Главе Мензелинского муниципального

района Республики Татарстан РТ

А.Ф. Салахову

**Анализ обращений граждан, поступивших за 2019 год**

За 2019 год в Мензелинский муниципальный район Республики Татарстан поступило **562** обращения, что на 15,8 % меньше, чем за аналогичный период прошлого года (2018-668).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** |
| **887** | **668** | **562** |

Из общего количества обращений поступивших в 2019 году:

- **338** письменных обращений граждан;

- **224** устных обращения *(личный прием);*

- **67** писем структурных подразделений, связанных с обращениями граждан.

Всего за 12 месяцев было организовано 224 приема граждан, в ходе которых Главой района было принято 78 человек, руководителем исполнительного комитета- 66, руководителем Исполнительного комитета

г. Мензелинск- 80;

С Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Президента Республики Татарстан, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации поступило **39** обращений, из них **23** контрольных **(2018-30).**

Среди поступившей корреспонденции поступило **19** анонимных обращений **(2018-8**), и 26 коллективных, содержащих- 671 подписей **(2018-18/423)**.

За 2019 год наибольшее количество обращений поступило от жителей города Мензелинск, из сельских поселений преобладают обращения граждан Коноваловского, Кузембетьевского, Верхнетакерменского, Староматвеевского, Подгорнобайларского сельского поселения, из других районов и городов республики.

**Количество обращений граждан, поступивших в район за 2019г.,**

**в разрезе территориальной принадлежности.**

(Учитываются только те обращения, в которых указаны персональные данные граждан)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Район/Город | Поступило обращений |
|  | Казань | 53 |
|  | Набережные Челны | 33 |
|  | Альметьевский | 2 |
|  | Лаишевский | 1 |
|  | Мамадышский | 1 |
|  | Менделеевский | 1 |
|  | Мензелинский | 408 |
|  | Муслюмовский | 1 |
|  | Нижнекамский | 1 |
|  | Сармановский | 1 |
|  | Тукаевский | 1 |
|  | Красноярск | 1 |
|  | Ростов-на-Дону | 1 |
|  | **Итого по районам** | **505** |

**Отчет по виду доставки обращений**

(Данный отчет отображает количество обращений граждан, поступивших в организацию за определенный период, в разрезе видов доставки обращений с разбивкой по типу автора и результату рассмотрения.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид доставки** | **Количество** | | | | |
| **Всего** | **Документы с данными гражданина** | | | **Не указаны данные гражданина** |
| Аноним | Коллектив | Физическое лицо |
| Курьер | 70 | 1 | 16 | 53 | 0 |
| Почта | 55 | 17 | 3 | 35 | 0 |
| Факс | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Фельдсвязь | 16 | 0 | 0 | 16 | 0 |
| Электронная почта | 30 | 0 | 3 | 25 | 2 |
| На руки | 9 | 0 | 2 | 6 | 1 |
| Интернет-приемная | 68 | 0 | 1 | 67 | 0 |
| Личный прием | 224 | 0 | 0 | 224 | 0 |
| Телефонный звонок | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Электронный документ | 53 | 0 | 1 | 52 | 0 |
| Ящик для приема обращений граждан | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| МЭДО | 21 | 0 | 0 | 21 | 0 |
| Обращения граждан с ЕСИА (294-ФЗ) | 13 | 0 | 0 | 13 | 0 |
| Электронный бюджет | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **562** | **18** | **26** | **514** | **4** |

**Отчет по тематике**

( Учитываются только те обращения, в которых указаны персональные данные граждан.

В одном документе может быть указано несколько тематик, поэтому в таблице отображены суммарные показатели по каждой тематике)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика** | **Всего вопросов** | **Всего вопросов, в %** |
|
| Государство, общество, политика | **89** | 15,9 |
| Жилищно-коммунальная сфера | **147** | 26,4 |
| Оборона, безопасность, законность | **20** | 3,6 |
| Социальная сфера | **115** | 20,6 |
| Экономика | **187** | 33,5 |
| **Итого:** | **558** | **100.00** |

Структура обращений граждан за 2019 год показывает о преобладающем количестве вопросов по разделу экономика. Это обращения по инфраструктурному развитию района, ремонту дорог. Необходимо отметить, что именно вопросы данного блока являются основой для формирования районных программных заявок.

**2019 году поступили такие обращения, решение которых возможно через программные мероприятия:**

**- по вопросу строительства сетей водоотведения по ул. Рыночная (309- вог от 21.11.2019г.);**

**- по вопросу ремонта дороги по улице Заводская-Х. Такташ г. Мензелинска (коллективное);**

**- по вопросу ремонта дороги в д. Деуково ММР РТ;**

**- по вопросу асфальтирования дороги в д. Белопахотное (228-вог от 02.09.2019);**

**-о строительстве подъездной автодороги к культурно-развлекательному центру «Кадряк» (обращение Гарнышева Ю.А.);**

**- по вопросу строительства дороги в д. Коноваловка**

О проблемах в жилищно-коммунальной сфере сообщили 147 человек.

Большую часть в обозначенной теме занимают вопросы, связанные с коммунальным хозяйством -52 обращения; это в основном обращения связанные с просьбой надлежащего качества содержания общего имущества в многоквартирных домах. Далее следуют обращения по вопросу обеспечения граждан жилищем –19.

|  |
| --- |
| **! В настоящее время не решен вопрос по снятию с баланса здание общежития- 1/14 по ул. Изыскателей. В 2019 году граждане, которые в настоящее время проживают в доме 1/14, неоднократно обращались на личном приеме по данному вопросу** |

По проблемам социальной сферы поступило 115 обращений**,** которые включают в себя вопросы образования, науки и культуры – 54 обращений; социального обеспечения и социального страхования– 25, труд и занятость населения-7 обращений; здравоохранения –9, сферы семейной политики– 7.

**В данном блоке неоднократно поступали обращения:**

**- по сохранению детских садов в с. Новое Мазино, д. Атрякле Мензелинского района РТ;**

**- по вопросам выплат заработной платы работникам образовательных учреждений. Решено положительно;**

**- по автобусному обеспечению учащихся МБОУ «Гимназия» . Решено положительно;**

По тематике «Государство, общество, политика» за отчетный период поступило -89 обращения. Основную долю составляют обращения по вопросам работы должностных лиц местного самоуправления, запросы архивных и иных данных.

3,6 % обращений составляют обращения на тему обеспечения законности и охраны правопорядка. Основную массу составляют заявления с обжалованиями судебных решений, а также жалобы частного характера.

**Необходимо отметить***, что поступают обращения, где заявители просят оказать финансовую помощь, обращаются с просьбами: ремонта квартиры, частного жилья. Решение данных вопросов, не входят в полномочия органов местного самоуправления, но без внимания и поддержки данные просьбы не остаются. По возможности вопросы решаются с привлечением спонсоров, волонтеров.*

*В мае месяце к Главе района обратился инвалид 1 группы Гусев И.А. с вопросом оказания содействия в ремонте ванной комнаты, установки пандуса в доме. Силами спонсорской помощи, Мензелинской управляющей компанией работы были выполнены.*

*В декабре 2018 года обратилась ветеран тыла гр.Мавлиева А.Г., проживающая в селе К.Тюбяк, с просьбой проведения воды в частный дом. Глава Иркеняшского сельского поселения ММР РТ с привлечением депутатов поселения в июне текущего года работы выполнил.*

**ГИС «Народный контроль»**

Одним из приоритетных направлений в деятельности органов муниципальной власти является работа с обращениями граждан.

Для людей важны то, как масштабные государственные программы влияют на их жизнь, способствуют решению насущных житейских проблем. По качеству нашей работы граждане составляют своё мнение о деятельности органов власти. И в этом, случае обращение граждан выступает каналом обратной связи, защиты прав и законных интересов граждан, выражения народовластия, демократии.

Мы всегда открыты и доступны любому общению. Личный прием, письменные обращения граждан, работа интернет-приемной, телефон доверия - все эти каналы взаимодействия с населением активны.

Доказала свою эффективность система «Народный контроль», позволяющая гражданам в режиме реального времени отслеживать исполнение своих заявок. За 2019 год поступило 169 (2018-147) заявок по категориям: благоустройство территории, содержание и ремонт муниципальных дорог, организация дорожного движения, капитальный ремонт, парки и скверы. Решено положительно 138(АППГ-115) заявок, 23 (АППГ-28) запланировано, 8 (АППГ-4) -присвоен статус «мотивированный отказ».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Категория** | **Опубликовано** | **Запланировано** | **Мотивированный отказ** | **Решено** |
| Cвалки | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Бездомные животные | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Благоустройство территории | 67 | 8 | 3 | 56 |
| Жилищное строительство | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Капитальный ремонт | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Организация дорожного движения | 9 | 2 | 1 | 6 |
| Парки и скверы | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Сельское хозяйство | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Содержание и ремонт муниципальных дорог | 84 | 13 | 4 | 67 |
| **Итого** | **169** | **23** | **8** | **138** |
| **Категория заявок** | | | | |
|  |  |  |  |  |

Благодаря этому проекту, каждый житель Мензелинского района может оставить заявку и пожаловаться на любую проблему. Фиксируя наиболее значимые общественные проблемы между гражданами и нами выстраивается обратная связь. Большая часть просьб и обращений граждан касается благоустройства территории, строительства и содержания дорог, уличного освещения, жилья и водоснабжения.

Начальник Общего отдела Биктимерова А.З.