

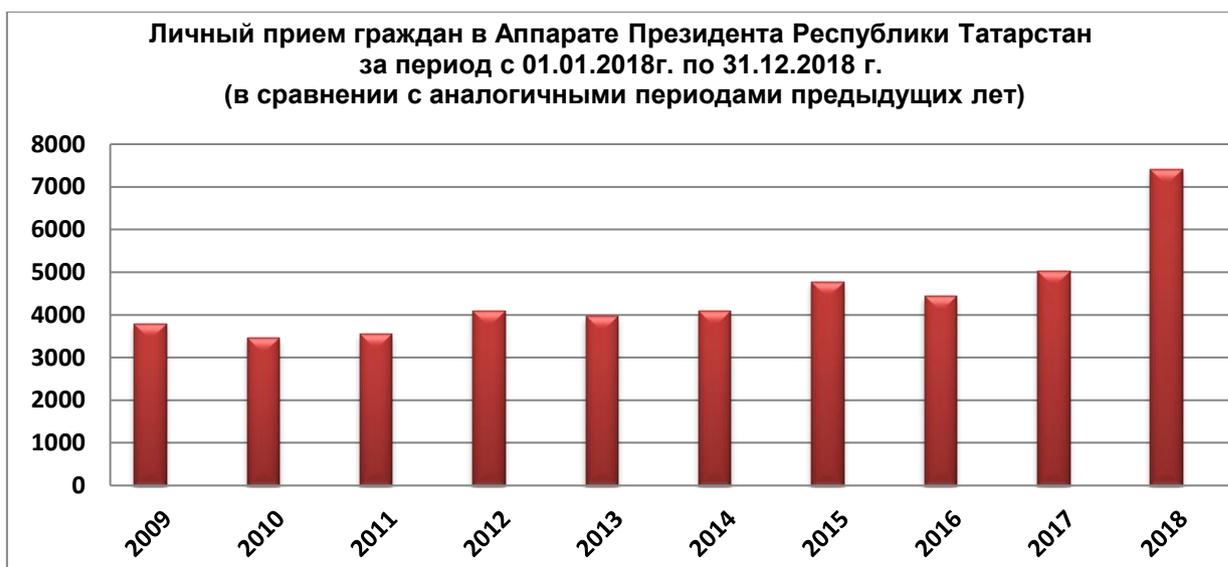
Информация об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2018 году

За указанный период поступило **37406** устных и письменных обращений, что на 5% ниже уровня предыдущего года (2017г. – **39336**).

Наблюдается общая для большинства органов государственной власти и местного самоуправления тенденция к снижению поступающих обращений граждан даже невзирая на важнейшее политическое событие 2018 года в России – выборы Президента Российской Федерации.



Несмотря на уменьшение общего количества обращений, возросло на 32% число обращений граждан, рассмотренных в ходе проведения личного приема (2018г. – **7398**; 2017г. – **5020**). В том числе помощниками Президента Республики Татарстан и руководителями структурных подразделений Аппарата Президента Республики Татарстан было рассмотрено **151** устное обращение (2017г. – **220**), остальные заявители были приняты сотрудниками отдела писем и прием граждан Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан.



В связи с проведением в марте прошлого года выборов Президента Российской Федерации заметно увеличилось (на 23%) количество перенаправленных в Республику Татарстан из Администрации Президента Российской Федерации поручений по обращениям граждан (2018г. – **6299**; 2017г. – **4878**).



При этом наметилась серьезная тенденция к снижению количества обращений граждан, поступающих посредством электронных средств связи, в том числе через Интернет-приемную, что, скорее всего, обусловлено оттоком некоторой части обращений в социальные сети, в связи с

тем, что социальные сети подразумевают мгновенную реакцию на сообщение. Кроме того, для заявителей в возрасте до 35 лет они являются более привычным способом коммуникаций.

Всего в 2018 году поступило **16412** электронных обращений граждан (2017г. – **20901**).

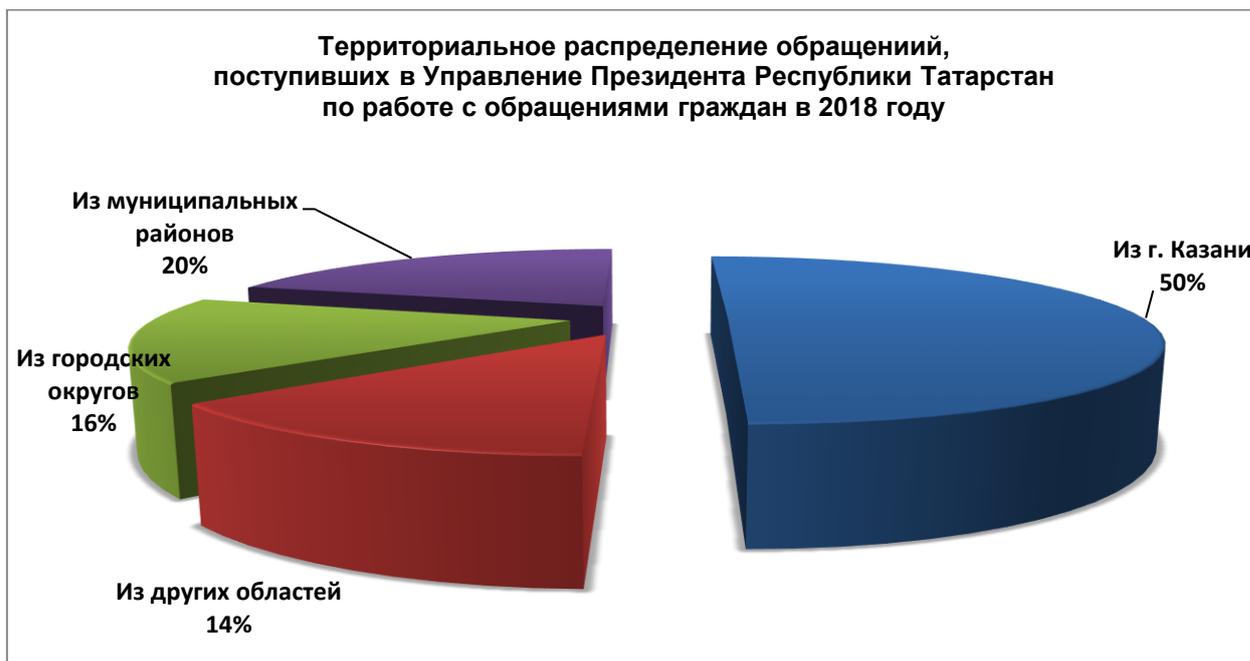


Во исполнение поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина № Пр-936 от 26 апреля 2013 года Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан участвовало в организации и проведении Общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2018 года. На личном приеме в этот день в органы государственной власти и местного самоуправления Республики Татарстан обратились 385 человек, в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан – 6.

1215 коллективных обращений, поступивших в 2018 году, содержат **54207** подписей. В результате общее число граждан, обратившихся в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, составило **90398** человек (2017г. – **119556**).

На 45% возросло количество обращений граждан, поступающих на татарском языке **2742** (2017г. – **1508**), что объясняется обострением языкового вопроса в Республике Татарстан.

Количество обращений в расчете на 10 тысяч человек населения по Республике Татарстан составило - **92** (2017г. – **99**).



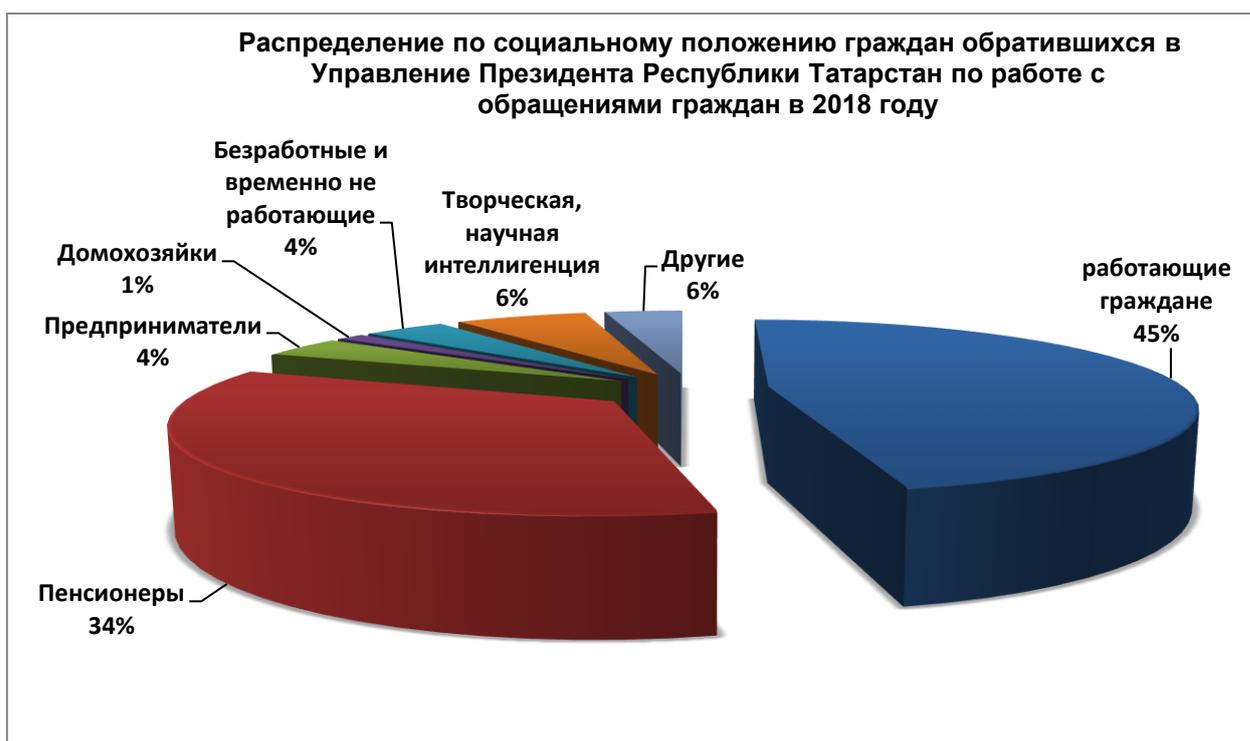
Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – 18779 (2017г. – 20438), от сельских жителей получено 7604 обращения (2017г. – 7054), из городов республиканского значения – 6003 (2017г. – 6902), других регионов России, стран СНГ и зарубежья – 5020 (2017г. – 4942).



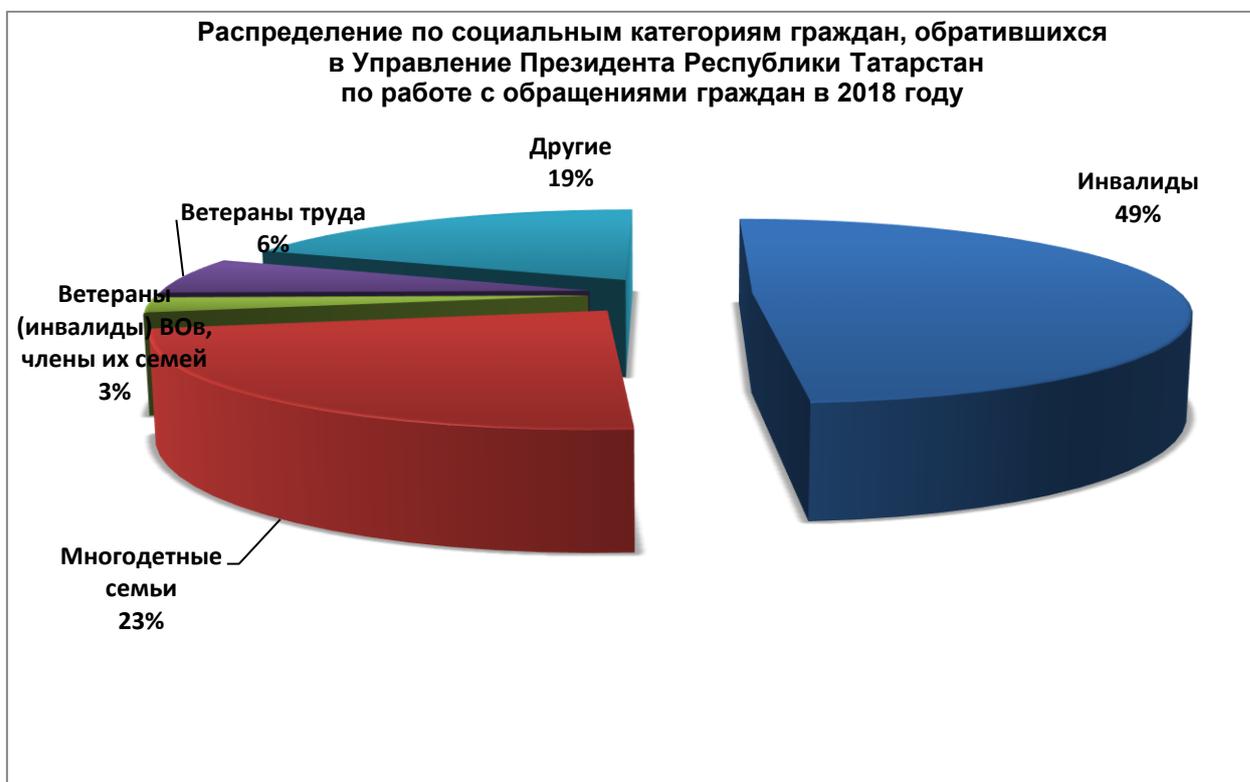


Основными авторами обращений (среди указавших свое социальное положение) являются:

- работающие граждане – 6705 (45%; 2017 - 43%), из них работники бюджетной сферы – 449;
- пенсионеры – 4996 (34%; 2017 - 32%);
- творческая, научная интеллигенция – 911 (6%; 2017 – 4%);
- безработные и временно не работающие – 561 (4%; 2017 - 4%);
- предприниматели – 555 (4%; 2017 – 6%);
- домохозяйки – 183 (1%; 2017 – 5%).



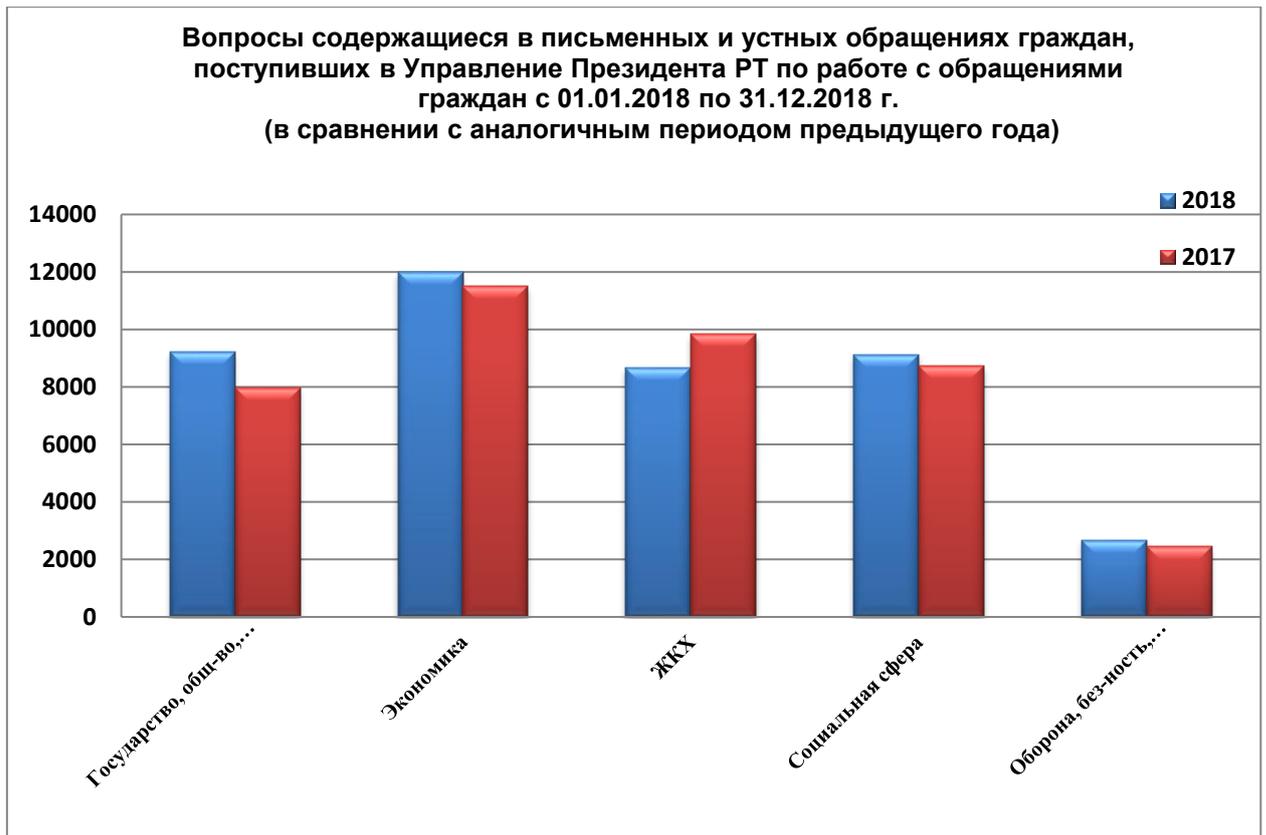
Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории, преобладают инвалиды – 2188 (49%; 2017 - 40%), многодетные семьи – 1042 (23%; 2017 - 20%), ветераны труда – 288 (6%; 2016 – 6%), ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 117 (3%; 2017 - 5%).



Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за истекший период составило 41686 (2017г. – 40451), в том числе по темам:

- 29% - экономика – 11995 (2017г. – 11492 – 28%);
- 22% - государство, общество, политика – 9224 (2017г. – 7987 – 19%);
- 21% - жилищно-коммунальная сфера – 8667 (2017г. – 9824 - 24%);
- 22% - социальная сфера – 9131 (2017г. – 8715 – 21%);
- 6% - оборона, безопасность, законность – 2669 (2017г. – 2437 – 6%).

Общая тематическая направленность, поступившей от граждан корреспонденции в течение отчетного периода, не претерпела значительных изменений по сравнению с 2017 годом.



Как и прежде наивысшей популярностью у граждан, обратившихся в адрес высшего руководства Республики Татарстан, пользовался экономический блок – 11994 обращения (2017г. – 11492).

Большее число обращений его посвящены хозяйственной деятельности – 7359 обращений (2017г. - 8609), из них градостроительству и архитектуре – 2476 (2017г. – 2657), благоустройству городов и поселков, обустройству придомовых территорий – 802.

Так к вопросам благоустройства относятся 84 обращения от жителей села Пермяки Пестречинского района с просьбами об оказании содействия в газификации данного населенного пункта.

Вопросы строительства затронуты в 2063 обращениях (2017г. – 2481), в том числе вопросы государственного контроля и надзора в области долевого строительства – 927 (2017г. – 1818). Как и в 2017 году наблюдается очередное снижение в 2 раза количества жалоб «обманутых дольщиков».

К теме строительства также принадлежат 92 обращения набережно-челнинцев с выражением несогласия со строительством многоэтажных жилых домов на земельном участке, ранее отведенном под строительство школы.

Кроме того, поступили 76 жалоб жителей п. Новая Сосновка г. Казани на решение властей о сносе их жилых домов в связи с рассмотрением Генерального плана города Казани (строительство автомагистрали вблизи поселков Нагорный, Новая Сосновка, Карьер).

Уменьшилось число обращений на транспортную тему – 1214 (2017г. – 1780), в их числе отзвы населения на качество транспортного обслуживания и пассажирских перевозок – 402, вопросы безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью – 195, организация и функционирование автостоянок и автопарковок - 132.

Вопросы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в 3331 обращении (2017г. - 1203), среди них наиболее популярны обращения против строительства мусоросжигательного завода в городе Казани – 687 жалоб.

Поступили 75 обращений с требованиями о закрытии зверосовхоза «Бирюли», в том числе заявления в форме петиции созданной на специализированном Интернет-ресурсе.

Финансовый блок формируется из 1239 вопросов (2017г. - 1614). Затрагивающих банковское дело - 859, половина этих обращений связана с прекращением деятельности ПАО «Татфондбанк» и «Интехбанк» (459; 2017г. - 849). Другие вопросы данной категории касаются страхования, выделение ссуд, субсидий и потребительских кредитов гражданам и индивидуальным предпринимателям, а также налогов и сборов.

Функционирование аграрного сектора – 941 обращение (2017г. – 1339), данная категория в основном содержит просьбы об изменении статуса земельных участков, выделении земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества, земельные споры, оказания поддержки в становлении фермерских хозяйств, предложения о внедрении новой технологии сельхозпроизводства и др.

Тема жилищно-коммунального хозяйства из года в год остается актуальной для населения республики – 8667 обращений (2017г. – 9824), значительную часть ее составляют вопросы коммунального хозяйства – 5134 (2017г. - 5550), неудовлетворительного содержания общедомового имущества – 1937 (2017г. - 2222), предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 1353 (2017г. - 679).

Почти в 2 раза сократилось количество обращений выражающих недовольство потребителей управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью - 920 (2017г. - 2004).

При этом в 2018 году поступило 417 жалоб от населения на неудовлетворительное водоснабжение сельских населенных пунктов (2017г. - 202).

Вопросы оплаты услуг ЖКХ затронуты в 540 обращениях (2017г. - 655).

Вновь начинает возрастать количество обращений на тему обеспечения граждан жилищем, пользования жилищным фондом, обеспечения социальных гарантий в жилищной сфере - 2774 обращения (2017г. - 2322), улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма в 1081 обращении (2017г. - 512), обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 460 (2017г. - 355).

В то же время продолжает снижаться количество обращений по вопросам переселения граждан из ветхого жилья, подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, санитарно-защитной зоны – 472 (2017г. - 599).

Поступило 9131 обращение социальной направленности (2017г. – 8715).

Преобладающими в данном блоке являются вопросы образования, науки и культуры – 3334 (2017г. - 3195). Более половины из них касаются темы образования – это 1903 обращения граждан (2017г. - 1716).

Проблеме нехватки мест в детских дошкольных образовательных учреждениях посвящено 501 письмо (2017г. – 603), особо остро стоит вопрос в жилом комплексе «Салават Купере» (38 обращений).

Остальные обращения в данном тематическом блоке затрагивают вопросы высшего и среднего образования, в основном касающиеся ЕГЭ и поступления в высшие учебные заведения на бюджетную форму обучения.

Вопросы изучения татарского языка в образовательных учреждениях затронуты в 120 письмах.

Количество обращений граждан по вопросам культуры составило 761 (939 – 2017г.). Большинство из них поступает от представителей творческой и научной интеллигенции об оказании поддержки в организации и финансировании их творческих мероприятий, концертной деятельности, об издании книг, по вопросам профессионального искусства и народного творчества, охраны памятников архитектуры, истории и культуры, деятельности театров, концертных организаций, цирков и др.

Вопросы, касающиеся социального обеспечения и социального страхования населения, затронуты в 3051 обращениях (2017г. - 2737). Актуальны по-прежнему вопросы льготного обеспечения – 798 (2017г. –

703), социального обслуживания – 667 (2017г. – 827), управление социальным обеспечением и социальным страхованием - 290 (2017г. – 305).

Поступило 849 просьб об оказании материальной помощи (2017г. – 561).

Поступило 93 жалобы на недостаточное обеспечение средствами технической реабилитации (памперсы, подгузники, пеленки, коляски и др.)

Здравоохранению, спорту и туризму посвящено 2108 обращений (2017г. – 2069). В большинстве это вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 534 (2017г. – 660), обеспечения лекарственными средствами – 278 (2017г. – 129), также поступают обращения с оценкой качества оказания медицинских услуг, деятельности медицинских учреждений и их работников (в том числе жалобы и благодарности) – 354 (2017г. – 256).

Остальные письма содержат просьбы о содействии направления в лечебные учреждения, в том числе в зарубежные клиники на платное лечение, об обеспечении лекарственными препаратами льготных категорий граждан, о санаторно-курортном лечении, выделении льготных путевок, а также о физической культуре населения и физическом воспитании.

839 обращений, затрагивающие сферу трудовых взаимоотношений, содержат жалобы на несвоевременную выплату заработной платы - 180, просьбы о трудоустройстве – 341.

Поступают также вопросы о нормировании труда, начислении и индексации заработной платы.

Тема «Государство, общество, политика» - 9224 обращения (2017г. – 7987).

В основном в них затрагивается сфера общественной жизни республики. В центре внимания авторов находятся различные аспекты государственного управления – 5910 обращений (2017г. – 5043). Основам конституционного строя посвящено 3239 писем (2017г. - 2874).

Также в данном тематическом блоке содержатся вопросы 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.

Количество обращений по вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка - 2669 (2017г. – 2437 обращений, 2016г. – 3743)

среди них значительное место уделено проблемам безопасности общества и личности - 1623 (2017г. - 1345), жалобам на производство следствия и отказ в возбуждении уголовных дел – 320 (2017г. - 123), борьбе с коррупцией – 153 (2017г. - 87).

Часть почты посвящена работе органов внутренних дел, 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 2018 году сотрудниками Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан помимо основной деятельности по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, поступающих в Аппарат Президента Республики Татарстан и Кабинет Министров Республики Татарстан, были организованы и проведены мероприятия совместно с представителями Администрации Президента Российской Федерации, среди которых личные приёмы граждан в режиме видео-конференц-связи с участием:

- начальника Управления Президента Российской Федерации по внутренней политике А. Ярина;
- начальника Экспертного Управления Президента Российской Федерации В.А. Симоненко;
- начальника Управления информационного и документационного обеспечения Президента Российской Федерации С. Осипова;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по внешней политике И. Неверова;
- начальника Управления пресс-службы и информации Президента Российской Федерации А. Цыбулина;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по научно-образовательной политике И. Биленкиной;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по обеспечению деятельности Государственного совета Российской Федерации М. Брюханова.

В январе 2018 года была осуществлена подготовка и организационное сопровождение деятельности на территории Республики Татарстан мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством начальника Управления пресс-службы и информации Президента Российской Федерации А. Цыбулина, а в ноябре под руководством начальника Управления Президента Российской Федерации по общественным проектам С. Новикова.

Ежемесячно с выездом в муниципальные образования проводились приемы граждан сотрудниками Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в ходе которых было принято

69 человек (2017г. – 127), а также мероприятия по повышению эффективности работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

В Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение 8882 поручений (2017г. – 9780). По результатам рассмотрения 195 обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено 20 обращений граждан. Списано в дело и приобщено к предыдущим материалам 442 обращения.

Рассмотрено **7812** ответов на поручения руководства по обращениям граждан, направленным по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления республики (2017г. – **6938**).

Отделом информационно-аналитической работы и контроля Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан подготовлено более **650** статистических материалов, аналитических справок, периодической отчетности (2017г. – **336**).

В рамках образовательной программы Высшей школы государственного и муниципального управления КП(Ф)У «Взаимодействие с населением. Работа с обращениями граждан» осуществляется деятельность по повышению эффективности рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

Так в 2018 году прошли по указанной программе переподготовку **303** государственных и муниципальных служащих, в 2017 году – **284**, в 2016 году – **240**.

В пилотном режиме начала функционировать единая справочно-информационная служба Аппарата Президента Республики Татарстан.

Продолжает снижаться (на 9%) количество обращений граждан, рассмотренных в министерствах и ведомствах республики – **77377** (2017г. - 83920 обращений), из них 12937 были рассмотрены на личном приеме (2017г. – 27122), через Интернет-приемную обратилось 26850 человек (2017г. – 31631).

Сведения, представленные муниципальными районами и городскими округами по результатам работы с обращениями граждан в 2018 году, также показывают уменьшение общего количества обращений по сравнению с предыдущим годом на 13%. В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило **96779** обращений граждан (2017г. – 110734), в том числе через информационные системы 40660 (2017г. - 47420), 20892 человека приняты на личном приеме (2017г. – 26891).