

**Статистические данные
о работе с обращениями граждан
в Чистопольском муниципальном районе**

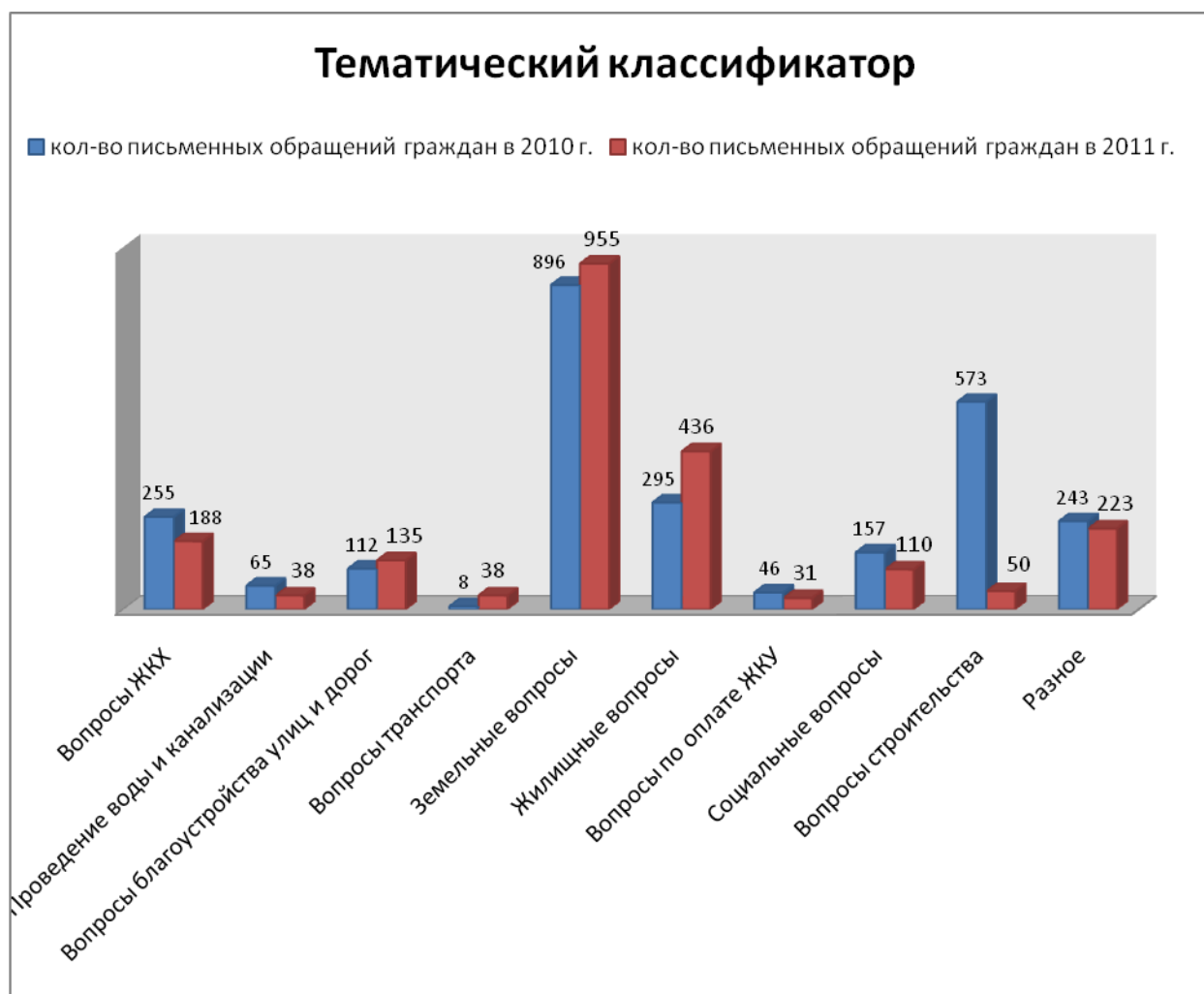
Наименование сведений	Цифровые данные	
	2010г.	2011г.
Поступил всего обращений (письмо и личный прием)	3187	2817
Поступило электронных обращений (Интернет, электронная почта)	449	672
в т.ч. доложено руководству	2660	2817
взято на контроль	2660	2817
решено положительно	1265	1203
проверено с выездом на место	1384	623
принято граждан на личном приеме	527	613
в том числе руководством	295	304
Итого:	3187	2817

Анализ письменных и устных обращений граждан по Чистопольскому муниципальному району за 2011 год.

За отчетный период в адрес Совета и Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района поступило **2204** (2660 – в 2010г.) письменных и **613** устных обращений граждан, в т.ч. руководству – **304** (295 – в 2010 г.).

Из общего числа письменных (**2204**) обращений граждан – **505** обращений поступило через электронный документооборот «Электронное правительство Республики Татарстан», **167** - через Интернет приемную, **106** обращений являются коллективными, **55** - повторными, **2** – анонимными.

Через Республиканские органы власти, министерства, ведомства, редакций газет поступило **69** обращений (386 – в 2010г.)



Анализ поступивших обращений показал, что с каждым годом возрастает количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий. По

данному вопросу за отчетный период обратилось **436** человек. По сравнению с аналогичным периодом 2010 г. количество писем по данному вопросу увеличилось на **141** обращение.

Актуальными для жителей города и района остаются вопросы, относящиеся к сфере жилищно-коммунального хозяйства – **188** обращений (255 – в 2010г.).

Вопросы выделения земельных участков под строительство индивидуальных жилых домов, гаражей, торговых павильонов, предоставление в аренду были поставлены в **417** (896 – в 2010г.) обращениях, **538** обращений (573 – в 2010г.) поступило по вопросам оформления документации в области архитектуры и градостроительства.

Состоянием благоустройства и содержанием дорог обеспокоены авторы в **135** (112 - в 2010г.) обращениях.

В **110** (157 – в 2010 г.) обращениях содержались вопросы социального характера: определение ребенка в детское дошкольное учреждение, выделение материальной помощи малообеспеченным слоям населения, вопросы медицины.

Вопросы транспорта были затронуты в **47** обращениях (8 - в 2010г.)

По вопросу оплаты за жилищно-коммунальные услуги населения поступило **31** обращение, по сравнению с аналогичным периодом 2010 г. количество писем уменьшилось на 15 обращений.

По вопросам проведения воды и канализации поступило **38** обращений (65 – в 2010г.).

В отчетном периоде зарегистрировано **55** повторных обращений (35 - в 2010г.) Все обращения касаются жилищных и жилищно-коммунальных вопросов, основной причиной роста повторных заявлений является направление заявителем одного и того же вопроса в различные инстанции: (Аппарат Президента РФ, РТ, Аппарат Кабинета Министров РФ, РТ, Государственный Совет РТ и др.)

Наряду с письменными обращениями (жалобы и просьбы) граждан в адрес Муниципального образования Чистопольского муниципального района поступают письма с выражением благодарности и признательности за содействие в решении различных проблем, среди них вопросы жилищно-коммунального характера, предоставление жилья по программе «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда».

Положительно зарекомендовал себя такой метод работы руководителей органов местного самоуправления, как решение проблем заявителей с выездом

на место. Главой Чистопольского муниципального района и Руководителем Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района регулярно проводятся встречи с жителями по решению проблемных вопросов изложенных ими в ходе личного приема и в письменных заявлениях.

В ноябре месяце 2011г. состоялась «Прямая связь» Главы Чистопольского муниципального района с населением по телефонной связи. В ходе прямой линии было принято **34** обращения, на которые были даны разъяснения.

Органами местного самоуправления Чистопольского муниципального района большое внимание уделяется работе с обращениями граждан. В 2011г. разработана Стратегия Чистопольского муниципального района «Чистополь - 2020», которая утверждена Решением Совета Чистопольского муниципального района №11/1 от 27.08.2011 года. В рамках данной стратегии разработан проект «Совершенствование процессов работы по обращениям граждан» с целью своевременного рассмотрения обращений граждан и подготовки качественных ответов.

В течение 2011 года в **28** населенных пунктах района работали общественные приемные с участием представителей Совета и Исполнительного комитета района, служб и организаций жизнеобеспечения Чистопольского муниципального района, которые посетили **253** человека (272 – в 2010 г.). В общественную приемную Чистопольского местного отделения ТРО ВПП «Единая Россия» обратилось **422** жителя города (315 – в 2010 г.).

Для предоставления информационных услуг населению в 2011 году оформлен стенд «Информация заявителю», где размещены основные нормативные правовые документы, регламентирующие работу с обращениями граждан, статистическая информация о характере письменных обращений граждан, образцы заявлений.

В 2012 г. планируется активизировать работу с обращениями граждан органов местного самоуправления и муниципальных учреждений по использованию возможностей электронного документооборота «Электронное Правительство Республики Татарстан».