Анализ работы с обращениями граждан

В Министерство финансов Республики Татарстан (далее министерство) в 1 полугодии 2017 г. поступило обращений :

Почтой, нарочно и по системе Электронного документооборота (далее ЭДО) – **146**, по Интернет-приемной – **36**, кроме того, руководством министерства принято на личном приеме – 5граждан, в том числе **-** **3** гражданина на выездном приеме в **1** муниципальном районе и **2** гражданина на личном приеме в министерстве.

**Всего** в министерство, с учетом личного приема, в 1 полугодии 2017г. поступило **187** обращений, что на 18 % больше, чем за аналогичный период 2016г. **- 153** обращения, из них: физические лица – **75**, юридические лица – **112**.

По Интернет-приемной: в 1 полугодии 2017г. в министерство обратилось **36**  граждан, что на 20% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2016 г. – **45** граждан.

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

Сравнительные данные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | в I п/г 2016 г. | в I п/г 2017 г. | сравнение |
| Почтой, нарочно и по ЭДО | 101 | 146 | > 44% |
| По интернет-приемной | 45 | 36 | < 20% |
| На личном приеме | 7 | 5 | < 28% |
| Итого: | 153 | 187 | > 18% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные темы обращений граждан | в I п/г 2016 г. | в I п/г 2017 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 55 | 100 |
| Финансирование и содержание бюджетных учреждений, в т.ч. дошкольных и общеобразовательных | 11 | 17 |
| Налогообложение | 27 | 10 |
| Банковская деятельность | 10 | 8 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 7 | 4 |
| Трудоустройство, заработная плата, сокращение штатов | 9 | 4 |

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 увеличение обращений о финансовой помощи на улучшение инфраструктуры и помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.