Анализ работы с обращениями граждан за 2015 года

В Министерство финансов Республики Татарстан в 2015 г. поступило **285** обращений, в т.ч. письменно и по системе Электронного документооборота – 173, по Интернет-приемной – 112.

Кроме того, руководством министерства принято на личном приеме - **16** граждан. В том числе, принято 15 граждан на выездном приеме в 5 муниципальных районах и 1 гражданин на личном приеме в министерстве.

Итого в министерство в 2015 году поступило **301** обращение, что на 4 % больше, чем в 2014 году (288 обращений), из них: физические лица – 140, юридические лица – 124, не установлены – 38.

Активно граждане обращаются в министерство по Интернет-приемной: в 2014 году – 69 обращений, в 2015 году - 112 обращений (увеличение на 62 %). Также увеличилось количество перенаправлений обращений по подведомственной принадлежности (преимущественно поступивших по Интернет-приемной: в 2014 году – 55, в 2015 году – 72 (увеличение на 31 %).

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

Сравнительные данные об общем количестве обращений за 2014-2015г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Откуда поступило | 2014 г. | 2015 г. |
| Письменно и по ЭДО | 185 | 173 |
| По интернет-приемной | 69 | 112 |
| На личном приеме | 34 | 16 |
| Итого: | 288 | 301 |

Основными темами обращений являются:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика | 2014 г. | 2015 г. |
| Финансовая и материальная помощь | 87 | 120 |
| Налогообложение | 38 | 49 |
| Улучшение инфраструктуры населенных пунктов | 11 | 8 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | 1 | 6 |
| Обеспечение жилыми помещениями, ремонт, восстановление поврежденного имущества | 14 | 18 |

Анализ тематики показывает, что увеличение поручений и обращений о финансовой и материальной помощи связано с мероприятиями, посвященными 70-летию Победы в Великой Отечественной войне 2041-2045 гг., проводимыми общественными, ветеранскими, молодежными, творческими организациями, а также проведением всемирных и всероссийских спортивных мероприятий. А неудовлетворительная работа структур ЖКХ в муниципальных образованиях приводит к увеличению обращений граждан по вопросам уборки территорий, освещения и переплат по ЖКУ.