Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее - Министерство) в 1 полугодии 2022 г. поступило обращений:

письменно и по системе Электронного документооборота – **202**, по Интернет-приемной – **55**, кроме того, принято на личном приеме – **1** гражданин.

**Всего** в министерство, с учетом личного приема, в 1 полугодии 2022г. поступило **258** обращений, что на 26 % больше, чем за аналогичный период 2021г. **- 205** обращений, из них: физические лица – **80**, юридические лица – **178**.

По Интернет-приемной в 1 полугодии 2022г. в министерство обратилось **55**  граждан, что на 17% больше по сравнению с аналогичным периодом 2021 г. – **47** граждан. Кроме того, в 1 полугодии 2022г. увеличилось количество перенаправленных обращений по подведомственной принадлежности, преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2021 году – **39**, в 2022 году – **45**.

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

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в I п/г 2021 г. | в I п/г 2022 г. | сравнение |
| Письменно (в т.ч. по ЭДО) | 158 | 202 | <28% |
| По интернет-приемной | 47 | 55 | <17% |
| На личном приеме | 0 | 1 | <100% |
| Итого: | 205 | 258 | < 26% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в I п/г 2021 г. | в I п/г 2022 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 99 | 122 |
| Образование | 4 | 3 |
| Налогообложение | 27 | 18 |
| Банковская деятельность | 6 | 17 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 13 | 9 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 16 | 18 |

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 и помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Обращения о заработной плате связаны с проведением мероприятий по внедрению новых систем оплаты труда. Увеличение обращений в сфере банковской деятельности связано, в основном, с проблемами программно-технического сопровождения счетов, а также в связи со сложной финансово-экономической ситуацией.

График приема граждан в Министерстве финансов Республики Татарстан:

Единый день приёма населения руководством Республики Татарстан: по вторникам с 14:00 до 16:00.

Министр финансов Республики Татарстан - Гайзатуллин Радик Рауфович

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Первый заместитель министра финансов Республики Татарстан – директор Департамента казначейства Министерства финансов Республики Татарстан - Файзрахманов Марат Джаудатович

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00 (г. Казань, ул. Правобулачная, д. 5)

Заместитель министра финансов Республики Татарстан - Шишкин Алексей Геннадьевич

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Заместитель министра финансов Республики Татарстан – Анфимова Алла Леонидовна

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Заместитель министра финансов Республики Татарстан – Кисапова Оксана Алексеевна

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Заместитель министра финансов Республики Татарстан – Герасимова Гела Юрьевна

Личный прием граждан осуществляется по вторникам с 14:00

Прием граждан осуществляется по адресу: г. Казань, ул. Пушкина, д. 37.

Обращаться по телефону: 8 (843) 264-78-78 (Общий отдел).

Ответственный за прием граждан : начальник общего отдела - Белякова Светлана Сергеевна, тел. 8(843) 264-79-91

*Приложение*

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

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

**в I полугодии 2022 года\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  в I полугодии 2022 г. \*\* | Всего  обращений  граждан  в I полугодии 2021 г. | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч. личный прием  руководителем | 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 | 258 | 205 | 1 | 0 | 0 | 257 | 55 | 258 | 0 | 258 |

**\* Данные с 1.01.2022 г. по 30.06.2022 г.**

**\*\* Всего обращений** = суммарное значение ячеек **устные обращения** и **письменные обращения**.

\*\*\***Интернет приемная** входит в число письменных обращений.