**Анализ работы с**

**обращениями граждан**

**в Елабужском муниципальном районе за 2018 год**

За указанный период в Совет и Исполнительные комитеты города и района поступило 1804 обращения (2017- 2007), из них письменных обращений – 1238 (2017- 1350), 566 человек принято на личном приеме (2017-657), электронных обращений (интернет – приемная главы ЕМР, электронная почта) 213 (2017 -183). Взято на контроль 1373 обращения (2017- 1630), проверено с выездом на место 636 (2017- 780), решено положительно 613 (2017-869).

**Сведения о количестве обращений граждан поступивших в Совет и Исполнительные комитеты города и района за 2018 г**

На имя главы Елабужского муниципального района поступило 1004 обращения, из них письменных – 841. Востребованной гражданами формой взаимодействия остаются личные приемы главы. За 2018 год главой района принято 163 человека.

Произошло незначительное увеличение направления обращений в электронном виде, в том числе через Интернет-приемную - 213 обращений за год, что на 30 обращений больше, чем в 2017 году. Население по-прежнему активно пользуется доступным и удобным каналом обратной связи с органами власти – сетью Интернет.

 Заметно снизилось количество обращений граждан поступающих на имя главы района из Аппарата Президента Республики Татарстан, в 2018 году таковых 386 (2017 -487).

**Распределение по льготным категориям граждан обратившихся в адрес главы Елабужского муниципального района**

**(среди указавших свой льготный состав)**

**Распределение по социальному положению граждан обратившихся в адрес главы Елабужского муниципального района**

**(среди указавших свою соц.категорию)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Тематическая структура обращений**

**поступивших за 2018 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика | Всего вопросов | Всего вопросов, в % |
|
| **Государство, общество, политика** | **200** | **14,88** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **372** | **27,68** |
| **Оборона, безопасность, законность** | **27** | **2,01** |
| **Социальная сфера** | **182** | **13,54** |
| **Экономика** | **563** | **41,89** |

По поставленным гражданами вопросам главе Елабужского муниципального района количество обращений распределилось следующим образом: наиболее актуальной является тематика благоустройство города - **108** обращений. В центре внимания авторов находятся вопросы ремонта и строительства детских площадок, спиливания сухих деревьев, уборки дорог и тротуаров города в зимний период от снега, асфальтирования тротуаров во дворах домов.

Тема строительства и содержания дорог из года в год остается актуальной для населения, данной теме посвящено **88** обращений граждан.

Обращений, затрагивающих жилищно-коммунальную сферу поступило – **96.** Большую часть в обозначенной теме занимают вопросы связанные предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества: жалобы на температуру горячего водоснабжения или его отсутствие, низкое давление подачи водоснабжения, жалобы на низкую температуру отопления.

Недовольство граждан относительно оплаты услуг ЖКХ выражено в **22**  обращениях. Количество обращений о перебоях в водоснабжении за указанный период составляет **87.** Жалобы населения в основном вызваны недостаточным снабжением водой в летний период жителей нижней части города и частного сектора. Другой, заметной по объёму и значимой по содержанию поднятых вопросов, является тема проведения капитального ремонта в жилых домах и содержания общего имущества – канализации, вентиляции, кровли, придомовой территории, на данную тематику гражданами направлено **50** обращений.

Вопросы газификации и водоснабжения поселений затронуты в **49** обращениях граждан. Здесь жители обращаются к главе района с просьбой оказать содействие в подключении индивидуальных жилых домов к централизованным сетям газоснабжения и водоснабжения. Вопросам о перебоях уличного освещения и проведения электрификации посвящены в данном блоке **34** письма.

Многочисленными были обращения граждан по вопросам улучшения жилищных условий, в данной теме **61** обращение, здесь затрагиваются вопросы социальных гарантий в жилищной сфере, предоставления жилья по договору социального найма, улучшение жилищных условий сирот и детей оставшихся без попечения родителей, инвалидов и семей имеющих детей-инвалидов, а также вопросы переселения из аварийного жилья.

 Социальный блок составляют **68** обращений. В основном это вопросы выделения материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, вопросы назначения льгот, вопросы здравоохранения, труда и выплаты заработной платы, а также вопросы образования. К сожалению, не снижается острота проблемы недостатка финансовых средств в многодетных семьях, малообеспеченных слоев населения, а также пенсионеров, что побуждает их обращаться за помощью к государственным органам власти.

Вопросы строительства объектов социальной сферы (культуры, спорта, образования, здравоохранения) затронуты в **14** обращениях.

Функционированию аграрного сектора посвящено **24** вопроса, это в основном просьбы об изменении статуса земельных участков, выделения земельных участков для фермерства, земельные споры, вопросы об оказании поддержки в становлении фермерских хозяйств.

 Обращений граждан по вопросу работы городского транспорта за указанный период поступило **28,** значительное место уделено проблеме нехватки транспорта в часы – пик, а также недостаточной оснащенности автобусов оборудованием необходимым для перевозки пассажиров.

В экологическом блоке за данный период **16** обращений граждан, среди них наиболее популярны вопросы охраны окружающей природной среды, сообщения о загрязнении окружающей среды, а также гуманного отношения к животным и создания для них приютов.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации
В.В. Путина № Пр-936 от 26 апреля 2013 года Елабужский муниципальный район ежегодно принимает участие в организации и проведении Общероссийского дня приема граждан.

 12 декабря в Общероссийский день приема граждан уполномоченными лицами принято 22 человека. На личный прием граждане обращались не только к главе района (6) и руководителю Исполнительного комитета г. Елабуга (1), а также и к главам сельских поселений района (15).

 В ГИС РТ «Народный контроль» в2018 году поступило 413 уведомлений, из них присвоен статус:

 - «решено»289 заявок;

 - «мотивированный отказ» 39 заявок;

 - « в работе» 7 заявок;

 - «запланировано» 78 заявок.

 А за аналогичный период в 2017 году поступило 414 уведомлений, из них присвоен статус:

 - «решено» 360 заявки;

 - «мотивированный отказ» 34 заявок;

 - «запланировано» 20 заявок.

 Заявки жителей Елабужского муниципального района были по следующим категориям:

1. Благоустройство территории – 48,3%;
2. Содержание и ремонт муниципальных дорог – 26%;
3. Организация дорожного движения – 9,6;
4. Парки и скверы – 9,4 %;
5. Общественный транспорт -1,9 %;
6. Детские сады -1,4 %;
7. Бездомные животные -1,2%;
8. Свалки -1,2%;
9. Жилищное строительство -0,5%;
10. Капитальный ремонт-0,5%.