Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан в 1 полугодии 2016 г. поступило **146** обращений, в т.ч. письменно и по системе Электронного документооборота – **101**, по Интернет-приемной – **45**.

Кроме того, руководством министерства принято на личном приеме – 7граждан. В том числе, принято **6** граждан на выездном приеме в **2** муниципальных районах и **1** гражданин на личном приеме в министерстве.

Всего в министерство в 1 полугодии 2016 г. обратились **153** гражданина, что на 22 % больше, чем за аналогичный период 2015 г. (**118** обращений), из них: физические лица – **77**, юридические лица – **76**.

Активнее граждане обращаются в министерство письменно, по электронной почте и ЭДО: в 1 полугодии 2016 г.– **101**, за аналогичный период 2015 г. – **46**.

По Интернет-приемной: в 1 полугодии 2016 г. – **45** обращений, за аналогичный период 2015 г. – **46** обращений (уменьшение на 2 %).

Также увеличилось количество перенаправлений обращений по подведомственной принадлежности (преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 1 полугодии 2016 г.– **40**, за аналогичный период 2015 г. - **37** (увеличение на 7 %).

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

Сравнительные данные

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Форма обращения | I п/г 2015 г. | в I п/г 2016 г. |
| Письменно и по ЭДО | 72 | 101 |
| По интернет-приемной | 46 | 45 |
| На личном приеме | 8 | 7 |
| Итого: | 126 | 153 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в I п/г 2015 г. | в I п/г 2016 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 45 | 55 |
| Налогообложение | 19 | 27 |
| Улучшение инфраструктуры населенных пунктов | 8 | 5 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 6 | 1 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 18 | 7 |
| Банковская деятельность | 1 | 10 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 4 | 9 |
| Жилищные вопросы | 8 | 7 |

Анализ тематики показывает, что увеличение поручений и обращений о финансовой и материальной помощи связано с мероприятиями, проводимыми общественными, ветеранскими, молодежными, творческими организациями, а также проведением всероссийских, республиканских спортивных мероприятий. Увеличение количества обращений (преимущественно по Интернет-приемной) о налогообложении и банковской деятельности связано с тем, что граждане недостаточно информированы о функциональной деятельности налоговой и банковской системы, а также органов исполнительной власти