Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее - Министерство) в 2024г. поступило обращений:

письменно и по системе Электронного документооборота – **403**, по Интернет-приемной – **69**, по электронной почте – **41**, по системе «ОНФ.Помощь» - **18**, принято на личном приеме – **2** гражданина.

**Всего** в Министерство, с учетом личного приема, в 2024 г. поступило **533** обращения, что на 9 % больше, чем за аналогичный период 2023 г. **- 491** обращение, из них: физические лица – **147**, юридические лица – **386**.

По Интернет-приемной в 2024 г. в Министерство обратилось **69**  граждан, что на 34 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2023 г. – **104** гражданина. Кроме того, в 2024 г. увеличилось количество перенаправленных обращений по подведомственной принадлежности, преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2023 году – **77**, в 2024 году –**109**.

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

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в 2023 г. | в 2024 г. | сравнение |
| Письменно (в т.ч. по ЭДО) | 369 | 403 | > 9 % |
| По интернет-приемной | 104 | 69 | < 34 % |
| На личном приеме | 3 | 2 | < 33 % |
| По электронной почте | 15 | 41 | > 173 % |
| «ОНФ.Помощь» | 0 | 18 | > 100 % |
| Итого: | 491 | 533 | > 9 % |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в 2023 г. | В 2024 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 211 | 203 |
| Налогообложение | 23 | 23 |
| Банковская деятельность | 31 | 19 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов, социальное обеспечение | 16 | 21 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 40 | 49 |
| Меры социальной поддержки и выплаты военнослужащим и членам их семей (мобилизация) | 4 | 29 |

Анализ тематики показывает, что уменьшение обращений о финансовой и материальной помощи связано с сокращением мероприятий, проводимыми общественными, ветеранскими, спортивными, молодежными, творческими организациями, и иных культурно-массовых мероприятий, что объясняется сложной финансово-экономической ситуацией. Также рассмотрены обращения о финансовой помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Увеличилось количество обращений, связанных с трудоустройством и социальным обеспечением граждан, а также с ремонтом инфраструктуры и строительством дорог. Обращения в сфере банковской деятельности связаны, в основном, с проблемами программно-технического сопровождения счетов. Резкое увеличение обращений по вопросам СВО связаны с выплатами членам семей военнослужащих, в том числе и ЧВК «Вагнер».

*Приложение*

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

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

**в 2024 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/  Ведомство | Всего  обращений  граждан  2024\* | Всего  обращений  граждан  2023 | 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 | 533 | 491 | 2 | 0 | 2 | 531 | 69 | 0 | 533 | 0 | 533 |

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

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

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