**Анализ обращений граждан,**

**поступивших в Балтасинский районный Совет и**

**Балтасинский районный исполнительный комитет в 2020 году**

Особую роль в деятельности Балтасинского районного Совета и Исполнительного комитета занимает работа с обращениями граждан, которая построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращение граждан в органы исполнительной власти – это способ защитить их права и законные интересы.

Порядок рассмотрения граждан проводится в соответствии с:

1. Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года №59-ФЗ;

1. Законом Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» от 12.05.2003 №16-ЗРТ;
2. Положением о Порядке рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Балтасинского муниципального района», утвержденного постановлением главы Балтасинского муниципального района №70 от 18.03.2019 года.

За 2020 год в адрес районного Совета и Исполнительного комитета поступило 679 обращений, что на 10% меньше уровня предыдущего года (2019 г.- 751), из них:

- письменных электронных (Интернет-приемная, электронная почта) – 38 (6%);

- письменных на бумажных носителях – 483 (71%);

- личный прием – 158 (23%).

Снизилось на 18% число обращений граждан, обратившихся в ходе проведения личного приема (2020 – 158, 2019 - 194). Это, в первую очередь, связано с ограничениями в связи с коронавирусной инфекцией COVID-19.

Проведенный анализ по результатам рассмотрения обращений граждан показал, что 100 % обращений граждан взято на контроль, из них 427 обращений (63%) - решено положительно, 58 обращений (10%) – проверено с выездом на место.

Наблюдается уменьшение количества обращений (на 20%), поступивших посредством электронных средств письменных связи.

8коллективных обращений содержат 298подписей. (2019г. – 15/567).

За отчетный период 2020 года поступило 19 обращений граждан на татарском языке (в 2019 году – 28), ответы даны в срок на языке обращения.

Наиболее часто, из числа указавших свой адрес, обращались жители Балтасинского городского поселения - 57 обращений (12%), Ципьинского сельского поселения – 6 обращений (2%), от жителей Норминского сельского поселения – поступило 4 обращения (1%), Кугунурского, Малолызинского, Среднекушкетского и Янгуловского сельского поселения – по 2 обращения (1%), Бурбашского, Нуринерского, Смаильского, Сосновского и Шубанского сельского поселения - по 1 обращению (1%).

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

- работающие граждане – 68 (14 %)

- пенсионеры – 6 (2 %)

- работники бюджетной сферы – 6 (2 %)

- предприниматель - 4 (2 %)

- домохозяйка, студент, фермер и интеллигенция – по 1 (1 %)

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за отчетный период составило 679 (2019 г.-751), в том числе по темам:

- государство, общество, политика – 68 обращений – 17% (2019г.- 95 - 14%);

- жилищно-коммунальная сфера – 191 обращение – 25% (2019г.- 202 - 25%);

- оборона, безопасность, законность – 27 обращения – 3% (2019г.- 15 -2%);

- социальная сфера – 224 обращений – 34% (2019г.- 259 - 32%);

- экономика – 169 обращения – 21 % (2019г.- 180 - 27%).

Анализ обращений показывает, что жителей Балтасинского района в основном интересуют вопросы, связанные со строительством жилья, жилищно-коммунального хозяйства, экономикой и социальной сферой.

В блоке «Экономика» значительную часть составляют обращения, связанные с вопросами строительства объектов социальной сферы, комплексного благоустройства сел, поселков и деревень, благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров, вопросы газификации и водоснабжения поселения, вопросы транспорта и использования природных ресурсов (земельные вопросы).

Обращения по земельным вопросам являются актуальными из года в год. Данная тематика также занимает значительную часть в вопросах, рассматриваемых на личном приеме.

В блоке «Социальная сфера» преобладающими являются вопросы образования и детского дошкольного воспитания в муниципальных учреждениях (получение мест в детских садах, организация образовательного процесса), **вопросы с**оциального обеспечения, социального страхования и **здравоохранения, а также физической культуры, спорта и туризма.**

Тема «Жилищно-коммунального хозяйства» из года в год остается актуальной для населения, значительную часть которой составляют вопросы содержания общего имущества, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в водоснабжении, правильность начисления оплаты за жилищно-коммунальные услуги, а также вопросы обеспечения граждан жилищем, пользования жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере.

В блоке «Государство, общество, политика» затронуты различные аспекты государственного управления, основы конституционного строя, вопросы гражданского права. Обращения данного тематического блока в основном содержат критику и благодарности в адрес должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления. В ряде обращений поднимаются вопросы, связанные с вопросами развития предпринимательской деятельности.

Обращения по тематике «Оборона, безопасность, законность» уделены проблемам безопасности и охраны правопорядка, некоторые из них касаются обжалования судебных решений, жалоб на неисполнение судебных актов.

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. Во многих поступивших обращениях, составляют проблемы участия в той или иной программе улучшения жилищных условий.

Около 34% 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.