140 обращений** или 9,8%, из них:

* оказание материальной помощи – 47;
* вопросы начисления субсидий, получение компенсаций, выделение путевок в санаторий и детские сады – 61;
* пенсионное обеспечение – 1;
* вопросы здравоохранения – 10;
* вопросы образования – 21.

Увеличение за аналогичный период составило 23,8% (2014 г. - 113 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 – 15 (1,2%) обращений** (11(36,3%) – 2014 г.). Среди писем по данной теме наибольшее количество составляет:

* **жалобы на руководителей учреждений**  – 4 ; («*Жалоба С.И. Мажникова на миграционную службу за предоставление неверной информации судебным приставам приведшее к аресту счетов пенсии»);*
* **нарушение тишины и покоя**  – 5; (*Обращение М.С. Салминой по вопросу нарушения тишины и покоя в ночное время на территории автостоянки супермаркета «ЭССЕН»);*
* **вопрос по имуществу** – 3; («*Коллективное обращение из садово-огороднического Товарищества «Нефтепроводчик» по вопросу расхищения имущества»;*
* **др-** 3.

В почту по вопросу **трудовых взаимоотношений** поступило 15 (1,2%) обращений граждан (2014г. – 12 или 25% обращений).

За текущий период в адрес муниципалитета поступило **4 (0,3%) анонимных жалоб** (4 - 2014 году):

* благоустройство – 2;
* ЖКХ – 2.

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 (10 обращений – 2015 г. и 4 – 2014 г.), из них вопросы:

- **жилищно- коммунальное хозяйство –** 3 («*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»).*

Как показывает анализ письменных обращений граждан, из 1213 поступивших писем – 25,3% (308 обращений) решено положительно, 512 (25,2%) заявителям даны письменные разъяснения, в 110 (9%) случаях разъяснялись отказы в удовлетворении необоснованных требований граждан, 1213 (100%) обращений находились на контроле.

Особое место занимает организация и проведение личного приема. За 6 месяцев 2015г. на приеме у Главы Бугульминского муниципального района и руководителей исполнительного комитета побывало 200 человек.

 Минникаева Л.В.

 т:4-19-10