

**Отчет по работе с обращениями граждан в органах  
исполнительной власти Республики Татарстан в 2012 году**

Статистика по обращениям граждан традиционно представляет собой подборку больших, порой достаточно скучных цифр. Однако за, казалось бы, простыми показателями скрываются судьбы людей, их желания, проблемы. И если рассматривать статистические данные с этой позиции, то картина восприятия меняется кардинально.

В течение 2012 года министерствами республики рассмотрено 93431 обращение граждан, что на 16,94% больше чем в 2011 году (в 2011 – 79894, 2010 – 66297, 2009 – 48093). Задача органов власти – уделить должное внимание каждому из этих обращений, тщательно и качественно относиться к мнению народа.

Как показывает практика, одним из наиболее действенных методов влияющих на качество рассмотрения обращений является контроль со стороны руководства за надлежащим рассмотрением вопросов, поднимаемых гражданами в своих письмах. Положительным фактором является и то, что из года в год количество контролируемых обращений растет – в 2012 году количество контролируемых обращений составило 41873 обращений (в 2011 – 36353, 2010 – 21031, 2009 – 17089 обращений). Выросло и количество обращений рассмотренных комиссионно или с выездом на место – в течение года рассмотрено – 3473 обращения (в 2011 – 2387 обращений, в 2010 – 2564, 2009 – 2449).

Из общего количества обращений в прошедшем году 32560 (34,8%) обращений были рассмотрены на личном приеме (в 2011 – 18255 – 22,8%).

Причины обращений граждан многогранны и их характер находится в прямой зависимости от социально-экономического положения республики, отражающегося на уровне жизни всего населения и особенно социально-уязвимых категорий населения, нуждающихся в социальной поддержке. Как показывает практика, меры, принимаемые органами законодательной и исполнительной власти всех уровней, моментально находят свое отражение в содержании обращений граждан.

В 2012 году после принятия соответствующего постановления Кабинета Министров Республики Татарстан (№738 от 27.08.2012) наблюдается резкий скачок обращений граждан по вопросам предоставления целевой субсидии на отопление, предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям населения. Именно по данной тематике возникла масса вопросов граждан в почте Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан:

- вопросы о праве на получение целевых субсидий (основная масса обращений с претензиями на отказ в предоставлении целевой субсидии на жилье, находящееся в собственности, но в которых граждане не проживают);
- о порядке назначения целевой субсидии на отопление;
- об учете доходов супругов зарегистрированных по другим адресам;
- о несогласии с порядком предоставления и размером полученных субсидий и др.

Несмотря на то, что общее количество обращений в указанное министерство сравнительно с аналогичным периодом прошлого года снизилось (2011 – 17272, в 2012 году зарегистрировано 16240 обращений), количество обращений по вопросам предоставления субсидий на отопление и мер социальной поддержки отдельным категориям населения возросло на 278,13% (2011– 704 обращения, 2012 – 2662).

На 45% выросло количество обращений в Министерство экономики Республики Татарстан. Связано это с передачей полномочий Агентством инвестиционного развития Республики Татарстан в области поддержки и развития малого и среднего предпринимательства в республике министерству.

Несмотря на общее снижение количества обращений в Министерство образования и науки Республики Татарстан (2011 – 6827 обращений, 2012 – 5089), наибольшее количество (15,27% от общего числа) обращений продолжает поступать с просьбами обеспечить детей детскими садами – зарегистрировано 777 таких обращений. По-прежнему не снята проблема, связанная со сбором денежных средств в учреждениях образования: родители жалуются на сборы денег на нужды школ и детских садов и на обеспечение школ учебниками (так, в 2012 году поступило 172 таких обращения, в 2011 – 193).

На 65% выросло количество обращений граждан в аппарат Министерства внутренних дел по Республике Татарстан, куда за прошедший год обратилось 37803 граждан (2011 – 22783). В тематике обращений доминируют вопросы борьбы с преступностью, особенно экономической направленности, а также вопросы обеспечения общественного порядка. Эти вопросы отражены в каждом втором обращении.

На протяжении последних лет продолжает расти количество писем в Министерство здравоохранения Республики Татарстан, где за 2012 год поступило 10770 обращений (2011 – 7705 обращений, 2010 – 5540). Растет число обращений с вопросами по оказанию медицинской помощи, качества оказания медицинской помощи, обеспечения лекарственными препаратами. Между тем, на 33,8% снизилось количество обращений по вопросам медико-социальной экспертизы, на 83,3% стало меньше жалоб на закрытие медицинских учреждений (в 2012 году зарегистрировано всего 7 таких обращений). Следует так же отметить, что более чем вдвое увеличилось количество благодарностей.

47% обращений в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства республики касаются проблем в сфере жилищно-коммунального комплекса. Общее количество писем граждан поступивших за отчетный период в министерство также существенно возросло и составило 4574 обращения (2011 – 3325). Причем, анализ подготовленных министерством ответов на обращения граждан показал, что больше половины из них носит

разъяснительный характер, где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан.

Выросло количество обращений граждан в адрес Министерства земельных и имущественных отношений Республики Татарстан. За 2012 год всего поступило 2832 обращения (2011 – 2119). Прежде всего, увеличилось количество извещений о продаже земельных участков, количество вопросов о выделении земельных участков для индивидуального жилищного строительства. Одновременно наблюдается снижение числа обращений граждан на тему приватизации жилых помещений в общежитиях.

27 июня 2010 года был принят ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». От граждан продолжают поступать обращения с требованием не оформлять универсальную электронную карту. 689 таких обращений в 2012 году стали предметом рассмотрения в Министерстве информатизации и связи республики. Министерством в адрес заявителей направлены ответы о том, что универсальные электронные карты на них не оформлены, и их персональные данные не включены в соответствующие информационные системы оформления и использования указанных карт. В целом в течение года в министерстве зарегистрировано 2174 обращения граждан (2011 – 3604). Большое место в почте министерства так же занимают претензии на качество услуг связи (988 претензий) среди которых нашли место и жалобы на услуги телерадиовещания. Граждане, из них подавляющее большинство пенсионеры, обращаются с вопросами отключения радиоточки. По сравнению с 2011 годом более чем в два раза снизилось количество претензий на услуги проводного Интернет, в 3,5 раза на услуги беспроводного Интернет.

Граждане республики при обращении в органы государственной власти все чаще используют современные возможности и методы связи.

Анализ по источникам поступления обращений показывает ежегодный стабильный рост популярности «Интернет-приемной». Мониторинг показывает, что данный канал связи между населением и органами государственной власти республики становится все более актуальным. **В 2012 году в адрес Правительства республики и министерств через Интернет-приемную обратилось – 26966 граждан** (в 2011 – 25550, в 2010 – 16235, в 2009 – 9818).

В 2012 году введена в действие Государственная информационная система Республики Татарстан «Народный контроль», которая фиксирует наиболее значимые общественные проблемы. За неполные девять месяцев существования системы в данном сервисе зарегистрировались 16067 граждан. Причем количество пользователей, так же как и количество уведомлений (обращений) в данном сервисе продолжает стабильно расти.

Во многих министерствах и ведомствах стала традиционной регулярная проверка исполнительской дисциплины при рассмотрении писем, что благотворно сказывается на повышении ответственности у сотрудников министерств и ведомств, отвечающих за работу с обращениями граждан. Так если в министерствах республики по итогам 2011 года было выявлено 92 случая нарушения в работе с обращениями граждан и понесли наказание 82 должностных лица, то за 2012 год выявлено 108 случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей и уже 145 должностных лиц понесли за это наказание.

Во многих министерствах республики, таких как Министерство информатизации и связи, Министерство транспорта и дорожного хозяйства, Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства, Министерство по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, Министерство внутренних дел, организована работа по приему устных обращений граждан по телефонной линии.

В 2012 году в министерствах и ведомствах республики также активно использовался опыт по проведению единого приемного дня граждан. Прием проводится еженедельно по вторникам. В соответствии с постановлением Правительства Республики Татарстан от 13.11.2006 №537. «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан, согласно Федерального закона от 02.05.06 №59-ФЗ», министерствам и ведомствам республики предписано не назначать в дни приема граждан совещания и другие мероприятия. За отчетный период руководители министерств и ведомств регулярно участвовали в выездных приемах граждан.

В результате проведения данных мероприятий в министерства республики в 2012 году смогли обратиться 32560 человек (в 2011 – 28255, 2010 – 25417, в 2009 – обратилось 19674 граждан). В ведомствах республики в 2012 году на личном приеме побывало 45936 человек (в 2011 – 42258 человек, 2010 – 21052 человека). Причем 11184 граждан были приняты на личном приеме руководством министерств и ведомств.

Мониторинг работы с обращениями граждан в ведомствах республики показывает, что, как и в предыдущие годы, наиболее «посещаемыми» среди граждан остаются Главное архивное управление при Кабинете Министров Республики Татарстан – 29758 обращений, Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей – 20004 обращения, Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан – 12043 обращения. В 2012 году к «лидерам по посещаемости» прибавились Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Татарстан – 13034 обращений, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан – 9521 обращение и Государственная инспекция труда в Республике Татарстан – 7538 обращений.

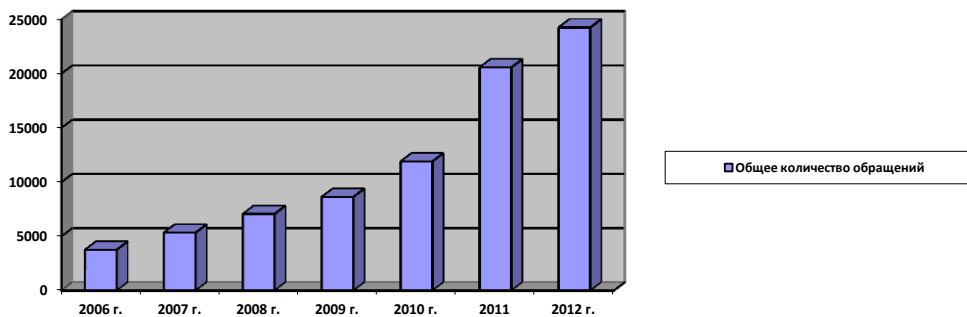
Также в 2012 году среди ведомств наиболее «популярными» у граждан являются Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам – 6434 обращения, Главное бюро медико-социальной экспертизы по Республике Татарстан – 4974 обращения.

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан в 2012 году министерства и ведомства продолжили пользоваться возможностью организации приема граждан по системе видео-конференции (далее - видеоприем). В целом в течение года министерствами республики проведено 56 видеоприемов. Наиболее активно данным каналом общения с населением пользуются Министерство труда, занятости и социальной защиты населения Республики Татарстан – 19 видеоприемов, Министерство внутренних дел по Республике

Татарстан – 15 видеоприемов, Министерство образования и науки Республики Татарстан – 13 видеоприемов.

Ведомствами республики такая возможность как видеоприем использовалась 125 раз. «Лидером» в данной работе стало Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан – 45 видеоприемов, Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей – 22 видеоприема, Отделение пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Татарстан – 18 видеоприемов.

На протяжении последних лет продолжается стабильный рост количества обращений граждан в Аппарат Правительства республики непосредственно в адрес Премьер-министра (2006 – 3750, 2007 – 5333, 2008 – 7049, 2009 – 8625, 2010 – 11899, 2011 – 20570, 2012 – 24260 обращений).



Рост количества обращений наблюдается практически по всем видам доставки (Интернет-приемная, VIP NET, ГИС «Народный контроль», личный прием, фельдсвязь и др.).

На личном приеме в Аппарате Кабинета Министров Республики Татарстан побывало 2633 граждан, которым на месте были даны разъяснения и рекомендации по поднимаемым вопросам.

41,9% (10178) обращений поступило через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан, 5482 уведомлений поступило в ГИС «Народный контроль». Следует отметить, что к концу года наметилась тенденция уменьшения количества обращений в «Интернет-приемную» в пользу стабильного роста количества уведомлений в ГИС «Народный контроль».

22,8% (5531) – письма, поступившие через Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации и другие федеральные органы государственной власти. Из этого числа 13,7% (760 обращений) контролировалось.

Авторы обращений – пенсионеры и инвалиды, врачи, учителя, учащиеся, рабочие и другие.

За последние годы **наиболее часто граждане обращаются по вопросам жилья и коммунально-бытового обслуживания**: за 2012 год зарегистрировано **8992 обращения** по данной тематике, что составило **41,47% от общего числа обращений**, по вопросам социального обеспечения и социальной защиты зарегистрировано 4447 обращений (20,51%), по тематикам «государство, общество, политика» – 1240 обращений (5,72%), по вопросам законности, безопасности и обороны – 1162 обращения (5,36%).

Поступившие обращения граждан направляются для рассмотрения в соответствующие подразделения Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан, в исполнительные органы государственной власти различного уровня, муниципальные образования, другие организации и учреждения по принадлежности.

Основные статистические данные о работе с обращениями граждан прилагаются.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан

И.К.Сагдатшин