**Информация о работе**

 **с обращениями граждан за 2020 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 2020 году поступило 4087 обращений. Количество письменных обращений граждан в 2020 году составило 2499. Через электронные средства связи (интернет-приемная, электронная почта) поступило 1588 обращений (в 2019 году – 1500 обращений).

Проведённый анализ тематической структуры обращений граждан свидетельствует о значительном количестве вопросов, возникающих в жилищно-коммунальной сфере - 1139 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 410 раз.

Другими, значимыми по содержанию поднятых вопросов являются вопросы транспортного обслуживания, строительства, градостроительства и архитектуры - 486 обращений. Поступило 219 обращений по вопросам образования, 135 – по вопросам благоустройства.

В 2020 году отделом делопроизводства, работы с обращениями граждан и контроля исполнительного комитета района зарегистрировано 418 обращений по вопросам землепользования, в 2019 году – 353 обращения.

Руководством района в 2020 году на личном приеме принято 372 граждан. Еженедельно (2 раза в неделю) Главой района проводится прямой эфир с населением по обсуждению актуальных вопросов жизнедеятельности района.

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

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

2. Повышение качества ответов на обращения граждан;

3. Совершенствование форм и методов работы с населением;

 4. 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** |
| **2020** | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** | **2019** | **2020** | **2019** |
| Альметьевский муниципальный район | 4087 | 4831 | 1588 | 1500 | 2682 | 2777 | 2682 | 2777 | 1328 | 1867 | 2258 | 2734 | 372 | 388 | 152 | 95 |