Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее министерство) **в 2018 году** поступило обращений :

Почтой, нарочно и по системе Электронного документооборота (далее ЭДО) – 409, по Интернет-приемной – **67,** всего **письменно** – **476**. Кроме того, принято на личном приеме – 1гражданин, а также **-** **3** граждан на выездном приеме в **2** муниципальных районах. Всего принято- 4 граждан.

**Итого** в министерство, с учетом **личного** приема, в 2018 году поступило **480** обращений, что на 22 % больше, чем за аналогичный период 2017 г. **- 371** обращение, из них: физические лица – **114**, юридические лица – **366**.

По Интернет-приемной в 2018 году в министерство обратилось  граждан на 5% (67) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2017 г. – **71** гражданин.

Уменьшилось количество перенаправленных обращений по подведомственной принадлежности, преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2017 году – 78, в 2018 году – **55**.

Решено положительно и даны разъяснения с рекомендациями по всем обращениям в установленные сроки. Срок исполнения по **13** обращениям переходит на 2019 год.

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в 2017 г. | **в 2018 г.** | сравнение |
| Письменно (почтой, нарочно и по ЭДО) | 292 | **409** | > 40% |
| По интернет-приемной | 71 | **67** | < 5% |
| На личном приеме и выездном приеме | 8 | **4** | < 50% |
| Итого: | 371 | **480** | > 22 % |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в 2017 г. | **в 2018 г.** |
| Финансовая и материальная помощь | 172 | **163** |
| Налогообложение | 47 | **24** |
| Банковская деятельность | 18 | **6** |
| Трудоустройство, заработная плата | 16 | **20** |

Наибольшее количество обращений о финансовой и материальной помощи связано с социально значимыми мероприятиями, проводимыми общественными, ветеранскими, спортивными, молодежными, творческими организациями; проведением всемирных, всероссийских, республиканских научных, спортивных и культурных мероприятий.