Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее министерство) в 1 полугодии 2019 г. поступило обращений:

письменно и по системе Электронного документооборота – **131**, по Интернет-приемной – **50**, кроме того, принят на личном приеме – **1** гражданин.

**Всего** в министерство, с учетом личного приема, в 1 полугодии 2019г. поступило **182** обращения, что на 13 % больше, чем за аналогичный период 2018г. **- 155** обращений, из них: физические лица – **59**, юридические лица – **123**.

По Интернет-приемной в 1 полугодии 2019г. в министерство обратилось **50**  граждан, что на 31% больше по сравнению с аналогичным периодом 2018 г. – **38** граждан.

Решено положительно и даны разъяснения с рекомендациями по всем обращениям в установленные сроки.

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в I п/г 2018 г. | в I п/г 2019 г. | сравнение |
| Письменно (в т.ч. по ЭДО) | 116 | 131 | >13% |
| По интернет-приемной | 38 | 50 | >31% |
| На личном приеме | 1 | 1 | - |
| Итого: | 155 | 182 | > 17% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в I п/г 2018 г. | в I п/г 2019 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 69 | 90 |
| Образование | 5 | 3 |
| Налогообложение | 11 | 17 |
| Банковская деятельность | 5 | 5 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 12 | 8 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 2 | 6 |

Анализ тематики показывает, что увеличение обращений о финансовой и материальной помощи связано с мероприятиями, проводимыми общественными, ветеранскими, спортивными, молодежными, творческими организациями, проведением всемирных, всероссийских, республиканских научных, спортивных и культурных мероприятий, а также рассмотрены обращения о финансовой помощи на улучшение инфраструктуры. Увеличение обращений о заработной плате связано с проведением мероприятий по внедрению новых систем оплаты труда.

*Табл. №1*

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан министерств и ведомств Республики Татарстан**

**в 1 полугодии 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан 1 полугодие  2019 | Всего  обращений  граждан 1 полугодие  2018 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч.  личный прием  руков-вом | В т.ч. прием по системе  видео  конференции | Письменные обращения | В т.ч. поступило через Интернет-приемную | Взято на контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Министерство финансов  Республики Татарстан | 182 | 155 | 1 | 0 | 0 | 181 | 50 | 181 | 0 | 182 |