Анализ работы с обращениями граждан за 2016 год

В Министерство финансов Республики Татарстан в 2016 г. поступило **303** обращения, в т.ч. письменно, по системе Электронного документооборота и электронной почте – **303**, в т.ч. по Интернет-приемной – **84**.

Кроме того, руководством министерства принято на личном приеме - **13** граждан. В том числе, принято **10** граждан на выездном приеме в **3** муниципальных районах и **3** гражданина на личном приеме в министерстве.

**Итого в 2016 году зарегистрировано 316 обращений**, что на 10 % больше, чем в 2015 году (**285** обращений), из них: физические лица – **181**, юридические лица – **135**.

Снизилась активность граждан, обратившихся по Интернет-приемной : в 2015 году – **112** обращений, в 2016 году - **84** обращения (уменьшение на 25 %). Увеличилось количество перенаправлений обращений по подведомственной принадлежности, преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2015 году – **72**, в 2016 году – **86** (увеличение на 19 %).

Увеличилось количество обращений по вопросам трудоустройства, заработной платы: в 2015 году – **10**, в 2016 году – **24**, и о деятельности банков и других кредитных учреждений: в 2015 году – **5**, в 2016 году – **18**.

Решено положительно и даны разъяснения с рекомендациями по всем обращениям в установленные сроки. Срок исполнения по **7** обращениям переходит на 2017 год.

Сравнительные данные об общем количестве обращений за 2015-2016г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Откуда поступило | 2015 г. | **2016 г.** |
| Письменно и по ЭДО | 173 | **219** |
| По интернет-приемной | 112 | **84** |
| На личном приеме | 16 | **13** |
| Итого: | 301 | **316** |

Основными темами обращений являются:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика | 2015 г. | 2016 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 120 | 122 |
| Налогообложение | 49 | 47 |
| Трудоустройство, заработная плата | 10 | 24 |
| Банки, кредиты, ссуды | 5 | 18 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 18 | 13 |

Анализ тематики показывает, что увеличение обращений о заработной плате и трудоустройстве, о деятельности банков и других кредитных учреждений связано с реорганизацией предприятий, организаций и сокращением штатов.