|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее - Министерство) в 2023 г. поступило обращений:

письменно и по системе Электронного документооборота – 384, по Интернет-приемной – 104, 3 гражданина были на личном приеме.

Всего в Министерство, с учетом личного приема, в 2023г. поступило 491 обращение, что на 4% больше, чем за аналогичный период 2022г. - 472 обращения, из них: физические лица – 138, юридические лица – 353.

По Интернет-приемной в 2023г. в Министерство обратилось 104 гражданина, что на 3% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2022г. – 107 граждан. Это связано с активной работой блока «Часто задаваемые вопросы» на сайте Министерства финансов РТ.

Увеличилось количество перенаправленных обращений по подведомственной принадлежности, преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2023 году – 77, в 2022 году – 63.

Решено положительно и даны разъяснения с рекомендациями по всем обращениям в установленные сроки. Срок исполнения по 17 обращениям переходит на 2024 год.

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в 2022 г. | в 2023 г. | сравнение |
| Письменно (в т.ч. по ЭДО) | 362 | 384 | > 6% |
| По интернет-приемной | 107 | 104 | <3% |
| На личном приеме | 3 | 3 | = |
| Итого: | 472 | 491 | > 4% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в 2022 г. | в 2023 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 222 | 211 |
| Налогообложение | 25 | 23 |
| Банковская деятельность | 11 | 31 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 25 | 16 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 32 | 40 |
| Меры социальной поддержки и выплаты военнослужащим и членам их семей (мобилизация) | 12 | 4 |

Анализ тематики показывает, что уменьшение обращений о финансовой и материальной помощи связано сокращением мероприятий, проводимыми общественными, ветеранскими, спортивными, молодежными, творческими организациями, проведением всемирных, всероссийских, республиканских научных, спортивных и культурных мероприятий, что объясняется сложной финансово-экономической ситуацией. Рассмотрены обращения о финансовой помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Увеличилось количество обращений связанных с ремонтом инфраструктуры и строительством дорог. Обращения в сфере банковской деятельности связанны, в основном, с проблемами программно-технического сопровождения счетов. После внедрения новых систем оплаты труда и отработки механизма выплат наблюдается уменьшение количества обращений по заработной плате, социальным пособиям, а также выплатам мобилизованным и членам их семей.

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 – Аюкасов Рустам Анатольевич

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 2023 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/  Ведомство | Всего  обращений  граждан  2023\* | Всего  обращений  граждан  2022 | 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\*\* | В т.ч. поступило  через ПОС (платформа обратной связи)\*\*\* | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно |
| Министерство финансов Республики Татарстан | 491 | 472 | 3 | 0 | 3 | 488 | 104 | 0 | 491 | 0 | 491 |

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

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

\*\*\*Обращения, поступившие через **ПОС**,входят в число письменных обращений.