

## Информация об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2022 году

Представляем информацию об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2022 году.

За указанный период поступило **35 284** устных и письменных обращений, что на 8% ниже уровня предыдущего года (2021г. – **38447**).



В Администрации Раиса Республики Татарстан и в Аппарате Кабинета Министров Республики Татарстан были приняты на личном приеме 3411 граждан. (2021г. – 3329; 2020г. – 5157).



Количество поступивших в Республику Татарстан из Администрации Президента Российской Федерации поручений по обращениям граждан в 2022 году уменьшилось на 4% и составило **6364** единицы (2021г. – 6614; 2020г. – 7805; 2019г. – 5273), из них – 2253 контрольных (2021г. – 2018; 2020г. – 2125; 2019г. – 2011).



Всего в 2022 году поступило **19687** электронных обращений (2021г. – 20440; 2020г. – 21252; 2019г. – 18413, 2018г. – 16412).

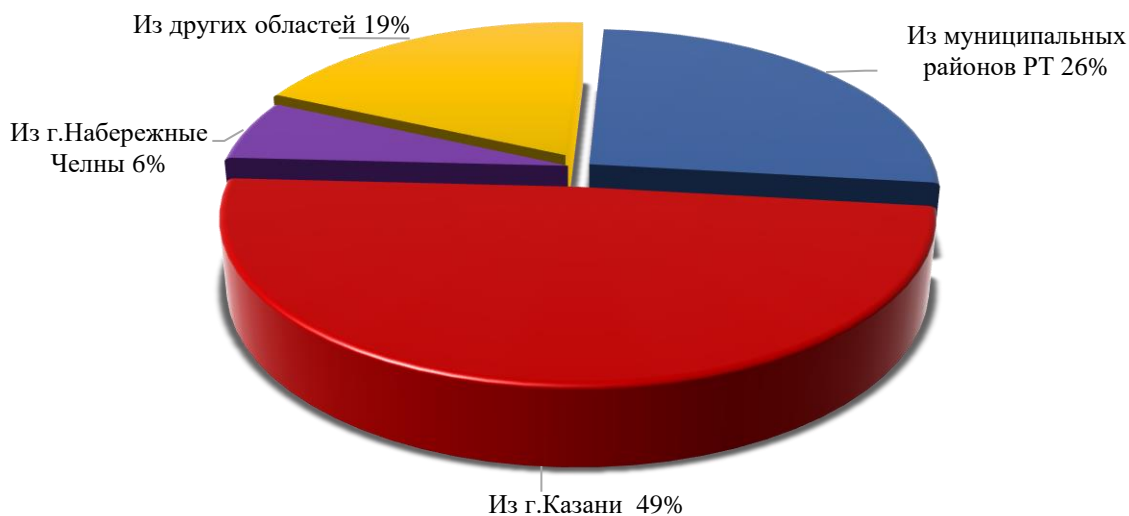


**867** коллективных обращений, поступивших в 2022 году, содержат **28 969** подписей (2021г. – 1210/53328). В результате общее число граждан, обратившихся в Управление Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, составило **63 386** человек (2021г. – 90565).

Количество обращений граждан, поступающих на татарском языке увеличилось на 56% и составило **2030** (2021г. – 885).

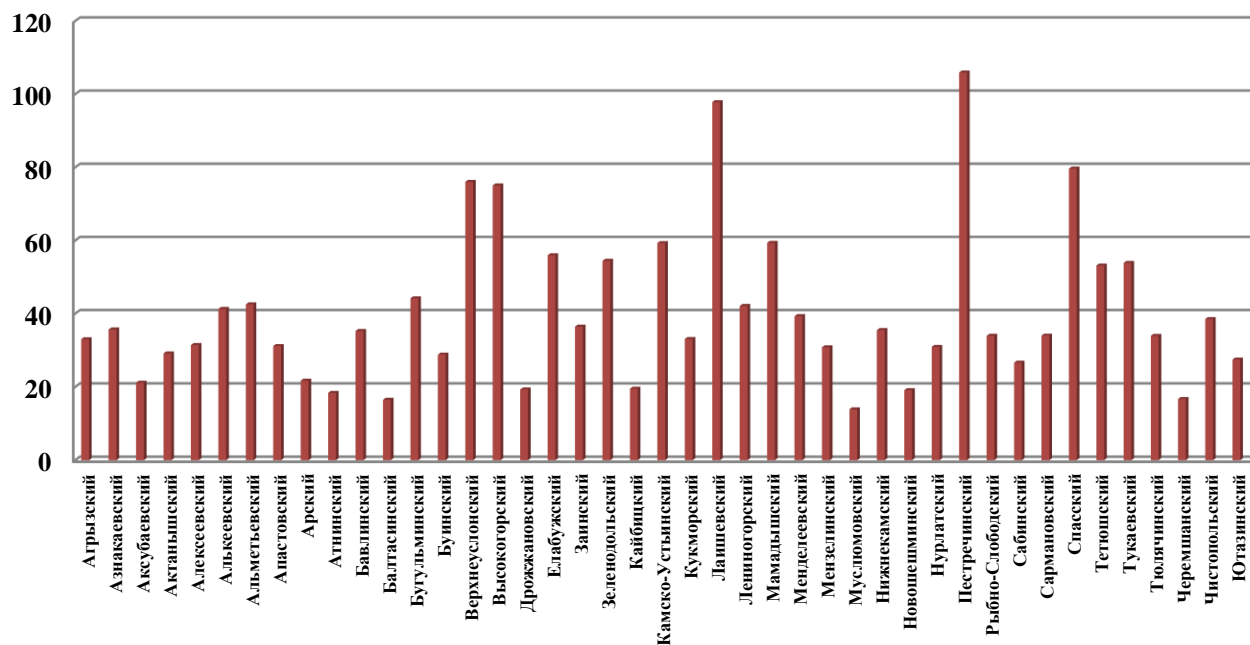
Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – **17327** (2021г. – 17042), из Набережных Челнов – **2174** (2021г. – 3877), от граждан, проживающих в других муниципальных образованиях республики – **9094** (2021г. – 9911), из регионов России, стран СНГ и зарубежья – **6689** (2021г. – 7617).

### Территориальное распределение обращений



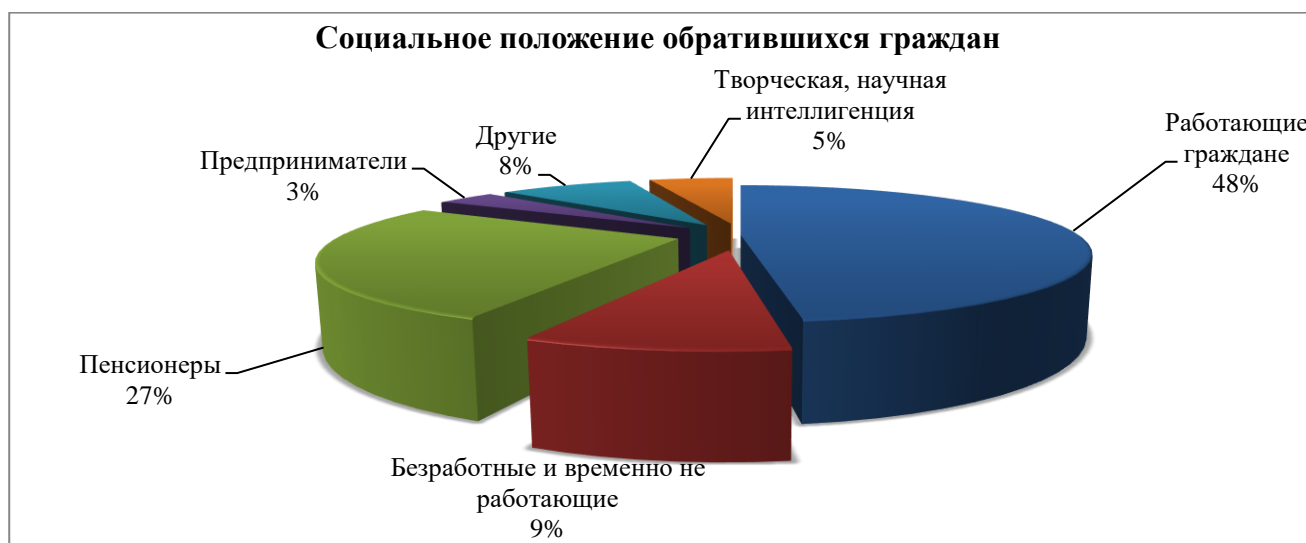
Среднее количество обращений в расчете на 10 тысяч человек населения по Республике Татарстан составило **74** (2021г. – 79).

### Количество обращений граждан, поступивших от жителей муниципальных районов республики в расчете на 10000 человек населения



Наиболее активной социальной группой, направляющей свои предложения, жалобы и заявления в высшие органы власти Республики Татарстан, являются работающие граждане – **5285** человек, 48% из общего числа заявителей (2021г. – 50%), указавших своё социальное положение (11049).

Остальные обратившиеся принадлежат к категориям: 27% пенсионеры – **2940** человек (2021г. – 29%); 5% творческая, научная интеллигенция – **569** человек (2021г. – 5%); 9% безработные и временно не работающие – **977** человек (2021г. – 5%); 3% предприниматели – **378** человек (2021г. – 3%).



О наличии социальных льгот сообщили 4585 корреспондентов, из их числа 54% имеют инвалидность – **2471** человек (2021г. – 52%), 25% из многодетной семьи – **1164** человека (2021г. – 25%), 4% ветераны труда – **176** человек (2021г. – 5%), 2% ветераны боевых действий локальных событий – **87** человек (2021г. – 2%), 4% родители-одиночки – **191** человек (2021г. – 5%), 3% воспитанники детских домов – **141** человек (2021г. – 3%), 2% ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – **78** человек (2021г. – 2%).



С учетом того, что одно обращение может включать в себя несколько тематик, количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, составило **37913** (2021г. – 41479).

Из них:

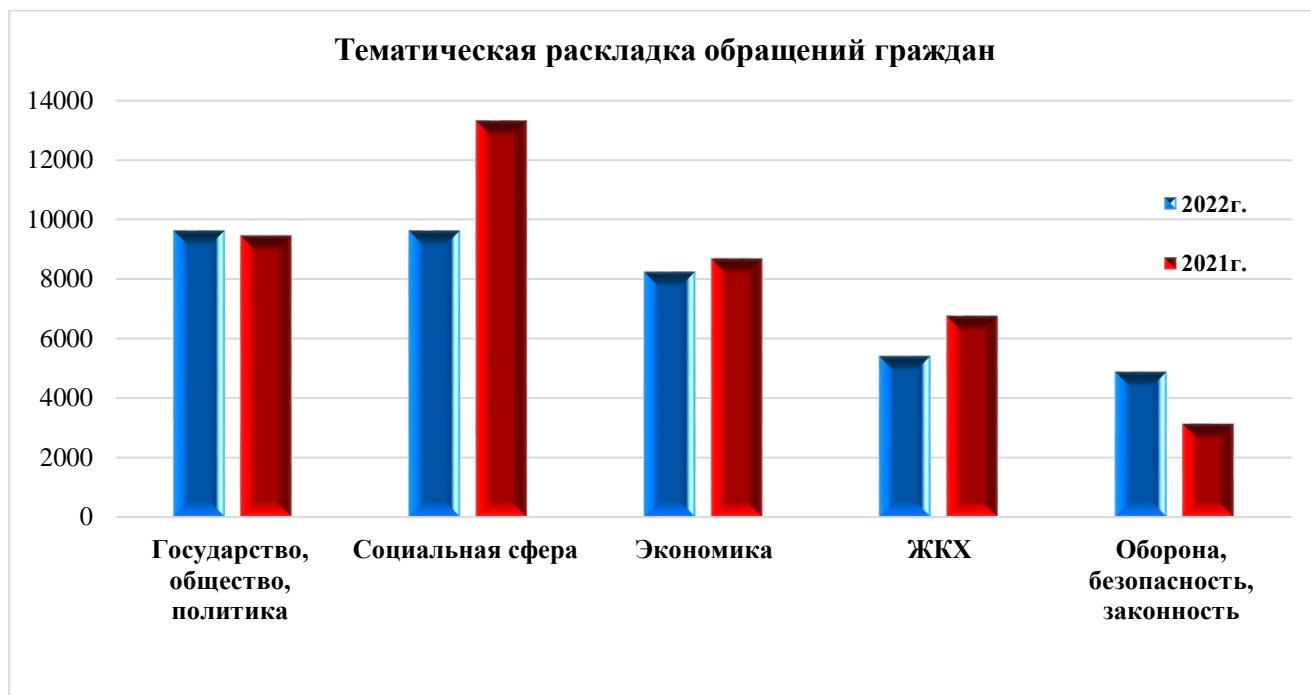
**9643** – вопросы, относящиеся к блоку «Государство, общество, политика», **25%** (2021г. – 9478/23%);

**9642** – социальная сфера, **25%** от общего количества вопросов (2021г. – 13315/32%);

**8266** – вопросы, относящиеся к блоку «Экономика», **22%** (2021г. – 8708/21%);

**5445** – вопросы жилищно-коммунальной сферы **15%** (2021г. – 6794/16%);

**4917** – вопросы, относящиеся к блоку «Оборона, безопасность, законность» **13%** (2021г. – 3184/8%).



За 2022 год на 35,3% увеличилось количество вопросов по проблемам **обороны, обеспечения безопасности и законности – 4 917** (2021г. – 3184).

Увеличение количества обращений связано с проведением специальной военной операции и частичной мобилизацией.

На 91% увеличилось количество вопросов гражданской обороны – 2170, (2021г. – 184). Только за последние три месяца по вопросам мобилизации поступило более 2 тысяч (2118) обращений по самым разным вопросам: о предоставлении отсрочки мобилизованному (1292), о демобилизации многодетных отцов (253), о выплатах мобилизованным (191), о социальной поддержке семей мобилизованных (122), прохождения военной службы по контракту (60), обеспечения Вооруженных сил Российской Федерации (80), призыва в Вооруженные Силы Российской Федерации, работы военных комиссариатов и призывных комиссий.

Организована тесная работа по рассмотрению обращений граждан с Военным комиссариатом Республики Татарстан, Военной прокуратурой Казанского гарнизона, с министерствами и ведомствами. В результате были выявлены факты несвоевременного и некорректного внесения сведений о военнослужащих, осуществлено прокурорское реагирование. Благодаря чему удалось частично снять напряжение среди мобилизованных и их семей.

Появились обращения по вопросам эвакуации населения в военное время, наличия защитных сооружений гражданской обороны.

Вопросы борьбы с коррупцией поднимаются в 243 обращениях (2021г. – 218).

Проблемы безопасности и правопорядка – 1895 раз (2021 – 2207), в том числе вопросы обеспечения безопасности личности – 655 (2021г. – 578) и общества – 762 (2021г. – 1188), правосудия – 268 (2021г. – 342).

Часть почты посвящена работе органов прокуратуры – 260 (2021г. – 116), органов юстиции – 321 (2021г. – 317), в том числе жалобы на неисполнение судебных решений, обжалование решений суда, а также нарекания на деятельность судебных приставов.

Количество вопросов блока **«Государство, общество, политика»** уменьшилось незначительно, на 1,7%. Всего рассмотрено **9643** вопроса (2021г. – 9478).

В данном блоке затрагиваются вопросы, связанные с политическим устройством государства и гражданским обществом. В центре внимания авторов находятся основы государственного управления – 6398 вопросов (2021г. – 6137), в том числе критика и благодарности в адрес должностных лиц органов государственной власти (665), просьбы о личном приеме высшими должностными лицами Республики Татарстан (1498).

По международным отношениям и международному праву рассмотрены 96 вопросов (2021 – 44). Увеличилось количество по вопросам участия Российской Федерации в разрешении международных военных конфликтов – 23 (2021г. – 2); Концепции внешней политики Российской Федерации – 16 (2021г. – 3); оформления и выдачи виз – 15 (2021г. – 4).

Вопросов о конституционном строе – 2969 (2021г. – 3146). Данный блок содержит вопросы о деятельности общественных и религиозных объединений, политических партий и общественных объединений (1584), местного самоуправления (586), внутренней и внешней миграции (274), представления к государственным наградам (141).

Количество **экономических вопросов уменьшилось на 5%**, они содержатся в **8266** вопросах (2021г. – 8708).

Преобладающее число их посвящены хозяйственной деятельности – 6157 (2021г. – 6405). Из них:

Уменьшилось на 91% количество вопросов государственного контроля и надзора в области долевого строительства и составило – 50 (2021г. – 580).

Благодаря эффективной реализации в республике программ по благоустройству территорий и программ строительства и капитального ремонта социальных объектов, на 49,8% уменьшилось количество вопросов по водоснабжению поселений – 150 (2021г. – 299), на 33% по газификации поселений – 99 (2021г. – 148), на 30,7% по строительству объектов социальной сферы – 187 (2021г. – 270), на 18,5% по комплексному благоустройству городов и поселков – 617 (2021г. – 757), на 17,2% по реализации программы «Наш двор» – 264 (2021г. – 319), на 15,5% по организации уличного освещения – 158 (2021г. – 187).

По вопросам функционирования аграрного сектора поступило 343 вопроса (2021г.– 400; 2020г.– 552; 2019г. – 519), что меньше 2021 года на 14%. Данная категория в основном содержит просьбы о поддержке садоводства и огородничества (100), фермерства (49); вопросы управления агропромышленным комплексом (72), реализации сельскохозяйственной продукции (25) и др.

Проблемы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в 1391 обращении (2021г. – 1450), уменьшение количества вопросов составляет 4,5%.

Количество вопросов, связанных с финансами, уменьшилось на 2 %, составило 628 (2021г. – 640). Затрагивающих банковское дело вопросов – 218 (2021г. – 212), среди них 73 обращения связаны с прекращением деятельности ПАО «Татфондбанк», «Интехбанк» и «Тимербанк» (2021г. – 63). Другие вопросы данной категории касаются страхования, выделение ссуд, субсидий и потребительских кредитов гражданам и индивидуальным предпринимателям, а также налогов и сборов.

Наблюдается увеличение на 1,3% количества вопросов по градостроительству и архитектуре – 2953 (2021г. – 2915): по сфере торговли – 441 (2021г. – 278), в том числе защита прав потребителей – 244 (2021г. – 102); благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров – 675 (2021г. – 541); эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – 135 (2021г. – 108); строительство и реконструкция дорог – 562 (2021г. – 545); качество транспортного обслуживания и пассажирских перевозок – 335 (2021г. – 324).

Проблемы **жилищно-коммунального хозяйства** выражены в **5445** вопросах (2021г. – 6794), их количество сократилось на 20%.

Значительную часть вопросов данного блока составляют вопросы коммунального хозяйства – 4002 (2021г. – 4570), обеспечения граждан жильем, социальных гарантий в жилищной сфере – 1119 (2021г. – 1439).

Снизилось недовольство граждан содержанием общедомового имущества и придомовой территории – 1057 обращений (2021г. – 1425). предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 161 (2021г. – 198).

В то же время количество обращений потребителей, выражающих недовольство управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью составило 324 (2021г. – 318).

Вопросы оплаты услуг ЖКХ затронуты в 522 обращениях (2021г. – 571).

Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма содержится в 457 обращениях (2021г. – 564), обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 174 (2021г. – 226), обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 188 (2021г. – 223).

Несмотря на то, что количество поступивших **вопросов по социальному блоку** уменьшилось на 28%, данный блок является самым актуальным среди заявителей, количество поступивших вопросов – **9642** (2021г. – 13315).

Наблюдается увеличение вопросов на 45,5% по взаимодействию граждан и организаций со *средствами массовой информации*, поступило 887 вопросов (2021г. – 483), в частности по поддержке периодических печатных изданий – 634 (2021г. – 297), сетевых изданий – 63 (2021г. – 42), материально-техническому и финансовому обеспечению средств массовой информации – 47 (2021г. – 11).

Увеличилось на 11,7% количество обращений граждан *по вопросам культуры* – 794 (2021г. – 701). В том числе: о материально-техническом, финансовом и информационном обеспечении культуры – 193 (2021г. – 139), о популяризации и пропаганде культуры и искусства – 124 (2021г. – 77), о культурном наследии народов Российской Федерации и сохранении историко-культурных территорий – 134 (2021г. – 128).

Наблюдается уменьшение вопросов о деятельности организаций сферы культуры и их руководителей – 197 (2021г. – 229).



Уменьшилось на 9,5% количество вопросов *социального обеспечения и социального страхования* – 2412 (2021г. – 2666), в том числе пособий и компенсационных выплат – 530 (2021г. – 708), социального обслуживания – 798 (2021г. – 674), льготного обеспечения – 729 (2021г. – 863), пенсионных выплат – 153 (2021г. – 219).

В то же время наблюдается увеличение вопросов на 15,5% по социальному обслуживанию населения – 798 (2021г. – 674).

Вопросов труда и занятости населения – 705 (2021г. – 812), что на 13,2% меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.





По блоку *образование* рассмотрено 1994 вопроса (2021г. – 1957). Их количество уменьшилось на 13,2%.

При этом, значительно увеличилось количество вопросов касающихся образовательных стандартов и требований к образовательному процессу – 278 (2021г. – 210), условий проведения образовательного процесса – 269 (2021г. – 262), вопросов о деятельности центров дополнительного образования – 139 (2021г. – 61), о конфликтных ситуациях в образовательных организациях – 146 (2021г. – 110).

По вопросам поступления в общеобразовательные организации – 266 (2021г. – 333) и нехватке мест в детских дошкольных образовательных организациях – 105 (2021г. – 326), развития *науки* и научных организаций – 98 (2021г. – 122) количество вопросов заметно сократилось.



Тематический блок «*Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм*» содержит 2513 вопросов (2021г. – 6311), сокращение количества на 60%.

По вопросам *физической культуры и спорта* поступило 269 обращений (2021г. – 249), увеличилось количество вопросов по популяризации и пропаганде физической культуры и спорта – 42 (2021г. – 28). Вопросы *туризма и экскурсий* – 59 (2021г. – 49).

Подавляющее большинство вопросов касаются *здравоохранения* – 2187 (2021г. – 6017). В том числе вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 613 (2021г. – 744), работы медицинских учреждений и их сотрудников – 508 (2020г. – 615), обеспечения лекарственными средствами – 337 (2021г. – 476).

Количество обращений о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения сократилось на 96% и составило 124 (2021г. – 2985).



В 2022 году сотрудниками Управления помимо основной деятельности по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, поступающих в Администрацию Президента Республики Татарстан и Кабинет Министров Республики Татарстан, были организованы и проведены мероприятия с участием представителей Администрации Президента Российской Федерации, среди них личные приёмы граждан в режиме видео-конференц-связи с участием:

- заместителя руководителя Администрации Президента Российской Федерации В. Островенко;
- Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе И.А. Комарова;
- заместителя руководителя Администрации Президента Российской Федерации Д. Козак;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по развитию информационно-коммуникационных технологий и инфраструктуры связи Т. Матвеевой;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций М.Г. Михайловского;
- советника Президента Российской Федерации Р.С.-Х. Эдельгериева.

Рассмотрено **203** запроса от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (2021г. – 382).

Сотрудниками Управления с выездом на место произведены мероприятия по повышению качества рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти и местного самоуправления Республики Татарстан с оказанием практической и консультативной помощи должностным лицам.

В Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение **7546** поручений (2021г. – 8085). По результатам рассмотрения **328** обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено **16** обращений граждан, перенаправлено по компетенции в иные органы власти – **28 227**, даны разъяснения по **4493** обращениям.

Рассмотрено **10396** ответов на поручения руководства по обращениям граждан, направленные по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления республики (2021г. – 10768).

Отделом информационно-аналитической работы и контроля Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан подготовлено **614** статистических материалов, тематических справок, периодических отчетов для высшего руководства республики, а также по запросам из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, Прокуратуры Республики Татарстан, структурных подразделений Администрации Президента Республики Татарстан и др.

В 2022 году поступило **15592** звонка от населения в Единую Приемную Президента Республики Татарстан (2021г. – 9315; 2020г. – 10175). Показатель принятых звонков составляет 97% от общего числа поступивших.

Средняя продолжительность звонка – 2,5 мин.;

Консультация – 54% звонков – 8420 (2021г. – 4352);

Перевод звонка – 41% - 6392 (2021г. – 3856);

Фиксация в ЕМСЭД – 5% - 780 (2021г. – 1107).

По сравнению с прошлым годом количество консультаций возросло на 40%. Количество переводов звонков осталось на уровне прошлого года. 60% вопросов граждан решается операторами Единой приемной.

Количество обращений граждан, рассмотренных в 2022 году в министерствах и ведомствах республики, уменьшилось на 18% и составило 81558 (2021г. – 99510), из них 8344 были рассмотрены на личном приеме (2021г. – 12188), через Интернет-приемную обратились 24945 человек (2021г. – 33895).

Сведения, представленные муниципальными районами и городскими округами, по результатам работы с обращениями граждан в 2022 году также показывают уменьшение на 15% по сравнению с предыдущим годом общего количества рассмотренных обращений. В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило 78889 обращений граждан (2021г. – 93108), в том числе 35045 через информационные системы (2021г. – 40215), 16598 человек приняты на личном приеме (2021г. – 18026).