

Информация об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2024 году

За указанный период поступило **31 682** устных и письменных обращения (2023г. – **34 012**).



В Администрации Раиса Республики Татарстан и в Аппарате Кабинета Министров Республики Татарстан были приняты на личном приеме **2608** граждан. (2023г. – 3548). В том числе Раисом Республики Татарстан Р.Н. Миннихановым принято 12 граждан (2023г. – 18), Руководителем Администрации Раиса Республики Татарстан А.А. Сафаровым проведено 48 личных приемов (2023г. – 44), помощниками Раиса Республики Татарстан и руководителями структурных подразделений Администрации Раиса Республики Татарстан было рассмотрено 57 устных обращений.

2491 заявитель был принят 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 2024 году увеличилось на 7% и составило **7088** единиц (2023г. – 6606), из них – 3052 контрольных (2023г. – 2730).



Всего в 2024 году поступило **16 575** электронных обращений (2023г. – 18 464), на бумажном носителе направлено **5600** писем (2023г. – 5394).



869 коллективных обращений, поступивших в 2024 году, содержат **45 011** подписей (2023г. – 895/25108). В результате общее число граждан, обратившихся в Управление Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, составило **75 824** человека (2023г. – 58 225).

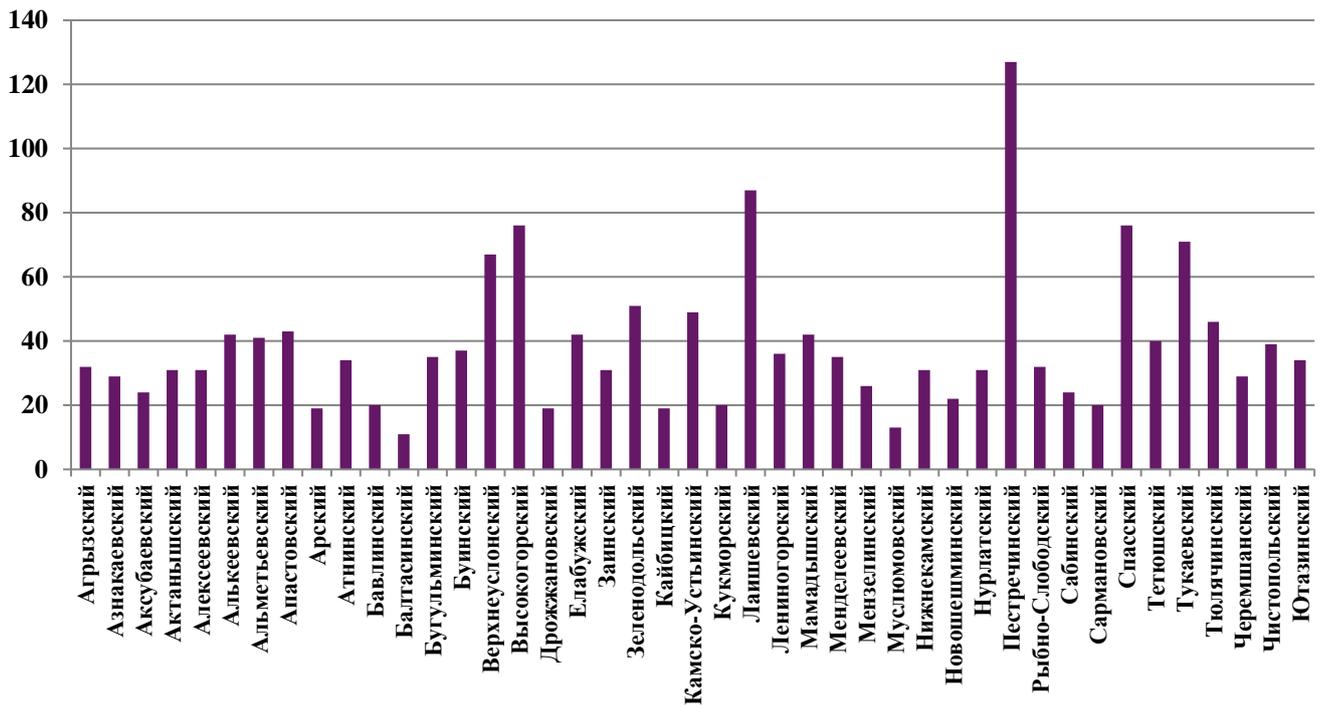
Количество обращений граждан, поступивших на татарском языке составило **431** (2023г. – 604).

Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – **14 773** (2023г. – 15960), из Набережных Челнов – **2045** (2023г. – 2124), от граждан, проживающих в других муниципальных образованиях республики – **8385** (2023г. – 8473), из регионов России, стран СНГ и зарубежья – **6479** (2023г. – 7455).

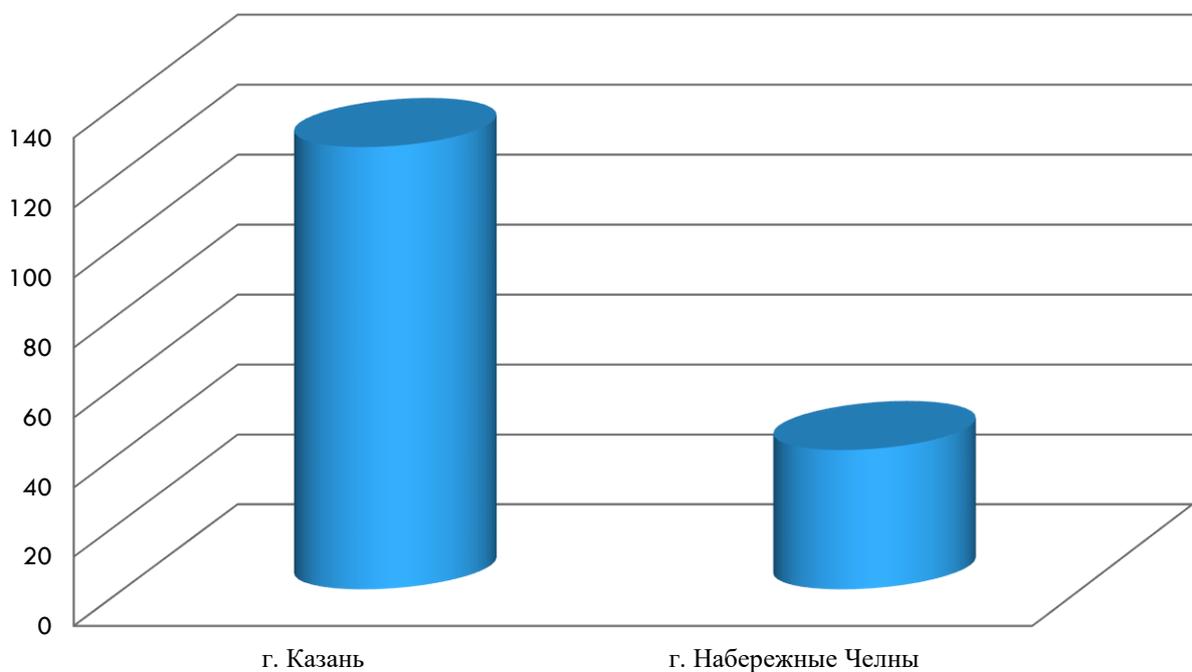


Среднее количество обращений в расчете на 10 000 человек населения по Республике Татарстан составило **64** (2023г. – 69).

**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**



Неизменно наиболее активной социальной группой, направляющей свои предложения, жалобы и заявления в высшие органы власти Республики Татарстан, являются работающие граждане – **2068** человек, что составляет 50% из общего числа заявителей (2023г. – 53%), указавших своё социальное положение (4098).

Остальные обратившиеся принадлежат к следующим категориям: 20% пенсионеры – **837** человек (2023г. – 23%), 5% военнослужащие – **198** (2023г. – 2%); 4% безработные и временно не работающие – **178** (2023г. – 3%), 4% творческая, научная интеллигенция – **157** (2023г. – 6%); 4% предприниматели – **150** (2023г. – 4%);



О наличии социальных льгот сообщили **1862** корреспондента, из их числа 44% имеют инвалидность – **848** человек (2023г. – 44%), 29% многодетные семьи – **697** (2023г. – 29%), 7% ветераны труда – **71** (2023г. – 7%), 5% воспитанники детских домов – **48** (2023г. – 5%), 4% ветераны боевых действий локальных событий – **70** (2023г. – 4%), 3% родители-одиночки – **33** (2023г. – 3%), 2% ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – **17** (2023г. – 2%).



С учетом того, что одно обращение может включать в себя несколько тематик, количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, составило **32 595** (2023г. – 35 920).

Из них:

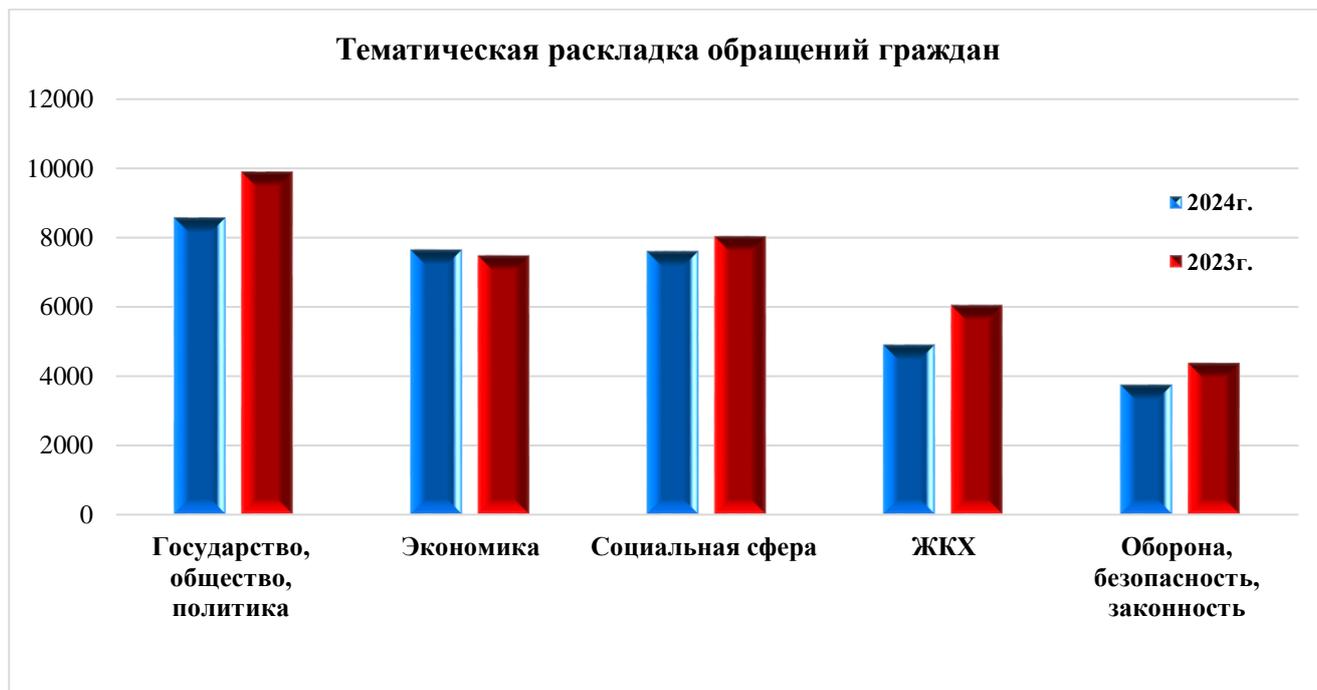
8592 – вопроса, относящиеся к блоку «Государство, общество, политика», 26% (2023г. – 9912/28%);

7670 – вопросов, относящиеся к блоку «Экономика», 24% (2023г. – 7498/21%);

7623 – социальная сфера, 23% от общего количества вопросов (2023г. – 8047/22%);

4931 – вопрос жилищно-коммунальной сферы, 15% (2023г. – 6064/17%);

3779 – вопросов, относящиеся к разделу «Оборона, безопасность, законность» 12% (2023г. – 4399/12%).



В 2024 году, как и в предыдущем, наиболее актуальной у граждан, обратившихся в адрес руководства республики, является тематика «**Государство, общество, политика**». Всего рассмотрено **8592** вопроса (2023г. – 9912).

В основном в них затрагивается сфера общественной жизни республики. Вопросы, связанные с политическим устройством государства и гражданским обществом. В центре внимания авторов находятся основы государственного управления – 5109 вопросов (2023г. – 5893), в том числе критика и благодарности в адрес должностных лиц органов государственной власти (1013), просьбы о личном приеме высшими должностными лицами Республики Татарстан (729).

Обращений о конституционном строе – 3068 (2023г. – 2920). Данный блок содержит вопросы о деятельности общественных и религиозных объединений, политических партий (2222), местного самоуправления (305), представления к государственным наградам (148), увековечении памяти выдающихся людей, исторических событий (55).

Экономические вопросы содержатся в **7670** обращениях, что на 2 % больше уровня 2023 года (7498).

Преобладающее количество обращений данного блока посвящены хозяйственной деятельности – 5609, в сравнении с предыдущим годом увеличение составляет 6% (2023г. – 5267).

Проблемы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в 1719 обращениях (2023г. – 1513), увеличение количества составляет 14%, что связано множеством обращений о загрязнении окружающей среды. В частности, жалобы на химический запах в жилом комплексе «Салават Купере» и в жилых массивах Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан, на нестерпимый запах от свиноводческого комплекса ООО «Камский Бекон» в Тукаевском муниципальном районе Республики Татарстан, а также жалобы против строительства комплекса по переработке отходов в Пестречинском муниципальном районе Республики Татарстан.

Несмотря на эффективную реализацию в республике программ по благоустройству территорий и программ строительства и капитального ремонта, на 57% увеличилось количество обращений по строительству и реконструкции дорог – 605 (2023г. – 383), на 30 % по организации уличного освещения – 138 (2023г. – 106), на 2% по благоустройству и ремонту подъездных дорог и тротуаров – 571 (2023г. – 556).

Как и прежде актуальными остаются обращения, связанные с нарушением прав участников долевого строительства.

По сравнению с предыдущим годом уменьшилось количество вопросов по строительству объектов социальной сферы – 228 (2023г. – 373).

Вопросы качества транспортного обслуживания и пассажирских перевозок поднимаются в 439 обращениях (2023г. – 417). Граждане выражают недовольство работой общественного транспорта и такси, поступают жалобы из-за повышения цен за проезд, смены схем движения или отмены автобусных маршрутов, задержек общественного транспорта. Также не мало обращений с критикой действий водителей и кондукторов. В то же время от граждан поступали и благодарности за обновленный парк троллейбусов в г. Казани.

Количество вопросов, связанных с финансами, уменьшилось на 12 % и составило 249 (2023г. – 283). 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.

Заметное уменьшение количества заявлений наблюдается и по вопросам информации и информатизации – 68 (2023г. - 519).

По вопросам функционирования аграрного сектора поступило 211 обращений (2023г.– 330). Данная категория в основном содержит просьбы о поддержке садоводства и огородничества (101), вопросы управления агропромышленным комплексом (42), фермерства (18) и др.

Несмотря на то, что количество поступивших вопросов **по социальному блоку** уменьшилось на 5%, данный блок, как и прежде, является весьма востребованным среди заявителей. В 2024 году поступило **7623** обращения на указанную тематику (2023г. – 8047).

Преобладающими в данном блоке являются вопросы образования, науки и культуры – **2690** (2023г. - 2949). Более половины из них касаются темы

образования – это 1774 обращения (2023г. - 1862). Их количество уменьшилось на 5%. При этом, значительно увеличилось количество вопросов, касающихся образовательных стандартов и требований к образовательному процессу – 495 (2023г. – 284).

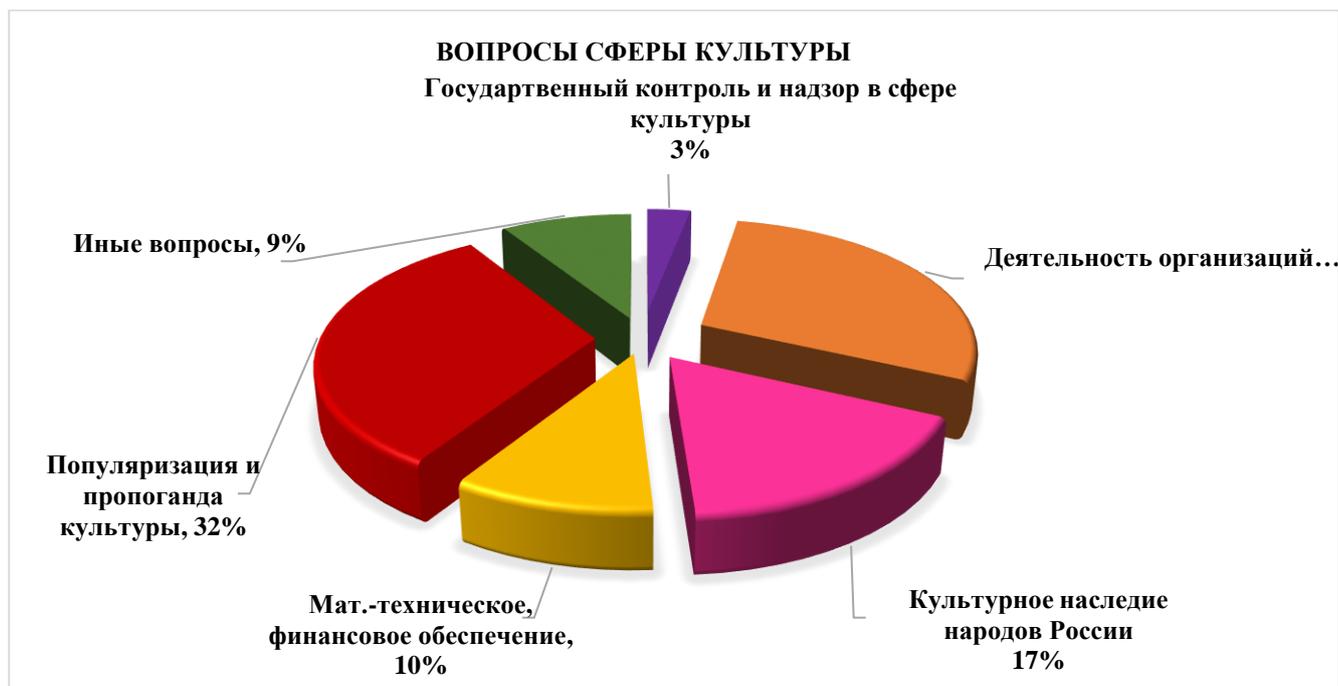
Уменьшение количества обращений наблюдается также по вопросам поступления в образовательные организации – 171 (2023г. - 254), нехватки мест в дошкольных образовательных организациях – 79 (2023г. – 108), контроля качества и надзора в сфере образования – 65 (2023г. – 120), доставки обучающихся в образовательные учреждения – 23 (2023г. - 54).



Отмечается сокращение на 23% обращений по взаимодействию граждан и организаций со средствами массовой информации. Поступило 271 письмо (2023г. – 356), в частности, по поддержке периодических печатных изданий – 140 (2023г. – 159), материально-техническому и финансовому обеспечению средств массовой информации – 8 (2023г. – 30).

Уменьшилось на 12% количество обращений граждан по вопросам *культуры* – 613 (2023г. – 700). Заявителями поднимались темы культурного наследия и сохранении историко-культурных территорий – 105 обращений, материально-технического, финансового и информационного обеспечения культуры – 61, о мерах социальной поддержки и стимулирования работников сферы культуры и деятелей искусства – 11.

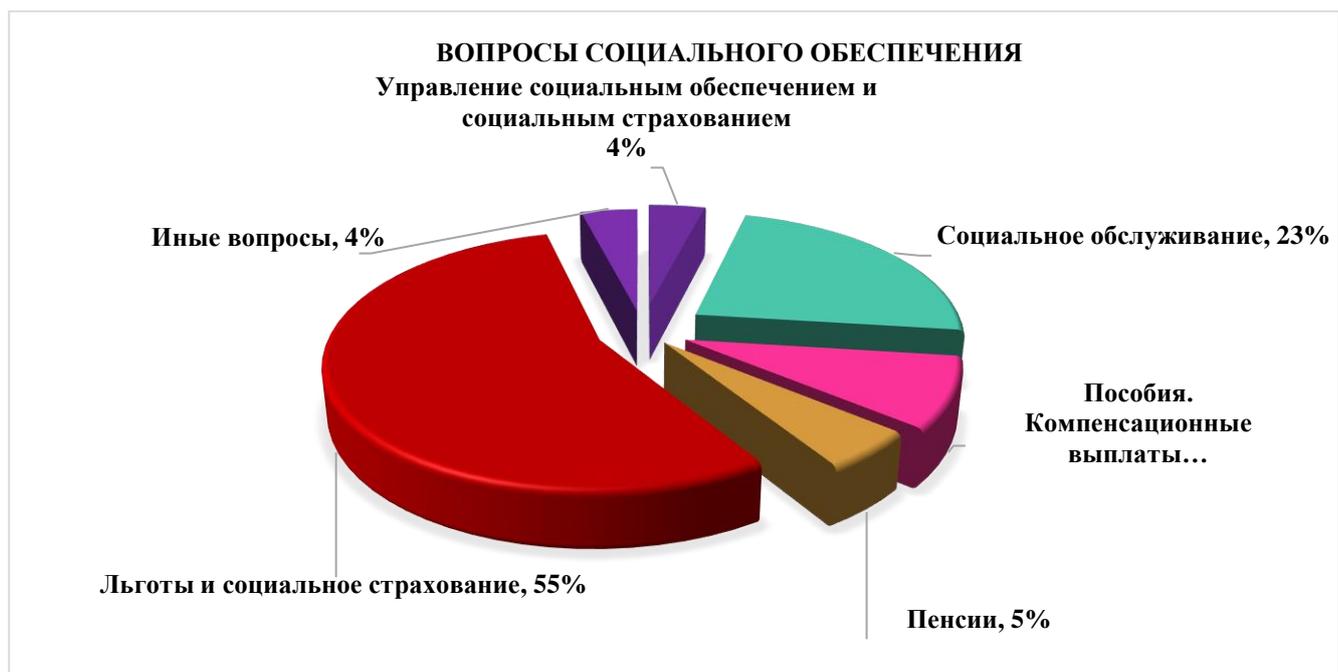
Большинство обращений по данной тематике направляются представителями творческой и научной интеллигенции, также затрагивались вопросы оказания поддержки в организации и финансировании их мероприятий, концертной деятельности, издания книг, профессионального искусства и народного творчества, охраны памятников архитектуры, истории и культуры, деятельности театров, концертных организаций, цирков и др.



Количество обращений по темам *социального обеспечения и социального страхования* в 2024 году увеличилось на 1,5%, и составило **2339** обращений (2023г. – 2304), в том числе по вопросам социального обслуживания – 557 (2023г. – 629), пособий и компенсационных выплат – 200 (2023г. – 345), управления социальным обеспечением и социальным страхованием – 82 (2023г. – 130).

На 32% увеличилось количество корреспонденции по вопросам льготного обеспечения – 1297 (2023г. – 981).

По вопросам труда и занятости населения поступило 352 обращения (2023г. – 494), что на 28% меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.



Тематический блок «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» содержит **1954** обращения (2023г. – 2138), сокращение количества на 8%.

Подавляющее большинство обращений касаются здравоохранения – 1644 (2023г. – 1816), в том числе лечения и оказания медицинской помощи – 413 (2023г. – 542), работы медицинских учреждений и их сотрудников – 355 (2023г. – 398), обеспечения лекарственными средствами – 304 (2023г. – 241).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 282 письма (2023г. – 290), увеличилось количество обращений по популяризации и пропаганде физической культуры и спорта – 106 (2023г. – 60). По вопросам туризма и экскурсий поступило 28 обращений. (2023г. – 35).



Проблемы **жилищно-коммунального хозяйства** выражены в **4931** обращении (2023г. – 6064).

Значительную часть данного блока составляют вопросы коммунального хозяйства – 3429 обращений (2023г. – 4399), обеспечения граждан жилищем, социальных гарантий в жилищной сфере – 1261 (2023г. – 1464).

По сравнению с предыдущим годом уменьшилось количество жалоб на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества: вопросы электроснабжения на 52%, газоснабжения – 50%, водоснабжения на 24%.

Наблюдается снижение на 28% вопросов по обеспечению жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 198 (2023г. – 276), на 10% вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма – 570 (2023г. – 634).

Вопросы оплаты услуг ЖКХ затронуты в 269 обращениях (2023г. – 564).

Также снизилось недовольство граждан содержанием общедомового имущества и придомовой территории – 680 обращений (2023г. – 706).

Количество жалоб потребителей, выражающих недовольство управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью составило 284 (2023г. – 424).

В 2024 году поступило 62 обращения с критикой деятельности региональных операторов по обращению с твердыми коммунальными отходами ООО «Управляющая компания «Предприятие жилищно-коммунального хозяйства» и ООО «Гринта».

Другая волнующая граждан тема **«Оборона, безопасность и законность»** содержит **3779** обращений (2023г. - 4399). Формируется этот блок главным образом за счёт писем, затрагивающих вопросы специальной военной операции, безопасности и охраны правопорядка, обеспечения и защиты имущественных и иных прав граждан, сферы деятельности судебных и правоохранительных органов, фактов коррупции, а также за счет запросов из Администрации Президента Российской Федерации по военнослужащим и членам их семей.

Вопросы гражданской обороны поднимаются в 2005 обращениях (2023г. – 2159). Затрагиваются темы о гуманитарной помощи, выплатах военнослужащим, социальной поддержке семей военнослужащих, прохождении военной службы по контракту, об обеспечении Вооруженных сил Российской Федерации, о работе военных комиссариатов и призывных комиссий, об оказании содействия в поиске военнослужащих, отсутствии и ненадлежащем состоянии бомбоубежищ, просьбы о награждении, благодарности и др.

Как и прежде, 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, министерствами и ведомствами Республики Татарстан.

Проблемы безопасности и правопорядка освещены в 1291 обращении (2023 – 1444), в том числе вопросы обеспечения безопасности общества – 431 (2023г. - 675) и личности – 565 (2023г. – 550), вопросы правосудия – 194 (2023г. – 224).

Работе органов прокуратуры посвящены 98 обращений (2023г. – 372), органов юстиции – 232 (2023г. – 251), в том числе жалобы на неисполнение судебных решений, обжалование решений суда, а также нарекания на деятельность судебных приставов.

Вопросы борьбы с коррупцией поднимаются в 45 обращениях, что на 51% меньше 2023 года (93).

В 2024 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;
- первого заместителя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации по научно-образовательной политике А.А. Громова;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по приграничному сотрудничеству А.Е. Филатова;
- заместителя Руководителя Администрации Президента Российской Федерации – пресс-секретаря Президента Российской Федерации Д.С. Пескова;
- советника Президента Российской Федерации Р.С.-Х. Эдельгирева;
- советника Президента Российской Федерации В.А. Фадеева.

Рассмотрен **201** запрос от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (2023г. – 184).

С выездом в муниципальные образования сотрудниками Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан были проведены личные приемы, в ходе которых принято 55 человек, а также осуществлялись мероприятия по повышению эффективности работы с обращениями граждан в 32 органах государственной власти и 17 органах местного самоуправления.

В Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение **8314** поручения (2023г. – 7971). По результатам рассмотрения **473** обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено **10** обращений граждан.

26 401 обращение перенаправлено по компетенции в иные органы власти, по **3284** обращениям даны разъяснения.

Рассмотрен **13 631** ответ на поручения руководства по обращениям граждан, направленных по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления республики (2023г. – 12201).

Отделом информационно-аналитической работы и контроля Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан подготовлено **754** статистического и аналитического материала 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 системе «ОНФ.ПОМОЩЬ» силами сотрудников Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан обработано более 40 000 обращений граждан, поступивших в рамках проведения в совместном формате «Прямой линии» и пресс-конференции Президентом Российской Федерации В.В. Путиным.

Количество обращений граждан, рассмотренных в 2024 году в министерствах и ведомствах республики, увеличилось на 12% и составило 88 382 (2023г. – 78545), из них 8581 было рассмотрено на личном приеме (2023г. – 8360), через Интернет-приемную обратились 23 592 человека (2023г. – 21493).

Сведения, представленные муниципальными районами и городскими округами, по результатам работы с обращениями граждан в 2024 году также показывают увеличение на 11% по сравнению с предыдущим годом общего количества рассмотренных обращений. В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило 86 419 обращений граждан (2023г. – 77373), в том числе 37 578 через информационные системы (2023г. – 35241), 15 239 человек приняты на личном приеме (2023г. – 16054).