**Информация о работе**

**с обращениями граждан за 2019 год**

В Совете и Исполнительном комитете Альметьевского муниципального района деятельность по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (№59-ФЗ от 02.05.2006), Законом Республики Татарстан «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан» (№16-ЗРТ от 12.05.2003), Уставом Альметьевского муниципального района.

# В 2019 году поступило 4831 обращение. Количество письменных обращений граждан в 2019 году составило 3331. Через электронные средства связи (интернет-приемная, электронная почта) поступило 1500 обращений (в 2018 году – 1071 обращение).

Проведённый анализ тематической структуры обращений граждан свидетельствует о значительном количестве вопросов, возникающих в жилищно-коммунальной сфере - 1447 обращений, которые включают в себя, в том числе, вопросы, связанные с коммунально-бытовым обслуживанием населения, ненадлежащим содержанием управляющими компаниями и ТСЖ общего домового имущества.

Тема обеспечения граждан жильем, пользования жилищным фондом, предоставления социальных гарантий в жилищной сфере затрагивалась в обращениях граждан 358 раз.

Другими, значимыми по содержанию поднятых вопросов являются вопросы транспортного обслуживания, строительства, градостроительства и архитектуры - 688 обращений. Поступило 160 обращений по вопросам образования, 128 – по вопросам благоустройства.

В 2019 году отделом делопроизводства, работы с обращениями граждан и контроля исполнительного комитета района зарегистрировано 353 обращения по вопросам землепользования, в 2018 году – 389 обращений.

Руководством района в 2019 году на личном приеме принято 388 человек. Проведено 3 «Прямых эфира» Главы района с населением.

В дальнейшем, деятельность органов местного самоуправления по работе с обращениями граждан будет направлена на решение следующих задач:

1. Обеспечение объективного, всестороннего, своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в соответствии с законодательством;

2. Совершенствование форм и методов работы с населением;

3. Усилить клиентоориентированность в работе гражданами.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в органах муниципального района, городского округа\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование районов и городов** | **Поступило всего обращений**  **(письменные и устные\*\***  **обращения)** | | **Поступило электронных обращений**  **(Интернет-приемная, электронная почта)\*\*\*** | | **В т.ч. доложено руководству\*\*\*\*** | | **Взято на контроль** | | **Решено положительно** | | **Проверено с выездом на место** | | **Принято граждан на личном приеме** | | **В т.ч. руководством\*\*\*\*** | |
| **2019** | **2018** | **2019** | **2018** | **2019** | **2018** | **2019** | **2018** | **2019** | **2018** | **2019** | **2018** | **2019** | **2018** | **2019** | **2018** |
| Альметьевский муниципальный район | 4831 | 4843 | 1500 | 1071 | 2777 | 3864 | 2777 | 3245 | 1867 | 2814 | 2734 | 2849 | 388 | 446 | 95 | 88 |