**Анализ поступивших обращений граждан за 2020 год по Балтасинскому мунициальному району**

Работа с обращениями граждан является одной из основных направлений работы органов местного самоуправления района и ведется строго на основании требований законодательства Российской Федерации и Республики Татарстан. Органами местного самоуправления района и поселений утверждён Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами и размещен на официальном сайте района.

Особое внимание уделяется своевременной регистрации всех видов обращений, оперативному и качественному их рассмотрению. Руководители и сотрудники всех уровней ознакомлены с основными положениями законодательства, и предупреждены о личной ответственности должностных лиц за рассмотрение обращений с нарушением срока и за полноту, своевременность разрешения проблем, поднятых в обращениях.

За 2020 год в поступило всего 679 устных и письменных обращений, что на 10% меньше уровня предыдущего года (2019г. - 751), на личном приеме руководством района принято 158 граждан, что на 18% меньше уровня предыдущего года (2019г. - 194).

**Сведения об обращениях граждан в Балтасинский**

**муниципальный район за 2020 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование сведений** | **Количество**  |
|  | Всего обращений | **679** |
|  | Из них: |  |
| 1.1. | письменных | **521** |
| 1.2. | Личный прием | **158** |
| 1.1.1. | Электронных обращений (Электронная почта, интернет- приемная, электронный документ, МЭДО) | **38** |
| 2. | Взято на контроль | **538** |
| 3. | Проверено с выездом на место | **58** |
| 4. | Решено положительно | **427** |

Основной блок вопросов ежегодно касается вопросов жилищно-коммунальной и социальной сферы, затронуты вопросы выделения земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов, капитального ремонта жилых домов, в том числе вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий, обеспечения жильем молодых семей, молодых специалистов; участия в различных государственных программах обеспечения жильем, проблемы коммунально-бытового обслуживания, социальной защиты населения, качества строительства и т.д.

Важным направлением деятельности в работе органов местного самоуправления является личный прием руководителем. Еженедельно каждый вторник определен днем приема граждан в органах местного самоуправления района. Прием граждан осуществляется по предварительной записи в органах местного самоуправления поселений и для удобства граждан прием граждан Главой муниципального района осуществляется и в режиме видеоконференцсвязи.

С каждым годом население активнее использует интернет ресурсы, социальные сети, электронную почту при обращении в различные государственные органы и органы местного самоуправления.

За 2020 год через Интернет-приемную официального сайта района и электронную почту поступило 38 обращений, что на 19% меньше уровня предыдущего года (2019г. - 47).

Около 10 процентов проблем (58 обращений), поднятых в обращениях, проверены специалистами с выездом на место и взяты на контроль для последующего включения в планы и программы, что на 9% выше уровня предыдущего года (2019г. - 53).

Общая тематическая направленность, поступивших от граждан обращений в течение отчетного периода не изменилось по сравнению с прошлым годом.

В почте обращений граждан большую актуальность приобретают вопросы обеспечения доступным жильем, ремонт дорог. Вызывает большой интерес населения льготные жилищные программы. Около 40% поступивших обращений, составляют проблемы участия в той или иной программе улучшения жилищных условий.

Около 30% обращений по вопросам оказания материальной помощи: с тяжелой жизненной ситуацией, на оказание ремонта жилищных построек и по другим вопросам.

Преобладают заявления по земельным и имущественным вопросам, вопросам поддержки крестьянско-фермерских хозяйств и субъектов малого предпринимательства.

Тема жилищно-коммунального хозяйства является самой актуальной, значительную его часть составляют обращения граждан, обеспечения водоснабжением и благоустройством территорий.

Преобладающим в блоке социальной сферы являются вопросы образования, в основном касающиеся поступления в высшие учебные заведения, оказания материальной помощи, трудоустройства.

 Также актуальна тема «экономика». В основном обращения касаются выделения ссуды, субсидий, участия в различных государственных программах субсидирования ЛПХ и индивидуальных предпринимателей.

По 63% поступивших обращений приняты положительные решения.

126 письменных обращений поступивших в адрес Балтасинского районного Совета перенаправлены в Балтасинский районный исполнительный комитет для рассмотрения по компетенции.

Все поступившие обращения граждан рассмотрены согласно действующему законодательству, контролируется их исполнение.