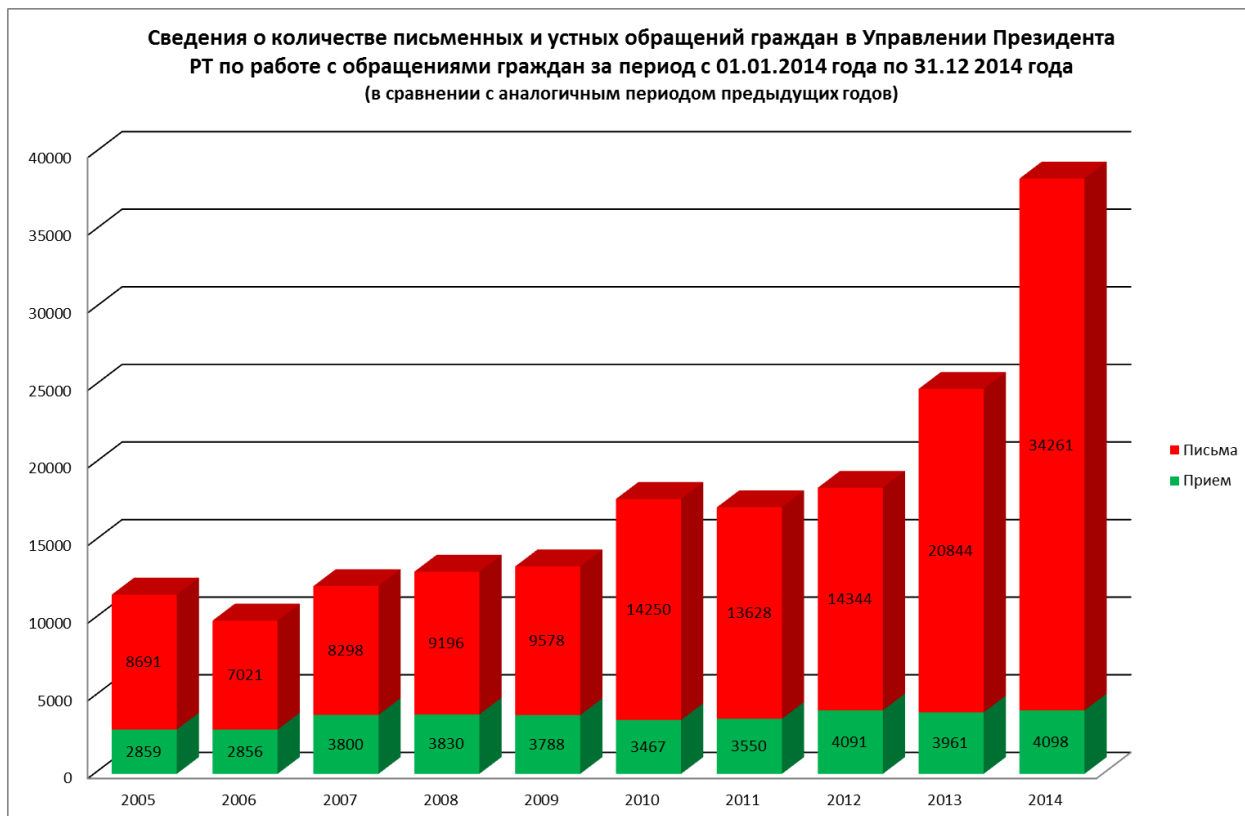


## Информация об обращениях граждан, поступивших в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2014 году.

За указанный период в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан поступило 38359 обращений, что на 35% выше уровня прошлого года (2013г. – 24805).



Из них:

- 34261 письменное обращение (2013г. – 20844), в том числе – 20455 электронных обращений (2013г. – 14484), 4977 – переслано из Администрации Президента Российской Федерации (2013г. – 138);

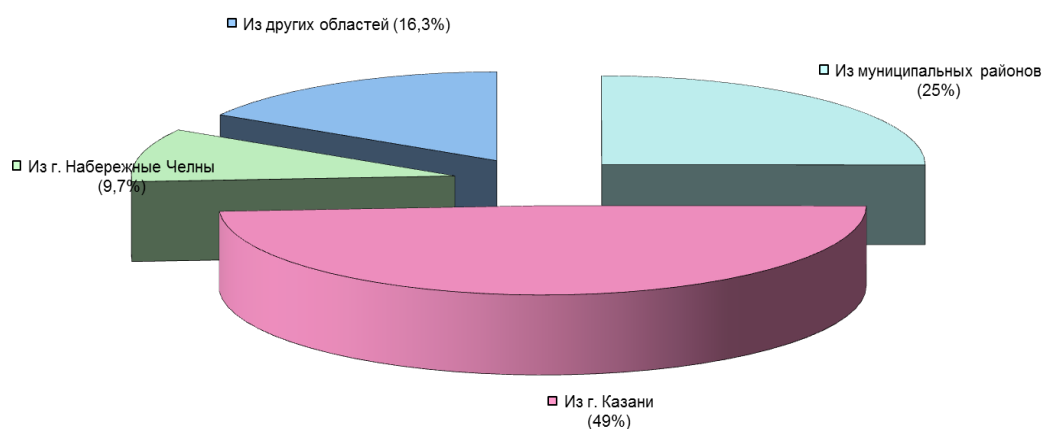
- 4098 граждан принято на личном приеме (2013г. – 3961), в том числе 7 в ходе видео-конференц-связи (2013г. – 22).

Согласно графику утвержденному Руководителем Аппарата Президента Республики Татарстан А.А. Сафаровым в 2014 году помощниками Президента Республики Татарстан и руководителями структурных подразделений Аппарата Президента Республики Татарстан проведено 35 приёмов граждан.

Количество обращений в расчете на 10 тысяч человек населения по Республике Татарстан составило 82,05 (2013г. – 64,71).

Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – 20781 (2013г. – 9547), от сельских жителей получено 6020 обращений (2013г. – 3370), из городов республиканского значения – 4614 (2013г. – 3833), других регионов России, стран СНГ и зарубежья – 6944 (2013г. – 8055).

Распределение обращений граждан, поступивших в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан за период с 01.01.2014 года по 31.12.2014 года.



Основными авторами обращений (среди указавших свое социальное положение) являются:

- работающие граждане – 6726 (42%), из них работники бюджетной сферы – 1416;
- пенсионеры – 5342 (33%);
- безработные и временно не работающие – 751 (5%);
- творческая, научная интеллигенция – 605 (4%).

Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории, преобладают инвалиды – 1671 (41%), многодетные семьи – 761 (19%), ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 314 (8%), родители – одиночки – 249 (6%), ветераны труда – 216 (5%).

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за истекший период составило 46326 (2013г. – 29859), в том числе:

- 25% - жилищно-коммунальная сфера – 11646 (2013г. – 5367);
- 24% - социальная сфера – 11092 (2013г. – 5384);
- 22% - экономика – 9920 (2013г. – 11186);
- 20% - государство, общество, политика – 9607 (2013г. – 5559);
- 9% - оборона, безопасность, законность – 4061 (2013г. – 2363).

Общая направленность поступившей от граждан корреспонденции в течение отчетного периода изменилась по сравнению с 2013 годом.



Вернула свою популярность жилищно-коммунальная тема, значительную часть которой затрагивают вопросы коммунального хозяйства – 7209 (2013г. - 2630), ненадлежащее содержание общего имущества – 1752 (2013г. - 440). Недовольство управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью выражены в 1445 обращениях граждан (2013г. - 341).

Острыми в почте граждан остаются вопросы оплаты услуг ЖКХ – 1801 обращение (2013г. - 473).

По-прежнему остаются актуальными вопросы обеспечения граждан жилищем, пользования жилищным фондом, обеспечения социальных гарантий в жилищной сфере – 3456 (2013г. - 2229). Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма затронуты в 993 обращениях (2013г. - 602), переселение из подвалов, барачных, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 625 (2013г. - 345), обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 426 (2013г. - 238), вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади – 460 (2013г. - 361).

В области социальной сферы преобладающими являются вопросы образования, науки и культуры – 4948 (2013г. - 2391).

Образованию посвящены 3458 обращений граждан (2013г. - 1054), из них оплате за детские дошкольные воспитательные учреждения 1280 обра-

щений (2013г. - 741), получению места в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 530 обращений (2013г. - 443).

В прошедшем году в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан поступали петиции о недопущении нового повышения родительской платы за услугу дошкольных образовательных учреждений, о соблюдении законных прав аутичных детей в Республике Татарстан, о недопущении закрытия специализированной школы "Солнце".

Остальные обращения в данном тематическом блоке затрагивают вопросы профессионального искусства и народного творчества, охрану памятников архитектуры, истории и культуры, доставки детей в образовательные учреждения и учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности, о патриотическом воспитании и иные вопросы.

Увеличилось количество обращений (603 -2014г., 495 – 2013г.) от представителей творческой и научной интеллигенции о поддержке в организации и финансировании творческих мероприятий, концертной деятельности, об издании книг.

Количество обращений по вопросам социального обеспечения населения составило 2650 (2013г. - 1279). В центре внимания авторов данного тематического раздела находятся вопросы выплат пособий и компенсаций - 736, просьбы об оказании финансовой помощи - 471, пенсионный вопрос - 465 (в том числе назначение и пересмотр размеров пенсий – 220), социальное обслуживание – 235, исчисление пособий гражданам, имеющим детей – 183, социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам труда и общего заболевания – 171, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) - 144, социальная защита детей военного времени – 142.

Вопросам здравоохранения, спорта и туризма посвящено 2204 обращения (2013г. – 1115). В основном это просьбы о содействии направлению в лечебные учреждения, в том числе в зарубежные клиники на платное лечение, об обеспечении лекарственными препаратами льготных категорий граждан, о санаторно-курортном лечении, его стоимости, выделении льготных путевок, а также о физической культуре населения и физическом воспитании.

Обращения, затрагивающие сферу трудовых взаимоотношений, в основном содержат жалобы на несвоевременную выплату заработной платы, организацию и нормирование труда, начисление и индексацию заработной платы, просьбы о трудоустройстве.

Наибольшее число обращений сферы экономического блока посвящено хозяйственной деятельности (7323 обращения), в том числе градостроительству и архитектуре - 1958, благоустройству городов и поселков, обустройству придомовых территорий – 1276.

Остальные вопросы посвящены газификации, водоснабжению, канализованию и электрификации поселений, вопросам государственного контроля и надзора в области долевого строительства, нарушениям законодательства, СНИПов при строительстве, строительству и реконструкции объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог, борьбе с аварийностью и о безопасности дорожного движения, организации и функционирования автостоянок и автопарковок.

В экологическом блоке (1595 обращений) наиболее популярны вопросы охраны окружающей природной среды, сообщения о загрязнение окружающей среды, охраны и использования животного мира, гуманного отношения к животным и создания для них приютов.

Финансовый блок формируется из вопросов, затрагивающих банковское дело, страхование, выделение ссуд, субсидий и потребительских кредитов гражданам и индивидуальным предпринимателям, а также налогообложение.

В начале года поступали многочисленные обращения граждан о правомерности предоставления дополнительных страховых услуг при оформлении ОСАГО и отсутствии самих полисов обязательного страхования.

Обращения по вопросам функционирования аграрного сектора содержат, в основном, просьбы о выделении земельных участков и земельных паев, оказания поддержки в становлении фермерских хозяйств, предложения о внедрении новой технологии сельхозпроизводства и др.

Продолжает расти интерес граждан к вопросам общественной жизни республики, в центре внимания авторов находятся различные аспекты государственного управления – 5908 обращений (2013г. – 3016), основам конституционного строя посвящено 2992 письма (2013г. - 2150).

В данном тематическом блоке содержатся обращения граждан по вопросам предоставления и лишения гражданства Российской Федерации, представления к государственным наградам, критика и благодарности в адрес должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления, вопросы общественных и религиозных объединений, политических партий и общественных объединений, просьбы о личном приеме высшими должностными лицами Республики Татарстан.

В следствие кризисных событий, произошедших на Украине, в прошедшем году особое место в почте граждан заняли просьбы жителей юго-востока Украины о предоставлении статуса беженцев, оказании гуманитарной помощи, предоставлении убежища на территории Республики Татарстан (332 обращения).

Среди обращений по вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка (2014г – 4061 обращений, 2013г. – 2363) значительное место уделено проблемам безопасности общества и личности (2171), жалобам на про-

изводство следствия и отказ в возбуждении уголовных дел (1277), борьбе с коррупцией (195).

Часть почты посвящена работе Госавтоинспекции МВД России, призыву в Вооруженные Силы Российской Федерации, работе военных комиссариатов и призывных комиссий.

В этот же тематический блок попадают и жалобы на неисполнение судебных решений, обжалование решений суда, а также нарекания на деятельность судебных приставов.

В Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение 6942 поручений (2013г. – 2335). По результатам рассмотрения 305 обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено 59 обращений граждан. Списано в дело и приобщено к предыдущим материалам 856 обращений граждан.

Уровень исполнительской дисциплины по обращениям граждан в 2014 году составил 82 процента.

Анализ представленных муниципальными районами и городскими округами отчетов о результатах работы с обращениями граждан в 2014 году показывает уменьшение общего количества обращений по сравнению с минувшим годом на 7 процентов. В течение отчетного периода в органы муниципальных районов и городских округов поступило 159275 обращений граждан (2013г. – 170491), в том числе через информационные системы общего пользования 150538 – (2013г. - 64559), 26883 человека приняты на личном приеме (2013г. – 27142).

В течение 2014 года министерствами и ведомствами рассмотрено 132762 обращения граждан, что на 6% меньше чем в 2013 году (2013г. – 140460), 30309 обращений были рассмотрены на личном приеме (2013г. – 27022), через Интернет-приемную обратилось 21407 человек (2013г. – 24233).