

Информация об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2020 году

За указанный период поступило **43082** устных и письменных обращения, что на 11% выше уровня предыдущего года (2019г. – **38965**).



Несмотря на сложившуюся неблагоприятную санитарно-эпидемиологическую ситуацию в связи с распространением новой коронавирусной инфекции Covid-19, личный прием граждан в Аппарате Президента Республики Татарстан и Аппарате Кабинета Министров Республики Татарстан не приостанавливался ни на один день.

Всего было принято на личном приеме **5157** граждан, (2019г. – **7838**; 2018г. – **7398**; 2017г. – **5020**).



Количество перенаправленных в Республику Татарстан из Администрации Президента Российской Федерации поручений по обращениям граждан в 2020 году возросло на 47% и составило **7805** единиц (2019г. – **5273**, 2018г. – **6299**; 2017г. – **4878**).



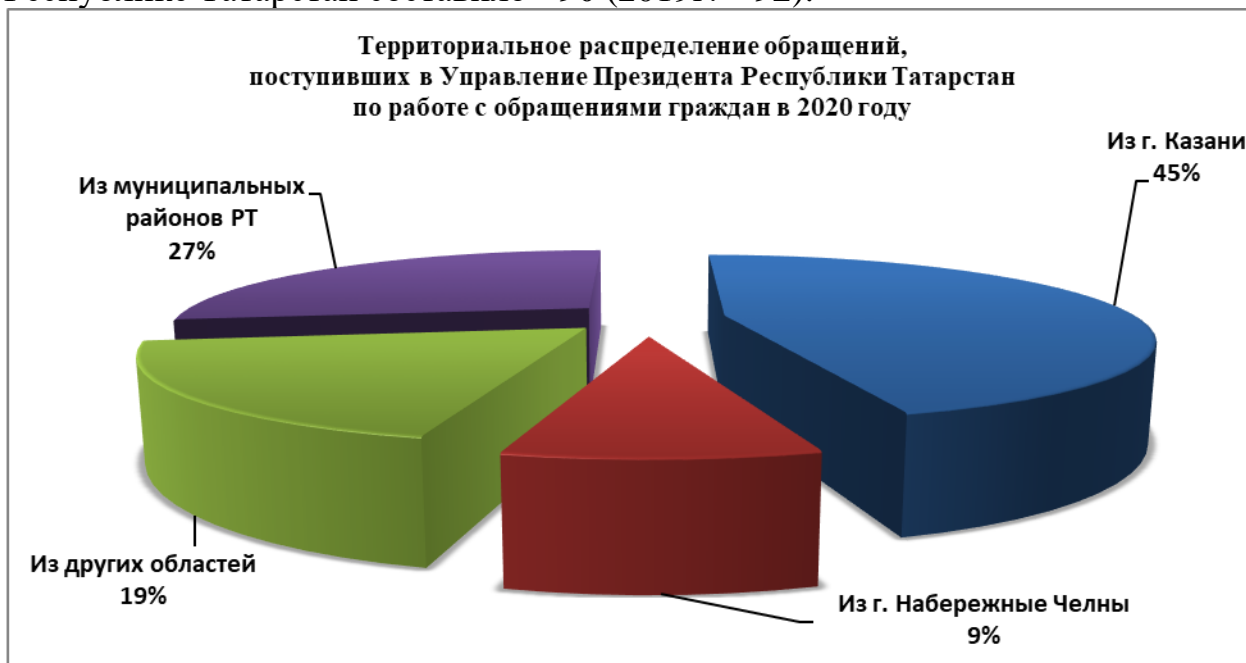
Всего в 2020 году поступило **21252** электронных обращения (2019г. – **18413**).



1304 коллективных обращения, поступивших в 2020 году, содержат **49558** подписей (2019г. – **1322/54128**). В результате общее число граждан, обратившихся в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, составило **91336** человек (2019г. – **91771**).

Рассмотрено 914 обращений на татарском языке (2019г. – **2319**).

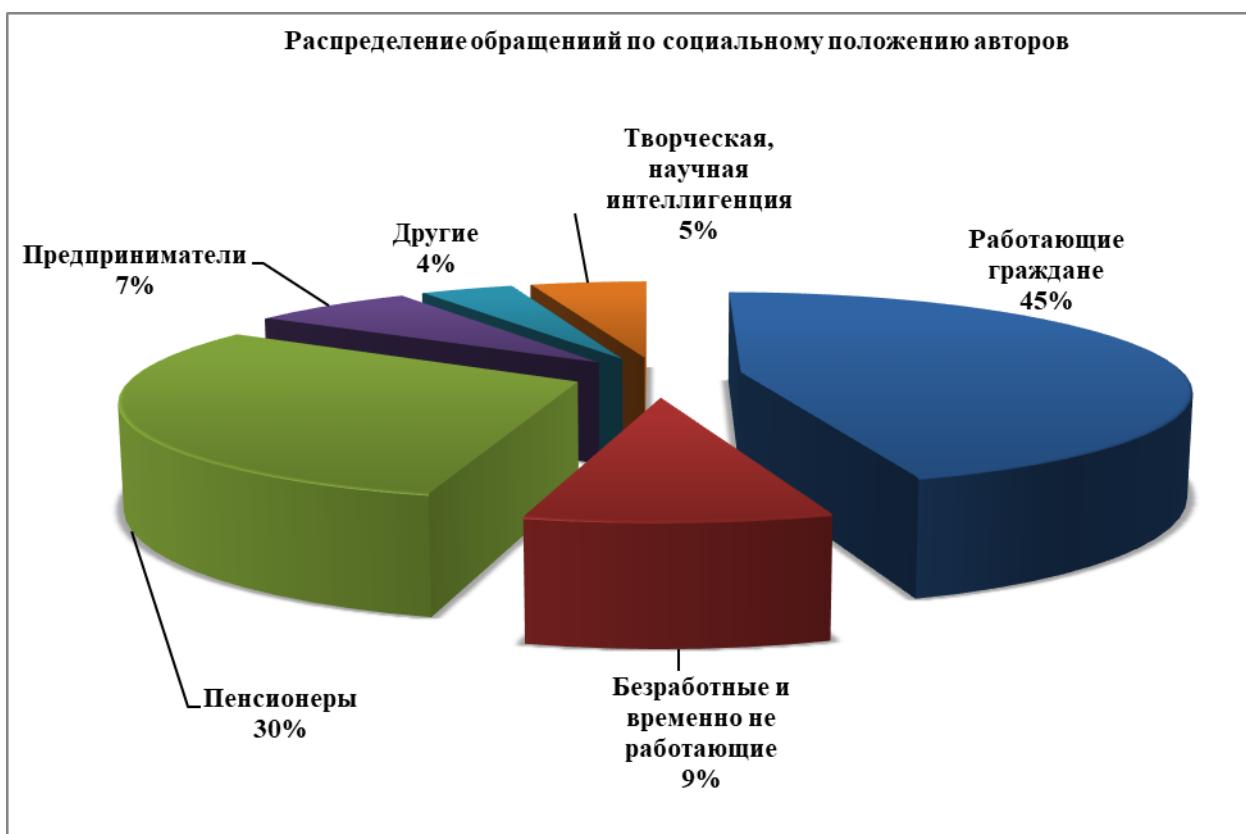
Количество обращений в расчете на 10 тысяч человек населения по Республике Татарстан составило - **90** (2019г. – **92**).



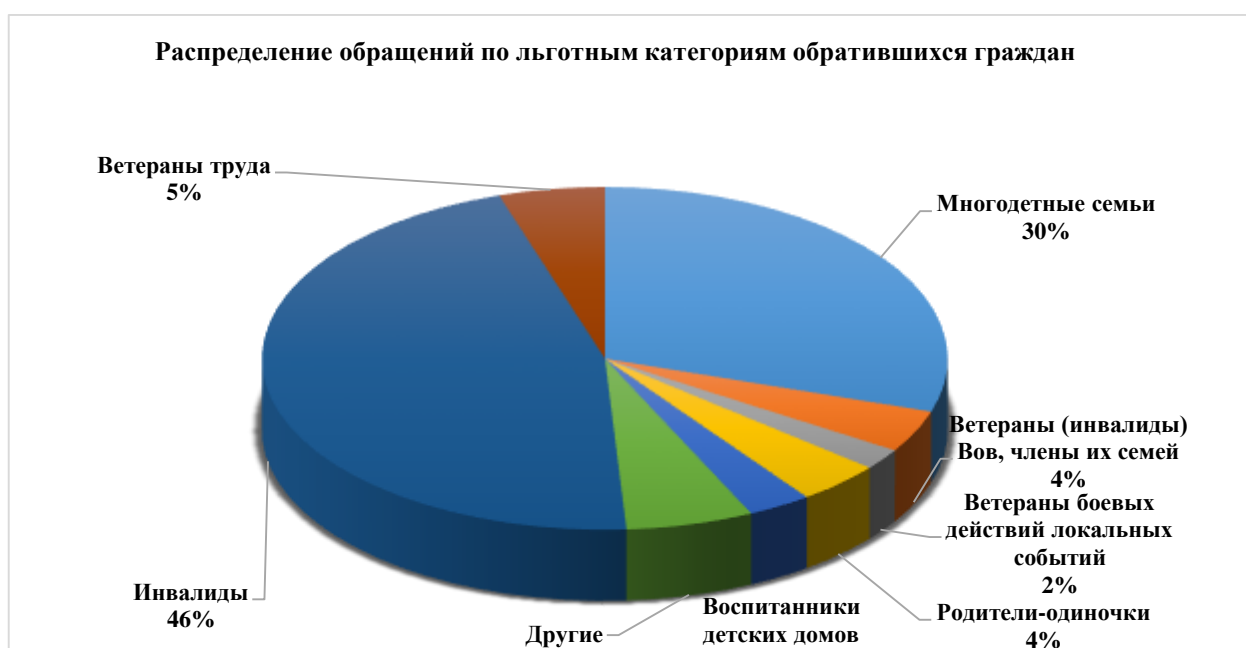
Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – 19540 (2019г. – 18707), из Набережных Челнов 3726 обращений (2019г. – 2969), от проживающих в других муниципальных образованиях республики получено 11785 обращений (2019г. – 12132), других регионов России, стран СНГ и зарубежья – 8034 (2019г. – 5157).

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

- работающие граждане – 6358 (45%; 2019 - 46%), из них работники бюджетной сферы – 420;
- пенсионеры – 4151 (30%; 2019 - 34%);
- творческая, научная интеллигенция – 660 (5%; 2019 – 6%);
- безработные и временно не работающие – 1226 (9%; 2019 - 3%);
- предприниматели – 919 (7%; 2019 – 3%).

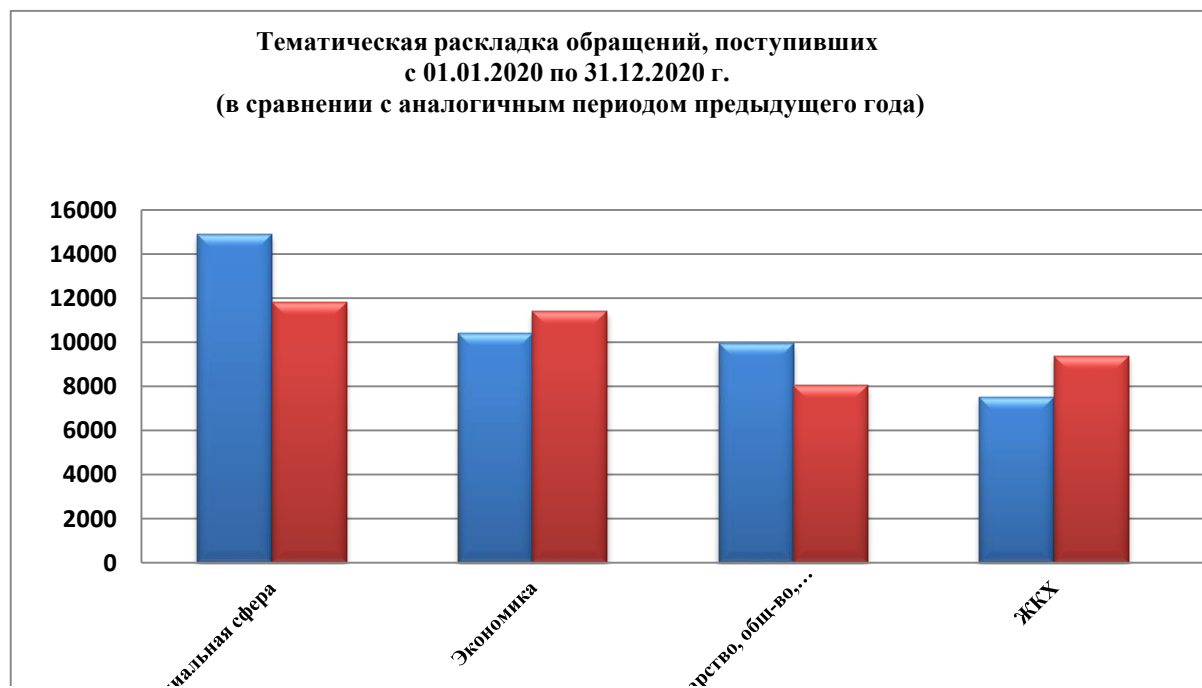


Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории, преобладают инвалиды – 2517 (46%; 2019 - 53%), многодетные семьи – 1651 (30%; 2019 - 23%), ветераны труда – 280 (5%; 2019 – 5%), ветераны боевых действий локальных событий – 105 (2%; 2019 – 4%), родители-одиночки – 240 (4%; 2019 – 3%), воспитанники детских домов – 141 (3%; 2019 – 3%), ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 189 (4%; 2019 - 3%).



Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за истекший период составило **47331** (2019 г. – 43892), в том числе по темам:

- 31% - социальная сфера – 14868 (2019 г. – 11810 – 27%);
- 22% - экономика – 10401 (2019 г. – 11376 – 26%);
- 21% - государство, общество, политика – 9947 (2019 г. – 8043 – 18%);
- 16% - жилищно-коммунальная сфера – 7519 (2019 г. – 9372 – 21%);
- 10% - оборона, безопасность, законность – 4596 (2019 г. – 3291 – 8%).



Закономерным в год распространения новой коронавирусной инфекции стало преобладание в почте Президента Республики Татарстан вопросов социальной сферы. Всего их поступило **14868** (2019 г. – **11810**).

Среди них наиболее актуальными у населения являются вопросы, касающиеся социального обеспечения и социального страхования населения – **4435** обращений (2019г. – 3259).

По-прежнему самыми острыми остаются темы льготного обеспечения – 1314 (2019г. – 1100), социального обслуживания – 1841 (2019г. – 814), труда и занятости населения – 1765 (2019г. – 991).

Но к ним прибавились вопросы социальной поддержки граждан и выплат через пенсионный фонд России (911); работы центров занятости, социальных выплат безработным гражданам, трудоустройства (569); получения отказа на выплаты пособия на детей от 3 до 7 лет (383); предоставления продуктовых наборов для детей из многодетных или малообеспеченных семей (281); о мерах о нарушении трудовых прав (94) и прочее.

Вторыми по значимости в социальной сфере стали вопросы тематического блока «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – это **4408** обращений (2019г. – 2598).

Подавляющее большинство из них безусловно касаются здравоохранения – **3971** обращение (2019г. – 2008). В их числе вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 863 (2019г. – 570), обеспечения лекарственными средствами – 416 (2019г. – 269). Также поступали обращения о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения – 785 (2019г. – 10) и с оценкой качества оказания медицинских услуг, деятельности медицинских учреждений и их работников – 613 (2019г. – 290).

136 медицинских и социальных работников обратились по вопросам выплат стимулирующего характера за особые условия труда и дополнительную нагрузку.

62 обращения касались вакцинации от новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Вопросам образования, науки и культуры посвящены **3749** обращений (2019г. - 5015). При этом 65% из них касаются темы образования – это 2417 обращений (2019г. – 3323).

Жалобы на нехватку мест в детских дошкольных образовательных учреждениях выражены в 378 письмах (2019г. – 415), условиями оплаты за услуги данных организаций в 663 письмах (378 из них в период самоизоляции).

Также в этот период поступали просьбы представить компьютерную технику для дистанционного обучения, а также сообщения о проблемах при обучении в данной форме (106).

Вопросы, касающиеся образовательных стандартов и требований к образовательному процессу озвучены 253 раза (2019г. – 851), поступления в образовательные организации 358 (2019г. – 345), условий проведения образовательного процесса 607 (2019г. – 288).

Количество обращений граждан по вопросам культуры составило **693** (1034 – 2019г.). Большинство из них поступает от представителей творческой и научной интеллигенции о деятельности организаций сферы культуры и их руководителей – 286 (2019г. – 493); культурном наследии народов Российской Федерации и сохранении историко-культурных территорий – 155 (2019г. – 292); материально-техническом, финансовом и информационное обеспечение культуры – 90 (2019г. – 78); популяризации и пропаганде культуры и искусства – 76 (2019г. – 93).

Экономические вопросы содержатся в **10401** обращении (2019г. – 11376).

Преобладающее число их посвящены хозяйственной деятельности – 7827 (2019г. - 7840), из них градостроительству и архитектуре – 2985 (2019г. – 2823), комплексному благоустройству городов и поселков – 788 (2019г. – 657), благоустройству и ремонту подъездных дорог, в том числе тротуаров 583 (2019г. – 537), строительству объектов социальной сферы 438 (2019г. – 320), организации личного освещения 285 (2019г. – 247), водоснаб-

жению поселений 232 (2019г. – 217), газификации поселений 202 (2019г. – 217) и другое.

За 2020 год поступило 270 обращений граждан, в которых обсуждается программа «Наш двор», среди данных писем как благодарности, так и критика проводимых работ.

Вопросы строительства затронуты в **1744** обращениях (2019г. – 2429), в том числе вопросы государственного контроля и надзора в области долевого строительства – 889 (2019г. – 1579).

Строительство и реконструкция дорог – 975 писем (2019г. – 608), среди них 126 обращений, выражающих несогласие со строительством трассы М-12, пролегающей через Лаишевский муниципальный район. А также 44 обращения о ремонте и расширении дороги в поселке Салмачи г. Казани.

Число обращений на транспортную тему – **1440** (2019г. – 1289), в их числе отзывы населения на качество транспортного обслуживания и пассажирских перевозок – 389 (2019г. – 405), вопросы безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью – 153 (2019г. – 198), организация и функционирование автостоянок и автопарковок – 121 (2019г. – 133). В 2020 году остро стоял вопрос общественных транспортных перевозок в г. Набережные Челны (62 обращения).

Вопросы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в **1559** обращениях (2019г. - 2450), при этом значительно снизилось количество обращений против строительства мусоросжигательного завода в городе Казани – 40 жалоб (2019г. – 149).

Финансовый блок формируется из **857** вопросов (2019г. - 1032). Затрагивающих банковское дело – 398 (2019г. – 624), среди них 97 обращений связаны с прекращением деятельности ПАО «Татфондбанк» и «Интехбанк» (2019г. - 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.

В 2020 году поступило 813 сообщений о проблемах и мерах поддержки предпринимателей, 41 обращение о поддержке самозанятых, 11 о поддержке промышленных предприятий,

Функционирование аграрного сектора – **552** обращения (2019г. – 519), 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 «Государство, общество, политика» - **9947** обращений (2019г. – 8043).

В них затрагивается сфера общественной жизни республики. В центре внимания авторов находятся различные аспекты государственного управления – **6310** обращений (2019г. – 4276). Основам конституционного строя посвящено **3258** писем (2019г. - 3549).

В период самоизоляции поступило 281 обращение с несогласием ограничения свободы передвижения граждан, 377 предложений в нормативно-правовые акты, действующие в период пандемии, а также 282 письмо о недостатке средств индивидуальной защиты и несогласие с обязательным ношением масок и перчаток в общественных местах.

Данный тематический блок содержит 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.

Теме жилищно-коммунального хозяйства отдано **7519** обращений (2019г. – 9372), значительную ее часть составляют вопросы коммунального хозяйства – 5011 (2019г. - 5576), неудовлетворительного содержания общего имущества и придомовой территории – 1834 (2019г. - 2199), существенно снизилось недовольство граждан предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 585 (2019г. – 2136).

Также продолжает сокращаться количество обращений потребителей, выражающих недовольство управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью - 324 (2019г. – 486).

Вопросы оплаты услуг ЖКХ затронуты в 711 обращениях (2019г. - 641).

На 56% уменьшилось количество обращений на тему обеспечения граждан жильем, пользования жилищным фондом, обеспечения социальных гарантий в жилищной сфере - **1758** обращений (2019г. – 3127). Этому факту поспособствовало сокращение, более чем в 5 раз, количество обращений по вопросам переселения граждан из ветхого жилья, подвалов, барачных, коммуналок, общежитий, аварийных домов, санитарно-защитной зоны – 213 (2019г. – 1237).

Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма затронуто в 719 обращениях (2019г. – 1062), обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 233 (2019г. – 384).

Количество обращений по вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка – **4596** (2019г. – 3291) среди них значительное место уделено проблемам безопасности и правопорядку – 3358 (2019г. - 2142), вопросам правосудия – 513 (2019г. - 153), борьбе с коррупцией – 296 (2019г. - 310).

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 2020 году поступило 344 жалобы на бездействие сотрудников Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан (2019г. – 293 обращения). Рост количества обращений данной тематики составил 15%.

В 2020 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:

- советника Президента Российской Федерации А. Кобякова;
- начальника Управления пресс-службы и информации Президента Российской Федерации А. Цыбулина;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по приграничному сотрудничеству А.Е. Филатова;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по научно-образовательной политике И.П. Биленкиной.

Рассмотрено 224 запроса от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (2019г. – 323).

С выездом в некоторые муниципальные образования сотрудниками Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан были проведены личные приемы, в ходе которых было принято 30 человек (2019г. – 132), а также осуществлялись мероприятия по повышению эффективности работы с обращениями граждан в органах государственной власти и местного самоуправления.

Кроме того, Управлением Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан было рассмотрено **114565** вопросов, поступивших через федеральные органы власти и Общероссийский народный Фронт по результатам проведения в 2019 году «Прямой линии» Президентом Российской Федерации В.В. Путиным.

Помимо этого, все обращения (**471**), поступившие при проведении Президентом Республики Татарстан Р.Н. Миннихановым «Прямой линии» 10 сентября 2020 года, также были рассмотрены в Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан и по каждому из них заявителям были представлены ответы.

В Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение **9176** поручений (2019г. – 9859). По результатам рассмотрения **480** обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено **11** обращений граждан, перенаправлено в иные органы власти **33180**, даны разъяснения по **8999** обращениям.

Рассмотрено **10337** ответов на поручения руководства по обращениям граждан, направленные по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления республики (2019г. – 9018).

Количество обращений граждан, рассмотренных в министерствах и ведомствах республики, увеличилось на 8,4% и составило **91905** (2019г. – 84751), из них **12616** было рассмотрено на личном приеме (2019г. – 12661), через Интернет-приемную обратились **28274** человек (2019г. – 23075).

Сведения, представленные муниципальными районами и городскими округами, по результатам работы с обращениями граждан в 2019 году показывают уменьшение на 8% по сравнению с предыдущим годом общего количества рассмотренных обращений. В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило **93423** обращения граждан (2019г. – 101574), в том числе через информационные системы **38820** (2019г. – 37671), **17647** человек приняты на личном приеме (2019г. – 22902).