

## Информация об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2023 году

За указанный период поступило **34 012** устных и письменных обращений, что на 3% ниже уровня предыдущего года (2022г. – **35 284**).



В Администрации Раиса Республики Татарстан и в Аппарате Кабинета Министров Республики Татарстан были приняты на личном приеме **3548** граждан, что на 4% больше уровня 2022 года. (2022г. – 3411). В том числе Раисом Республики Татарстан Р.Н. Миннихановым принято 18 граждан (2022г. – 12), Руководителем Администрации Раиса Республики Татарстан А.А. Сафаровым проведено 44 личных приема (2022г. – 14), помощниками Раиса Республики Татарстан и руководителями структурных подразделений Администрации Раиса Республики Татарстан было рассмотрено 8 устных обращений.

**3478** заявителей было принято сотрудниками Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан.



Количество поступивших в Республику Татарстан из Администрации Президента Российской Федерации поручений по обращениям граждан в 2023 году увеличилось на 4% и составило **6606** единиц (2022г. – 6364), из них – 2730 контрольных (2022г. – 2253).



Всего в 2023 году поступило **18 464** электронных обращения (2022г. – 19687), на бумажном носителе направлено **5394** письма (2022г. – 5822).



**895** коллективных обращений, поступивших в 2023 году, содержат **25 108** подписей (2022г. – 867/28969). В результате общее число граждан, обратившихся в Управление Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, составило **58 225** человек (2022г. – 63386).

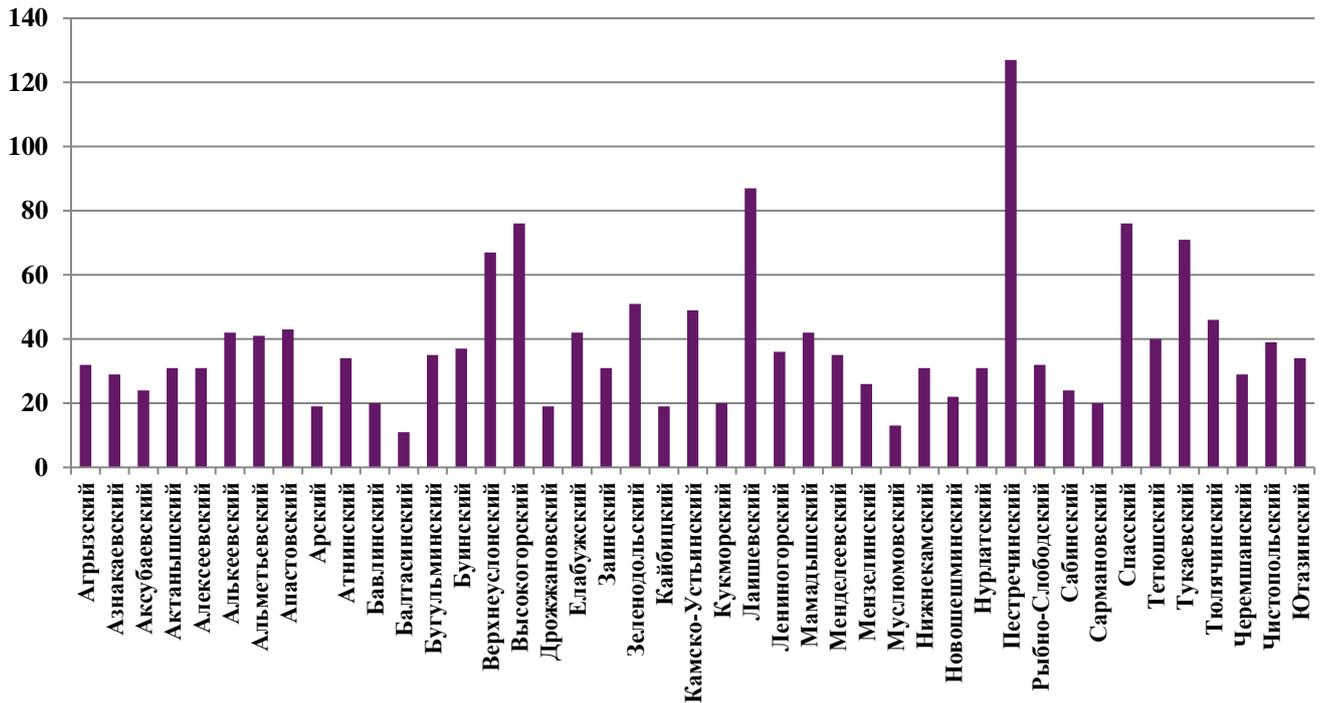
Количество обращений граждан, поступающих на татарском языке составило **604** (2022г. – 2030).

Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – **15 960** (2022г. – 17327), из Набережных Челнов – **2124** (2022г. – 2174), от граждан, проживающих в других муниципальных образованиях республики – **8473** (2022г. – 9094), из регионов России, стран СНГ и зарубежья – **7455** (2022г. – 6689).

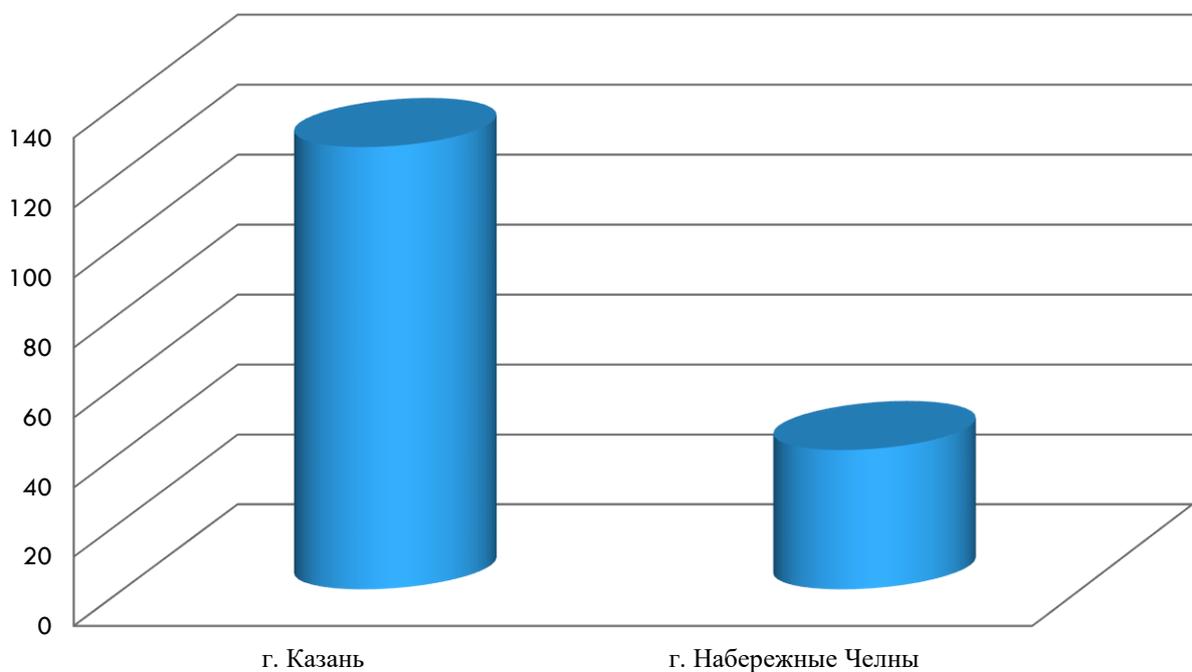


Среднее количество обращений в расчете на 10 тысяч человек населения по Республике Татарстан составило **69** (2022г. – 74).

**Количество обращений граждан,  
поступивших от жителей муниципальных районов республики  
в расчете на 10 000 человек населения**

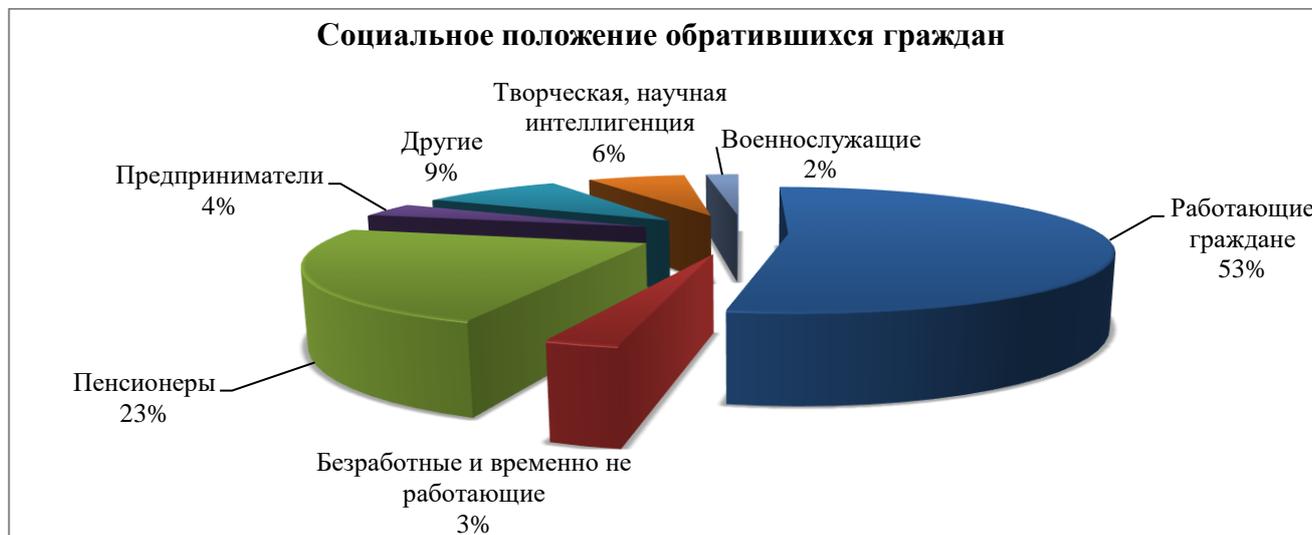


**Сведения о количестве обращений граждан, поступивших от жителей  
г. Казани и Набережные Челны в расчете на 10000 человек населения**



Наиболее активной социальной группой, направляющей свои предложения, жалобы и заявления в высшие органы власти Республики Татарстан, являются работающие граждане – **2925** человек, что составляет 53% из общего числа заявителей (2022г. – 48%), указавших своё социальное положение (5526).

Остальные обратившиеся принадлежат к следующим категориям: 23% пенсионеры – **1269** человек (2022г. – 27%); 6% творческая, научная интеллигенция – **359** человек (2022г. – 9%); 4% предприниматели – **198** человек (2022г. – 3%); 3% безработные и временно не работающие – **150** человек (2022г. – 9%), 2% военнослужащие – **121** человек (2022г. – 0,5%).



О наличии социальных льгот сообщили **2593** корреспондента, из их числа 44% имеют инвалидность – **1155** человек (2022г. – 54%), 29% многодетные семьи – **759** человек (2022г. – 25%), 7% ветераны труда – **175** человек (2022г. – 4%), 5% воспитанники детских домов – **121** человек (2022г. – 3%), 4% ветераны боевых действий локальных событий – **98** человек (2022г. – 2%), 3% родители-одиночки – **67** человек (2022г. – 4%), 2% ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – **40** человек (2022г. – 2%).



С учетом того, что одно обращение может включать в себя несколько тематик, количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, составило **35 920** (2022г. – 37913).

Из них:

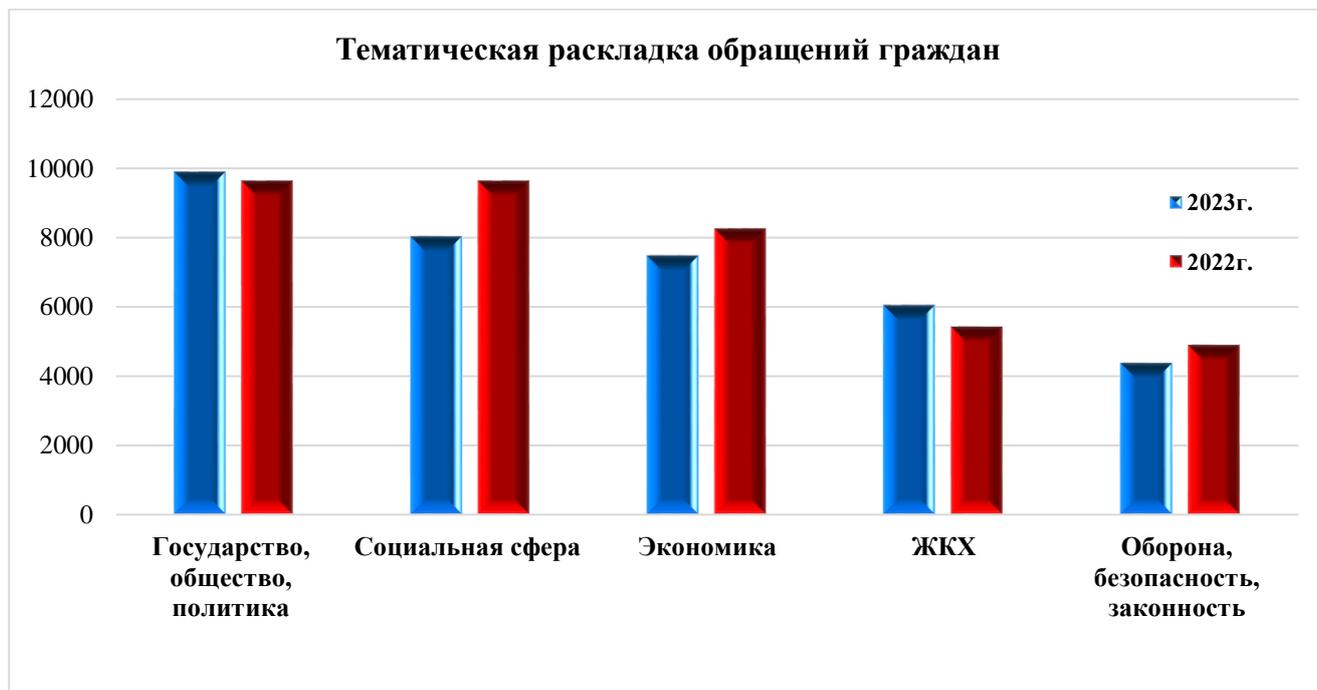
**9912** – вопросы, относящиеся к блоку «Государство, общество, политика», 28% (2022г. – 9643/25%);

**8047** – социальная сфера, 22% от общего количества вопросов (2022г. – 9642/25%);

**7498** – вопросы, относящиеся к блоку «Экономика», 21% (2022г. – 8266/22%);

**6064** – вопросы жилищно-коммунальной сферы 17% (2022г. – 5445/15%);

**4399** – вопросы, относящиеся к блоку «Оборона, безопасность, законность» 12% (2022г. – 4917/13%).



Количество обращений блока «Государство, общество, политика» увеличилось на 3%. Всего рассмотрено **9912** вопросов (2022г. – 9643).

В данном блоке затрагиваются темы, связанные с политическим устройством государства и гражданским обществом. В центре внимания авторов находятся основы государственного управления – 5893 вопроса (2022г. – 6398), в том числе просьбы о личном приеме высшими должностными лицами Республики Татарстан (960), критика и благодарности в адрес должностных лиц органов государственной власти (681).

Обращений о конституционном строе – 2920 (2022г. – 2969). Данный блок содержит вопросы о деятельности общественных и религиозных объединений, политических партий и общественных объединений (1584), местного самоуправления (586), представления к государственным наградам (125), увековечении памяти выдающихся людей, исторических событий (58).

Несмотря на то, что количество поступивших вопросов **по социальному блоку** уменьшилось на 16%, данный блок является очень актуальным среди заявителей. В 2023 году поступило **8047** обращений на указанную тематику (2022г. – 9642).

Преобладающими в данном блоке являются вопросы образования, науки и культуры – 2949 (2022г. – 3720). Более половины из них касаются темы *образования* – это 1862 обращения (2022г. – 1995). Их количество уменьшилось на 6%.

При этом, увеличилось количество вопросов, касающихся образовательных стандартов и требований к образовательному процессу – 284 (2022г. – 269), контроля качества и надзора в сфере образования – 120 (2022г. – 84), доставки обучающихся в образовательные учреждения – 54 (2022г. – 37). По-прежнему актуальным остается вопрос нехватки мест в дошкольных образовательных организациях – 108 (2022г. – 105).

Наблюдается сокращение на 60% обращений по взаимодействию граждан и организаций со средствами массовой информации. Поступило 356 писем (2022г. – 887), в частности по поддержке периодических печатных изданий – 159 (2022г. – 634), материально-техническому и финансовому обеспечению средств массовой информации – 30 (2022г. – 47), сетевых изданий – 13 (2022г. – 63).

Заметно сократилось количество обращений по вопросам условий проведения образовательного процесса – 179 (2022г. – 269), деятельности центров дополнительного образования – 100 (2022г. – 139), питания обучающихся – 15 (2022г. – 36), переподготовки и повышение квалификации педагогических работников – 1 (2022г. – 16).



Уменьшилось на 12% количество обращений граждан по вопросам *культуры* – 700 (2022г. – 794). В том числе о культурном наследии и сохранении историко-культурных территорий – 98 (2022г. – 134), материально-техническом, финансовом и информационном обеспечении культуры – 84 (2022г. – 193), мерах социальной поддержки и стимулирования работников сферы культуры и деятелей искусства – 14 (2022г. – 30).

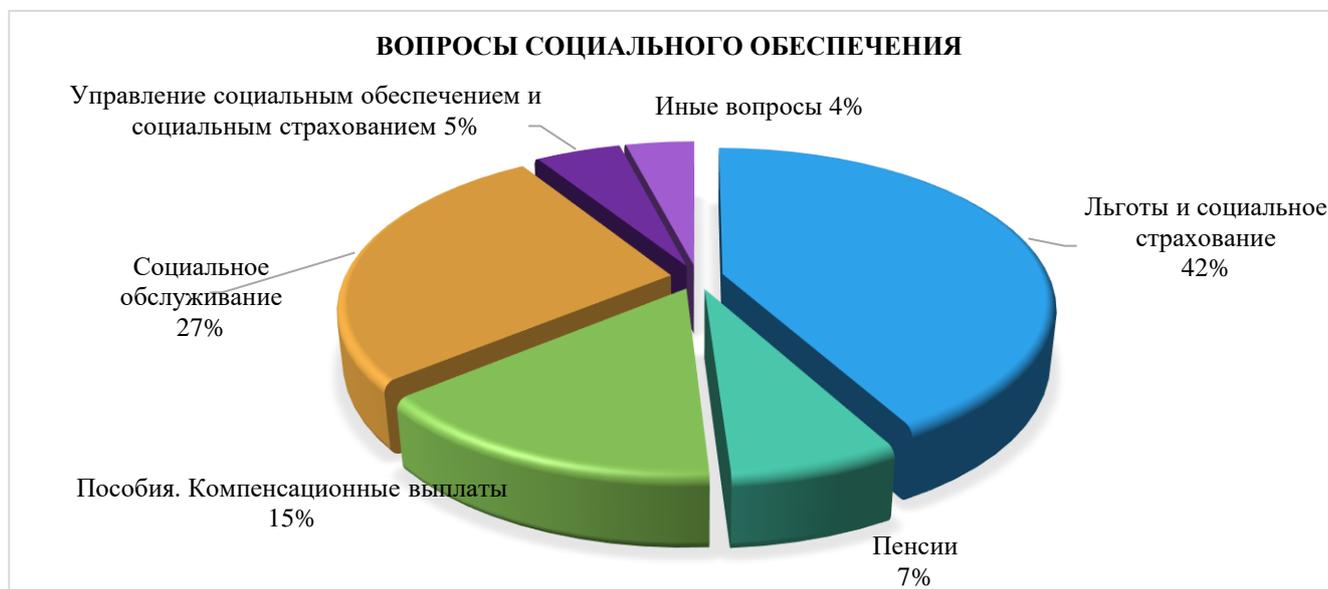
Большинство обращений по данной тематике поступают от представителей творческой и научной интеллигенции об оказании поддержки в организации и финансировании их мероприятий, концертной деятельности, об издании книг, по вопросам профессионального искусства и народного творчества, охраны памятников архитектуры, истории и культуры, деятельности театров, концертных организаций, цирков и др.



Увеличилось количество корреспонденции на 35% по вопросам льготного обеспечения – 981 (2022г. – 728).

По вопросам труда и занятости населения поступило 494 обращения (2022г. – 705), что на 29% меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

В целом количество обращений по темам *социального обеспечения и социального страхования* в 2023 году сократилось на 4%, и составило 2304 обращения (2022г. – 2412), в том числе социального обслуживания – 629 (2022г. – 798), пособий и компенсационных выплат – 345 (2022г. – 530), управления социальным обеспечением и социальным страхованием – 130 (2022г. – 156).



Тематический блок «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» содержит 2138 обращений (2022г. – 2513), сокращение количества на 15%.

Подавляющее большинство обращений касаются здравоохранения – 1816 (2022г. – 2187), в том числе лечения и оказания медицинской помощи – 542 (2022г. – 636), работы медицинских учреждений и их сотрудников – 398 (2022г. – 508), обеспечения лекарственными средствами – 241 (2022г. – 337).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 290 писем (2022г. – 269), также увеличилось количество обращений по популяризации и пропаганде физической культуры и спорта – 60 (2022г. – 42). По вопросам туризма и экскурсий поступило 35 обращений. (2022г. – 59).



**Экономические вопросы** содержатся в **7498** обращениях, что на 9 % меньше уровня 2022 года. (2022г. – 8266).

Преобладающее количество обращений данного блока посвящены хозяйственной деятельности – 5267 (2022г. – 6157).

Заметное увеличение количества заявлений наблюдается по вопросам информации и информатизации – 519 (2022г. - 188), качества транспортного обслуживания и пассажирских перевозок – 417 (2022г. – 335), вдвое увеличилось количество вопросов по строительству объектов социальной сферы, что связано с многочисленными обращениями граждан о необходимости строительства школ, дошкольных учреждений, поликлиник, спортивных объектов в новых жилищных комплексах республики – 373 (2022г. – 187).

Проблемы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в 1513 обращениях (2022г. – 1391), увеличение количества составляет 8%.

По вопросам функционирования аграрного сектора поступило 330 обращений (2022г.– 343). Данная категория в основном содержит просьбы о поддержке садоводства и огородничества (114), фермерства (78), вопросы управления агропромышленным комплексом (62) и др.

Количество вопросов, связанных с финансами, уменьшилось на 55 % и составило 283 (2022г. – 628). Это связано со значительным спадом обращений по вопросу прекращения деятельности ПАО «Татфондбанк», «Интехбанк» и «Тимербанк». Другие обращения данной категории касаются страхования,

выделения ссуд, субсидий и потребительских кредитов гражданам и индивидуальным предпринимателям, а также налогов и сборов.

Благодаря эффективной реализации в республике программ по благоустройству территорий и программ строительства и капитального ремонта социальных объектов, на 32% сократилось количество обращений по организации уличного освещения – 106 (2022г. – 158), на 31% по строительству и реконструкции дорог – 383 (2022г. – 562), на 24% по газификации поселений – 75 (2022г. – 99), на 20% по водоснабжению поселений – 119 (2022г. – 150), на 17% по благоустройству и ремонту подъездных дорог и тротуаров – 556 (2022г. – 675), на 14% по реализации программы «Наш двор» – 227 (2022г. – 264).

Проблемы **жилищно-коммунального хозяйства** выражены в **6064** обращениях (2022г. – 5445), их количество увеличилось на 11%.

Значительную часть данного блока составляют вопросы коммунального хозяйства – 4121 (2022г. – 4002), обеспечения граждан жилищем, социальных гарантий в жилищной сфере – 1464 (2022г. – 1119).

По сравнению с предыдущим годом увеличилось количество жалоб на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества: вопросы электроснабжения на 104%, водоснабжения на 56%, теплоснабжения – 41%. Резкий рост обращений по вопросам электроснабжения связан с многочисленными жалобами жителей ДНП УК «Усадьба» Тукаевского муниципального района Республики Татарстан о регулярных перебоях в электричестве.

На 46% возросло количество обращений по вопросу обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 276 (2022г. – 188), на 38% об улучшении жилищных условий, предоставлении жилого помещения по договору социального найма – 634 (2022г. – 457).

Вопросы оплаты услуг ЖКХ затронуты в 564 обращениях (2022г. – 522).

Количество жалоб потребителей, выражающих недовольство управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью составило 424 (2022г. – 324).

В 2023 году поступило 98 обращений с критикой деятельности региональных оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами ООО «Управляющая компания «Предприятие жилищно-коммунального хозяйства» и ООО «Гринта».

Следует отметить, что снизилось недовольство граждан содержанием общедомового имущества и придомовой территории – 706 обращений (2022г. – 1057).

Уменьшение на 10% количества корреспонденции наблюдается по вопросам **обороны, обеспечения безопасности и законности** - **4399** обращений. (2022г. – 4917).

В то же время, следует отметить, что по сравнению с 2021 годом увеличение количества обращений по указанной тематике составляет 28%. Это связано с многочисленными обращениями военнослужащих и их семей в адрес руководства республики, а также увеличением количества запросов из Администрации Президента Российской Федерации по данным категориям граждан.

Вопросы гражданской обороны поднимаются в 2159 обращениях (2022г. – 2170). Затрагиваются темы о гуманитарной помощи, выплатах военнослужащим, социальной поддержке семей военнослужащих, прохождении военной службы по контракту, обеспечения Вооруженных сил Российской Федерации, работе военных комиссариатов и призывных комиссий, об оказании содействия в поиске военнослужащих, просьбы о награждении, благодарности и др.

Управлением Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан организована тесная работа по рассмотрению писем граждан, касающихся специальной военной операции, с Военным комиссариатом Республики Татарстан, Военной прокуратурой Казанского гарнизона, с министерствами и ведомствами.

Проблемы безопасности и правопорядка освещены в 1444 обращениях (2022 – 1895), в том числе вопросы обеспечения безопасности общества – 675 (2022г. 765) и личности – 550 (2022г. – 655), вопросы правосудия – 224 (2022г. – 268).

Также в данном блоке часть почты посвящена работе правоохранительных органов: органов прокуратуры – 372 (2022г. – 260), органов юстиции – 251 (2022г. – 321), в том числе жалобы на неисполнение судебных решений, обжалование решений суда, а также нарекания на деятельность судебных приставов.

Вопросы борьбы с коррупцией поднимаются в 93 обращениях, что на 62% меньше 2022 года (243).

В 2023 году сотрудниками Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан помимо основной деятельности по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, поступающих в Администрацию Раиса 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:

- первого заместителя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации С.В. Кириенко;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по научно-образовательной политике И.П. Биленкиной;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по государственным наградам В.Б. Осипова;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по внешней политике И.С. Неверова;
- начальника Управления пресс-службы и информации Президента Российской Федерации А. Цыбулина.

Рассмотрено **184** запроса от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (2022г. – 203).

С выездом в некоторые муниципальные образования сотрудниками Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан были проведены личные приемы, в ходе которых принято 43 человека, а также осуществлялись мероприятия по повышению эффективности работы с обращениями граждан в 32 органах государственной власти и 11 органах местного самоуправления.

В Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение **7971** поручения (2022г. – 7546). По результатам рассмотрения **424** обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено **25** обращений граждан.

**27 056** обращений перенаправлено по компетенции в иные органы власти, по **4704** обращениям даны разъяснения.

Рассмотрен **12 201** ответ на поручения руководства по обращениям граждан, направленных по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления республики (2022г. – 10396).

Отделом информационно-аналитической работы и контроля Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан подготовлено **704** статистических материала, тематических справки, периодических отчета 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 Раиса Республики Татарстан и др.

В 2023 году поступило **18 541** звонок от населения в Единую Приемную Раиса Республики Татарстан. По сравнению с прошлым годом количество возросло на 3% (2022г. – 15 592; 2021г. – 9315; 2020г. – 10175).

Показатель принятых звонков составляет 99% от общего числа поступивших.

Средняя продолжительность звонка – 3 мин.;

Консультация – 57% звонков – 10569 (2022г. – 8420);

Перевод звонка – 37% - 6916 (2022г. – 6392);

Фиксация в ЕМСЭД – 3% - 643 (2022г. – 780).

По сравнению с прошлым годом количество консультаций возросло на 3%.

Количество обращений граждан, рассмотренных в 2023 году в министерствах и ведомствах республики, уменьшилось на 4% и составило 78547 (2022г. – 81558), из них 8360 были рассмотрены на личном приеме (2022г. – 8344), через Интернет-приемную обратились 21493 человека (2022г. – 24945).

Сведения, представленные муниципальными районами и городскими округами, по результатам работы с обращениями граждан в 2023 году также показывают уменьшение на 2% по сравнению с предыдущим годом общего количества рассмотренных обращений. В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило 77396 обращений граждан (2022г. – 78716), в том числе 35241 через информационные системы (2022г. – 35045), 16054 человека приняты на личном приеме (2022г. – 16416).