Информация об обращениях граждан, поступивших в органы исполнительной власти Республики Татарстан в 2013 году.

В течение указанного периода министерствами республики рассмотрено 55768 обращений граждан, что на уровне 2012 года – 55628 обращений, но при этом увеличилось количество контролируемых обращений – 29568 (в 2012 – 27043). Выросло и количество обращений рассмотренных комиссионно или с выездом на место – в течение года рассмотрено – 3782 обращения (в 2012 – 2311). За прошедший год на 9% уменьшилось количество обращений граждан рассмотренных на личном приёме - 12023 (в 2012 – 16938).

На протяжении последних лет продолжает расти количество писем в Министерство здравоохранения Республики Татарстан, где за 2013 год поступило 12400 обращений (2012 – 10770), таким образом, выделив министерство в лидеры по количеству обращений. Увеличилось число обращений с жалобами на закрытие медицинских учреждений, с вопросами по оказанию медицинской помощи, обеспечения лекарственными препаратами, по кадровым вопросам. В то же время снизилось количество обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи, продолжает снижаться количество обращений по вопросам медико-социальной экспертизы, санаторно-курортного лечения.

В Министерство труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан в 2013 году поступило 12024 обращений, что составило 74% от общего количества обращений в 2012 году (16240).

Не смотря на то, что за анализируемый период общее количество обращений в министерство уменьшилось, все же наблюдается увеличение обращений граждан по вопросу компенсации за детские дошкольные учреждения. В 2013г. количество обращений по данному вопросу составило 1502 обращения, что на 159 обращений больше чем в 2012г. (1343).

Популярными остаются вопросы назначения целевой субсидии на сглаживания роста платы за жилищно-коммунальные услуги гражданам, проживающим в жилых помещениях, теплоснабжения которых осуществляется ОАО «Таттеплосбыт», поставляющим тепловую энергию, производимую в режиме комбинированной выработки на территории Республики Татарстан (Постановление КМ РТ № 738 от 27.08.2012г.):

На 282 обращения увеличилось количество граждан, обратившихся по вопросам предоставления средств реабилитации федеральным льготникам по действующим законодательным актам Российской Федерации и Республики Татарстан.

За 2013 год в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан поступило 5540 письменных обращений граждан (4574 – в 2012 г.). Весомую долю почты министерства составляют обращения по проблемам жилищно-коммунального хозяйства: 3419 обращений (2163 – 2012г.), в их числе обращения о состоянии и капитальном ремонте жилого фонда, жалобы на низкое качество выполняемых работ, строительные недоделки и нарушение сроков сдачи в эксплуатацию объектов капитального ремонта, проводимого в многоквартирных жилых домах республики. Имеются вопросы о переселении граждан, проживающих в ветхих домах, вопросы по условиям переселения жителей, сроках переселения и признания жилых домов аварийными. Часто поступают жалобы на теплоснабжение жилищного фонда, на отсутствие или некачественное водоснабжение и водоотведение. Число обращений по проведению работ по содержанию и текущему ремонту многоквартирных домов возросло почти в 1.5 раза. Также увеличилось число жалоб на неудовлетворительное состояние дорожно-уличной сети и дворовых территорий. Количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось с 903 обращений в 2012 году до 691 обращения в 2013 году. Значительную долю почты министерства составляют обращения граждан по оплате жилья и коммунальных услуг.

Увеличилось количество обращений в Министерство образования и науки Республики Татарстан в 2013 году 5315 обращений (2012 – 5089), среди которых наиболее проблемным вопросом явился вопрос повышения родительской платы в дошкольных образовательных учреждениях. В 2013 году в ведение министерства передан вопрос обеспечения жильем детей-сирот, по данному вопросу поступило 267 обращений. Продолжали поступать обращения по вопросам поступления детей на учебу в первый класс, об учебе детей начальной школы во вторую смену, о плохом питании в школах и детских садах, о низкой заработной плате персонала образовательных учреждений. 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, хотя прослеживается положительная динамика (так, в 2013 году поступило 130 таких обращений, в 2012 – 172).

Продолжается рост количества обращений граждан в адрес Министерства земельных и имущественных отношений Республики Татарстан. За 2013 год всего поступило 3515 обращений (2012 – 2832). 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.

Существенный рост количества обращений граждан на 32% наблюдается в Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Республики Татарстан 3157 обращений граждан (2012г. – 2151). Основными вопросами, по которым обращаются граждане, являются вопросы о качестве обслуживания на транспорте, о безопасности эксплуатации транспортных средств, применяемых для пассажирских перевозок, о порядке предоставления льгот при проезде на транспорте различным категориям граждан, о качестве обслуживания на транспорте в связи с введением новой транспортной схемы в г. Казани, и в том числе, по транспортной карте, о строительстве, благоустройстве и содержании автомобильных дорог и мостов.

Стабильным остается количество обращений граждан, поступивших в Министерство экологии и природных ресурсов Республики Татарстан обращений в 2013 году - 2195 (2012г. - 2194). По тематике обращений, поступивших в 2013 г., можно выделить основные наиболее популярные у граждан вопросы касающиеся загрязнения окружающей среды, атмосферного воздуха, водоемов и рек, вопросы утилизации отходов, сноса зеленых насаждений, недропользования и незаконного строительства.

В 2013 году в адрес Правительства республики и министерств через Интернет-приемную обратилось – 24997 граждан (в 2012 – 24353).

В 2013 году в Государственную информационную систему Республики Татарстан «Народный контроль» было подано 19360 заявок от граждан, 12328 из которых были поддержаны 211429 людьми, для сравнения, в 2012 году за неполные девять месяцев работы системы было зарегистрировано 16067 заявок граждан.

Во многих министерствах и ведомствах стала традиционной регулярная проверка исполнительской дисциплины при рассмотрении писем, так в министерствах республики по итогам 2013 года было выявлено 9 случаев нарушения в работе с обращениями граждан и понесли наказание 54 должностных лица.

В 2013 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 2013 году смогли обратиться 6663 человек. В ведомствах республики в 2012 году на личном приеме побывало 19059 человек. Причем 1534 гражданина были приняты на личном приеме руководством министерств и ведомств.

Мониторинг работы с обращениями граждан в ведомствах республики показывает, что наиболее посещаемыми среди граждан остаются Главное архивное управление при Кабинете Министров Республики Татарстан – 25971 обращение, Государственная жилищная инспекция Республики Татарстан – 24048 обращения, Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей – 21979 обращений. В 2013 году в Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Татарстан поступили 16976 обращений, в Главное бюро медико-социальной экспертизы в Республике Татарстан 14770 обращений и в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан – 10525 обращений.

Также в 2013 году среди ведомств наиболее популярными у граждан являются Государственная инспекция по труду в Республике Татарстан – 8879 обращений, Управление федеральной миграционной службы по республике Татарстан – 6855 обращений, Государственный комитет Республики Татарстан по тарифам – 6434 обращения.

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан в 2013 году министерства и ведомства продолжили пользоваться возможностью организации приема граждан по системе видео-конференции (далее - видеоприем). В целом в течение года министерствами республики проведено 116 видеоприемов. Наиболее активно данным каналом общения с населением пользуются Министерство юстиции Республики Татарстан – 81 видеоприём, Министерство труда, занятости и социальной защиты населения Республики Татарстан – 30 видеоприемов, Министерство образования и науки Республики Татарстан – 4 видеоприема.

Ведомствами республики такая возможность как видеоприем использовалась 308 раз. «Лидером» в данной работе стала Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей – 118 видеоприемов, Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан – 74 видеоприема, Отделение пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Татарстан – 71 видеоприем.

За последний год снизилось количество обращений граждан в Аппарат Правительства республики и непосредственно в адрес Премьер-министра – 22436 обращений (2012г. – 24260 обращений).

На личном приеме в Аппарате Кабинета Министров Республики Татарстан побывало 1149 граждан, которым на месте были даны разъяснения и рекомендации по поднимаемым вопросам.

39% обращений поступило через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Татарстан.

21,4% обращений поступило через Администрацию Президента Российской Федерации, из них 48% 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 2013 год зарегистрировано 8563 обращения по данной тематике, по вопросам социального обеспечения и социальной защиты зарегистрировано 1291 обращение, по тематикам «государство, общество, политика» – 1286 обращений, по вопросам законности, безопасности и обороны – 1124 обращения.