Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее министерство) в 1 полугодии 2018 г. поступило обращений :

Почтой, нарочно и по системе Электронного документооборота (далее ЭДО) – **116**, по Интернет-приемной – **38**, кроме того, руководством министерства принят на личном приеме (выездном приеме в муниципальном районе) – 1гражданин.

**Всего** в министерство, с учетом личного приема, в 1 полугодии 2018г. поступило **155** обращений, что на 17 % меньше, чем за аналогичный период 2017г. **- 187** обращений, из них: физические лица – **64**, юридические лица – **90**.

По Интернет-приемной: в 1 полугодии 2018г. в министерство обратилось **38**  граждан, что на 5 % больше по сравнению с аналогичным периодом 2017 г. – **36** граждан.

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

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в I п/г 2017 г. | в I п/г 2018 г. | сравнение |
| Почтой, нарочно и по ЭДО | 146 | 116 | < 20% |
| По интернет-приемной | 36 | 38 | > 5% |
| На личном приеме | 5 | 1 | < 80% |
| Итого: | 187 | 155 | <17% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в I п/г 2017 г. | в I п/г 2018 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 100 | 69 |
| Образование | 17 | 5 |
| Налогообложение | 10 | 11 |
| Банковская деятельность | 8 | 5 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 4 | 12 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 4 | 2 |

Наибольшее количество обращений поступило о финансовой и материальной помощи, что связано с мероприятиями, проводимыми общественными, ветеранскими, спортивными, молодежными, творческими организациями, проведением всемирных, всероссийских, республиканских научных, спортивных и культурных мероприятий. Кроме того, значительное увеличение обращений связанных с проблемами в жилищно-коммунальной сфере.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

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

**в 1 полугодии 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан  2018 | Всего  обращений  граждан  2017 | Личный прием | в т.ч.  руков-вом | в т.ч. по системе  видео  конференции | Письменные  обращения | Взято на  контроль | Проверено с выездом на место | Решено положительно | Поступило  через Интернет-приемную |
| Министерство финансов  Республики Татарстан | 155 | 187 | 1 | 0 | 0 | 154 | 154 | 0 | 155 | 38 |