Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее - Министерство) в 1 полугодии 2021 г. поступило обращений:

письменно и по системе Электронного документооборота – **158**, по Интернет-приемной – **47**, граждане на личный прием не записывались.

**Всего** в министерство, с учетом личного приема, в 1 полугодии 2021г. поступило **205** обращений, что на 7 % больше, чем за аналогичный период 2020г. **- 191** обращение, из них: физические лица – **79**, юридические лица – **126**.

По Интернет-приемной в 1 полугодии 2021г. в министерство обратилось **47**  граждан, что на 33% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2020 г. – **70** граждан. Кроме того, в 1 полугодии 2021г. увеличилось количество перенаправленных обращений по подведомственной принадлежности, преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2020 году – **30**, в 2021 году – **39**.

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

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в I п/г 2020 г. | в I п/г 2021 г. | сравнение |
| Письменно (в т.ч. по ЭДО) | 121 | 158 | <24% |
| По интернет-приемной | 70 | 47 | >33% |
| На личном приеме | 0 | 0 | - |
| Итого: | 191 | 205 | < 7% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в I п/г 2020 г. | в I п/г 2021 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 92 | 99 |
| Образование | 4 | 4 |
| Налогообложение | 23 | 27 |
| Банковская деятельность | 5 | 6 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 13 | 13 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 14 | 16 |

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. Увеличение обращений о заработной плате связано с проведением мероприятий по внедрению новых систем оплаты труда, а также в связи со сложившейся сложной ситуацией во время распространения новой короновирусной инфекции.

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

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

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

**в 1 полугодии 2021 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Министерство/Ведомство | Всего  обращений  граждан 1 полугодие  2021 | Всего  обращений  граждан 1 полугодие  2020 | Устные обращения (личный прием и телефонные звонки) | В т.ч.  личный прием  руков-вом | 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 | 205 | 191 | 0 | 0 | 0 | 205 | 47 | 205 | 0 | 205 |