**О характере обращений граждан, поступивших**

**в муниципалитет Бугульминского муниципального района за**

**2020 год.**

 Работа с обращениями граждан, поступившими в муниципалитет Бугульминского муниципального района, организуется в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом РТ от 11.04.2003 № 16-ЗРТ « Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и Постановлением Главы Бугульминского муниципального района № 91 от 12.10.2020 № 91 «Об утверждении Положения по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа, поступивших обращений граждан, в органах местного самоуправления Бугульминского муниципального района РТ».

 За 2020 год поступило 3328 письменных обращений, что на 863 обращения выше уровня предыдущего года (2019г. – 2465).

 Приём граждан проводится Главой Бугульминского муниципального района, руководителем исполнительного комитета Бугульминского муниципального района и его заместителями, руководителем исполнительного комитета города Бугульмы по адресам: г. Бугульма, ул. Гафиатуллина, д. 7 и ул.14-Павших, д. 39. Установлен единый приемный день – вторник с 14.00. (Подробная информация о месте и времени проведения приема, а также телефоны для предварительной записи, размещены на сайте Бугульминского муниципального района (bugulma.tatarstan.ru) в разделе «Обращения граждан» во вкладке «Порядок и время проведения приема граждан»).

 В ходе проведения личного приема Главы Бугульминского муниципального района, руководителя исполнительного комитета Бугульминского муниципального района и его заместителей, руководителя исполнительного комитета города Бугульмы было рассмотрено в 2020г. – 489 обращений (в 2019г. – 702), из них 18 обращений на выездных приемах.

 Количество перенаправленных в муниципалитет Бугульминского муниципального района из Аппарата Президента Республики Татарстан поручений по обращениям граждан в 2020 году составило 401 (2019г. – 350), из Кабинета Министров Республики Татарстан – 150 (2018г. – 150).

 Всего в 2020 году поступило 782 электронных обращения граждан (в 2019г. – 581).

Количество обращений граждан, поступивших на татарском языке, составило 4 (2019г. – 4).

За 2020 год рассмотрено 147 коллективных обращений. Количество граждан, подписавших коллективные обращения, составило 3961 человек. Коллективные обращения в основном касаются вопросов благоустройства дворов по программе «Наш двор», вопросов капитального ремонта жилых домов, работы общественного транспорта, ремонта дорог, сноса хозяйственных построек и гаражей в жилом массиве и др.

Также за данный период поступило 9 анонимных обращений различной тематики.

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

• работающие граждане – 76 (2019г. – 90), из них работники бюджетной сферы – 9 (2019г. – 8);

• пенсионеры – 151 (2019г. – 86);

• творческая, научная интеллигенция – 2 (2019г. – 8);

• безработные и временно не работающие – 11 (2019г. - 5);

• предприниматели и руководители – 32 (2019г. – 18);

• домохозяйки – 22 (2019г. – 20).

Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории:

* инвалиды – 65 (2019г. - 52),
* многодетные семьи – 84 (2019г. - 31),
* ветераны труда – 15 (2019г. – 10),
* ветераны боевых действий локальных событий – 5 (2019г. – 4),
* родители-одиночки – 2 (2019г. – 1),
* воспитанники детских домов – 4 (2019г. – 3),
* семьи с детьми-инвалидами- 16,
* малообеспеченные граждане – 5;
* ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 19 (2019г. - 18).

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за истекший период составило 2653 (2018г. – 2465), в том числе по темам:

• социальная сфера – 321 (2019г. – 279);

• экономика – 1209 (2019г. – 1221);

• жилищно-коммунальная сфера – 804 (2019г. – 970);

• государство, общество, политика – 218 (2019г. – 219);

• оборона, безопасность, законность – 101 (2019г. – 64).

Большее количество обращений граждан поступает по следующим вопросам:

* Коммунально-бытовое обслуживание, развития жилищно-коммунальной сферы, оплаты жилищно-коммунальных услуг - в 2020 году поступило 731 обращение (22%);
* Выделение земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, хозяйственных построек, гаражей, оформления аренды земельных участков – в 2020 году 499 (15%);
* Комплексное благоустройство города и поселений района, ремонт дорог и тротуаров, парков и скверов, озеленение, вопросы бездомных животных, уборка снега, мусора и т.д. – 391 обращение (12%);
* Вопросы транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения, установка дорожных знаков и нанесения разметки и т.п.– 153 обращения (5%);
* Вопросы социального обеспечения и социального страхования населения - 150 обращений (5%);
* Вопросы предоставления жилого помещения или улучшения жилищных условий 149 обращений. (4%).

Как показывает анализ письменных обращений граждан из 3328 обращений – 215 обращений были решены положительно, по 255 обращениям приняты меры, проверено с выездом на место 162 обращения и даны разъяснения по 1466 обращениям.