Информация об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2019 году

За указанный период поступило **38965** устных и письменных обращений, что на 4% выше уровня предыдущего года (2018г. – **37406**).

Продолжается рост обращений граждан, рассмотренных в ходе проведения личного приема (2019г. – **7838**; 2018г. – **7398**; 2017г. – **5020**).

В том числе помощниками Президента Республики Татарстан и руководителями структурных подразделений Аппарата Президента Республики Татарстан было рассмотрено **146** устных обращений (2017г. – **151**). Руководителем Аппарата Президента Республики Татарстан А.А. Сафаровым проведено **79** личных приемов граждан (2018г. – **65**).

Остальные заявители были приняты сотрудниками отдела писем и приема граждан Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан (**7613**).

Количество перенаправленных в Республику Татарстан из Администрации Президента Российской Федерации поручений по обращениям граждан в 2019 году составило **5273** (2018г. – **6299**; 2017г. – **4878**).

Всего в 2019 году поступило **18413** электронных обращений граждан (2018г. – **16412**).

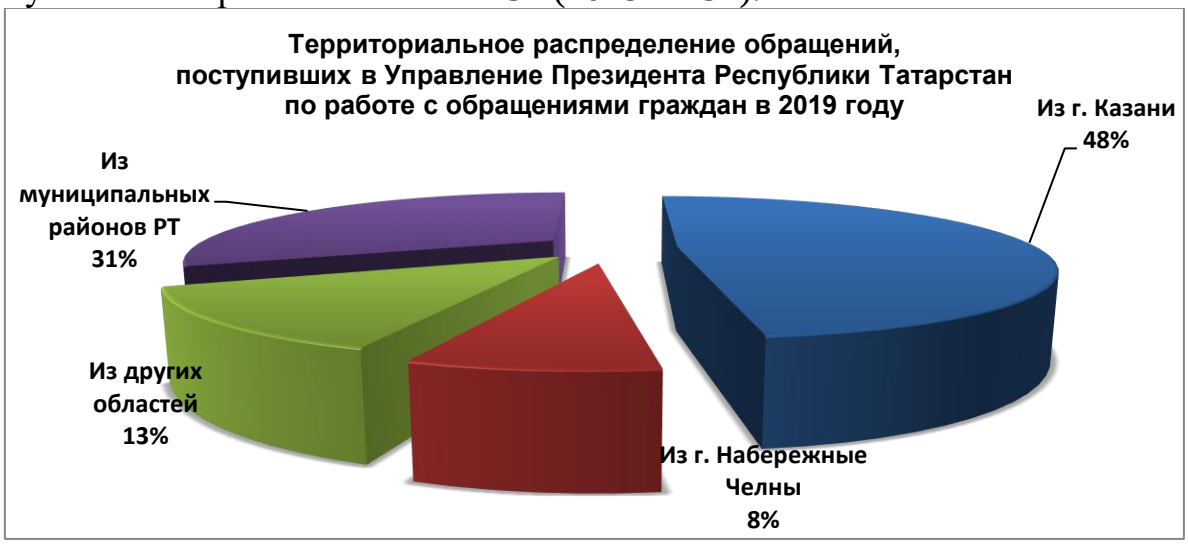
Во исполнение поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина № Пр-936 от 26 апреля 2013 года Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан участвовало в организации и проведении Общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2019 года. На лич-

ном приеме в этот день в органы государственной власти и местного самоуправления Республики Татарстан обратились **526** человек (2018г. – **385)**, в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан – **65** (2018г. – **6)**.

1322 коллективных обращения, поступивших в 2019 году, содержат **54128** подписей (2018г. – **1215/54207**). В результате общее число граждан, обратившихся в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, составило **91771** человек (2018г. – **90398**).

Количество обращений граждан, поступающих на татарском языке, составило **2319** (2018г. – **2742)**.

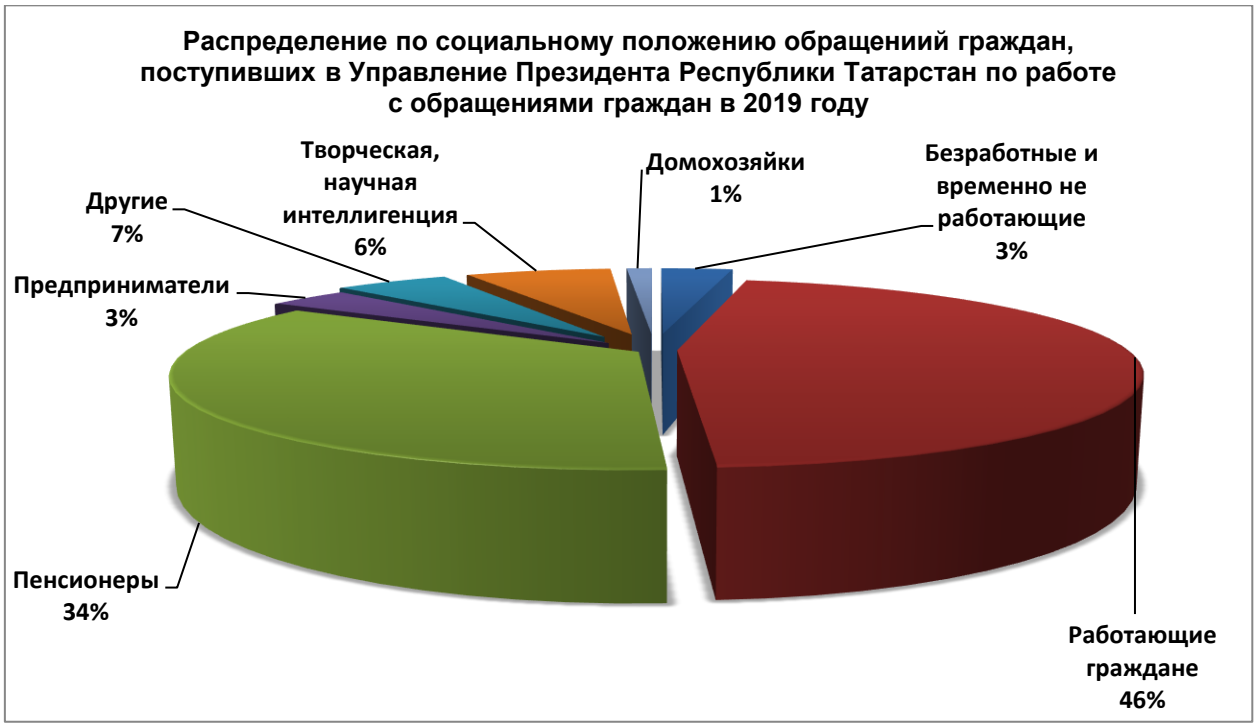
Количество обращений в расчете на 10 тысяч человек населения по Республике Татарстан составило - **92** (2018г. – **92**).



Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – 18707 (2018г. – 18718), из Набережных Челнов 2969 обращений (2018г. – 2146), от проживающих в других муниципальных образованиях республики получено 12132 обращения (2018г. – 10820), других регионов России, стран СНГ и зарубежья – 5157 (2018г. – 6399).

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

- работающие граждане – 6705 (46%; 2018 - 45%), из них работники бюджетной сферы – 403;
- пенсионеры – 5064 (34%; 2018 - 34%);
- творческая, научная интеллигенция – 953 (6%; 2018 – 6%);
- безработные и временно не работающие – 469 (3%; 2018 - 4%);
- предприниматели – 510 (3%; 2018 – 4%);
- домохозяйки – 167 (1%; 2018 – 1%).



Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории, преобладают инвалиды – 2718 (53%; 2018 - 49%), многодетные семьи – 1191 (23%; 2018 - 23%), ветераны труда – 228 (5%; 2018 – 6%), ветераны боевых действий локальных событий – 174 (4%; 2018 – 4%), родители-одиночки – 168 (3%; 2018 – 4%), воспитанники детских домов – 157 (3%; 2018 – 4%), ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 146 (3%; 2018 - 3%).

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за истекший период составило **43892** (2018г. – 41686), в том числе по темам:

- 27% - социальная сфера – 11810 (2018г. – 9131 – 22%);
- 26% - экономика – 11376 (2018г. – 11995 – 29%);
- 21% - жилищно-коммунальная сфера – 9372 (2018г. – 8667 - 21%);
- 18% - государство, общество, политика – 8043 (2018г. – 9224 – 22%);
- 8% - оборона, безопасность, законность – 3291 (2018г. – 2669 – 6%).

Стоит отметить, что впервые за последние годы наблюдается преобладание вопросов социальной направленности. Так в 2019 году поступило 11810 обращений на данную тему (2018г. – 9131).

Среди которых чаще всего затрагиваются вопросы образования, науки и культуры – 5015 (2018г. - 3334). При чем более половины из них касаются темы образования – это 3323 обращения (2018г. - 1903).

Рост количества обращений в данном блоке вызван широким обсуждением общественностью вопроса перехода на пятидневную учебную неделю в школах Республики Татарстан (626 обращений).

Проблеме нехватки мест в детских дошкольных образовательных учреждений посвящено 415 писем (2018г. – 501).

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 97 письмах (2018г. – 120).

Количество обращений граждан по вопросам культуры составило 1034 (761 – 2018г.). Большинство из них поступает от представителей творческой и научной интеллигенции об оказании поддержки в организации и финансировании их 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 3259 обращениях (2018г. - 3051). Актуальны по-прежнему вопросы льготного обеспечения –1100 (2018г. – 703), социального обслуживания – 814 (2018г. – 667), управления социальным обеспечением и социальным страхованием - 174 (2018г. – 290).

Здравоохранению, спорту и туризму посвящено 2598 обращений (2018г. – 2108). В большинстве это вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 570 (2018г. – 534), обеспечения лекарственными средствами – 269 (2018г. – 278), также поступают обращения с оценкой качества оказания медицинских услуг, деятельности медицинских учреждений и их работников (в том числе жалобы и благодарности) – 290 (2018г. – 354).

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

991 обращение, затрагивающее сферу трудовых взаимоотношений (2018г. – 839), содержит жалобы на несвоевременную выплату заработной платы – 155 (2018г. – 180), просьбы о трудоустройстве – 426 (2018г. – 341).

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

Экономические вопросы содержатся в 11376 обращениях (2018г. – 11994).

Преобладающее число их посвящены хозяйственной деятельности – 7840 (2018г. - 7359), из них градостроительству и архитектуре – 2823 (2018г. – 2476), комплексному благоустройству городов и поселков – 657.

Вопросы строительства затронуты в 2429 обращениях (2018г. – 2063), в том числе вопросы государственного контроля и надзора в области долевого

строительства – 1579 (2018г. – 927). После двухлетнего снижения жалоб «обманутых дольщиков» наблюдается значительное повышение количества обращений от данной категории населения (60%).

Число обращений на транспортную тему – 1289 (2018г. – 1214), в их числе отзывы населения на качество транспортного обслуживания и пассажирских перевозок – 405 (208г. – 402), вопросы безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью – 198 (2018г. – 195), организация и функционирование автостоянок и автопарковок – 133 (2018г. – 132).

Вопросы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в 2450 обращениях (2018г. - 3331), среди них многочисленны обращения против строительства мусоросжигательного завода в городе Казани – 149 жалоб (2018г. – 687).

Финансовый блок формируется из 1032 вопросов (2018г. - 1239). Затрагивающих банковское дело – 624 (2018г. – 859), более половины этих обращений связаны с прекращением деятельности ПАО «Татфондбанк» и «Интехбанк» (455; 2018г. - 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 – 519 обращений (2018г. – 941), 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 – 9372 обращения (2018г. – 8667), значительную часть ее составляют вопросы коммунального хозяйства – 5576 (2018г. - 5134), неудовлетворительного содержания общедомового имущества и придомовой территории – 2199 (2018г. - 1937), нарастает недовольство граждан предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 2136 (2018г. – 1353; 2017г. – 679).

Но при этом вновь в 2 раза сократилось количество обращений выражающих недовольство потребителей управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью - 486 (2018г. – 920; 2017г. - 2004).

Вопросы оплаты услуг ЖКХ затронуты в 641 обращении (2018г. - 540).

Продолжает возрастать количество обращений на тему обеспечения граждан жилищем, пользования жилищным фондом, обеспечения социальных гарантий в жилищной сфере - 3127 обращений (2018г. – 2774; 2017г. - 2322). Этому факту поспособствовало значительное увеличение количества обращений по вопросам переселения граждан из ветхого жилья, подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, санитарно-защитной зоны – 1237 (2018г. – 472; 2017г. - 599).

Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма затронуто в 1062 обращениях (2018г. - 1081), обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 384 (2018г. - 460).

Тема «Государство, общество, политика» - 8043 обращения (2018г. – 9224).

В основном в них затрагивается сфера общественной жизни республики. В центре внимания авторов находятся различные аспекты государственного управления – 4276 обращений (2018г. – 5910). Основам конституционного строя посвящено 3549 писем (2018г. - 3239).

Также в данном тематическом блоке содержатся вопросы предоставления и лишения гражданства Российской Федерации, представления к государ-

ственным 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 данный блок попали 28 обращений об оказании содействия в строительстве здания христианской евангельской церкви.

Количество обращений по вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка - 3291 (2018г. – 2669) среди них значительное место уделено проблемам безопасности общества и личности – 2142 (2018г. - 1623), жалобам на производство следствия и отказ в возбуждении уголовных дел – 153 (2018г. - 320), борьбе с коррупцией – 310 (2018г. - 153).

Часть почты посвящена работе органов внутренних дел, Госавтоинспекции МВД России, призыву в Вооруженные Силы Российской Федерации, работе военных комиссариатов и призывных комиссий (205 обращений).

В этот же тематический блок попадают и жалобы на неисполнение судебных решений, обжалование решений суда, а также нарекания на деятельность судебных приставов (567 обращений).

В Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение **9859** поручений (2018г. – **8882**). По результатам рассмотрения 278 обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено 20 обращений граждан. Списано в дело и приобщено к предыдущим материалам 758 обращения, даны разъяснения по **8999** обращениям.

Рассмотрено **9018** ответов на поручения руководства по обращениям граждан, направленным по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления республики (2018г. – **7812**).

С 19 марта 2019 года в полноценном режиме начала функционировать единая справочно-информационная служба Аппарата Президента Республики Татарстан. Всего поступило 3773 звонка из них 97% приняты.

Средняя продолжительность звонка – 2 мин.;
Консультация – 41% звонков – 1545;
Перевод звонка – 55% - 2078;
Фиксация в ЕМСЭД – 9% - 345.

Наибольшее количество звонков поступает по различным вопросам справочно-информационного характера, касающихся мест приема обращений граждан органами государственной власти, их времени работы. Также популярным запросом граждан является помощь в определении того ведомства, к которому относится тот или иной вопрос. Для предоставления гражданам корректной информации используется база знаний, информация для которой формируется Управлением Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан и актуализируется по мере необходимости операторами самостоятельно.

Количество обращений граждан, рассмотренных в министерствах и ведомствах республики, увеличилось на 12% и составило **84751** (2018г. - **75937**), из них **12661** было рассмотрено на личном приеме (2018г. – 12937), через Интернет-приемную обратились **23075** человек (2018г. – 26850).

Сведения, представленные муниципальными районами и городскими округами, по результатам работы с обращениями граждан в 2019 году также показывают увеличение на 5% по сравнению с предыдущим годом общего количества рассмотренных обращений. В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило **101574** обращения граждан (2018г. – **96779**), в том числе через информационные системы **37671** (2018г. - 40660), **22902** человека приняты на личном приеме (2018г. – 20892).