

Информация об обращениях граждан, рассмотренных в Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2025 году

За указанный период общее количество рассмотренных обращений граждан составило **76 797**, что на **3 % больше** аналогичного периода предыдущего года. (2024г. – **74 858**). Из них **44 592** обращения поступили в ходе Прямой линии с Владимиром Путиным 19 декабря 2024 года, **32 205** – в рамках Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (2024г. – **43 176** в ходе Прямой линии с Владимиром Путиным 14 декабря 2023 года, **31 682** – 59-ФЗ).



В Администрации Раиса Республики Татарстан и в Аппарате Кабинета Министров Республики Татарстан были приняты на личном приеме **2162** гражданина, в том числе руководителями структурных подразделений Администрации Раиса Республики Татарстан 46 человек.

2080 заявителей были приняты 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 2025 году составило **6052** единицы (2024г. – 7088), из них – 3040 контрольных (2024г. – 3052).



Всего в 2025 году поступило **17 539** электронных обращений (2024г. – 16 575), на бумажном носителе направлено **6452** письма (2024г. – 5600).



716 коллективных обращений, поступивших в 2025 году, содержат **33 424** подписи (2024г. – 869/45 011). В результате общее число граждан, обратившихся в Управление Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в рамках Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» составило **64 913** человек.

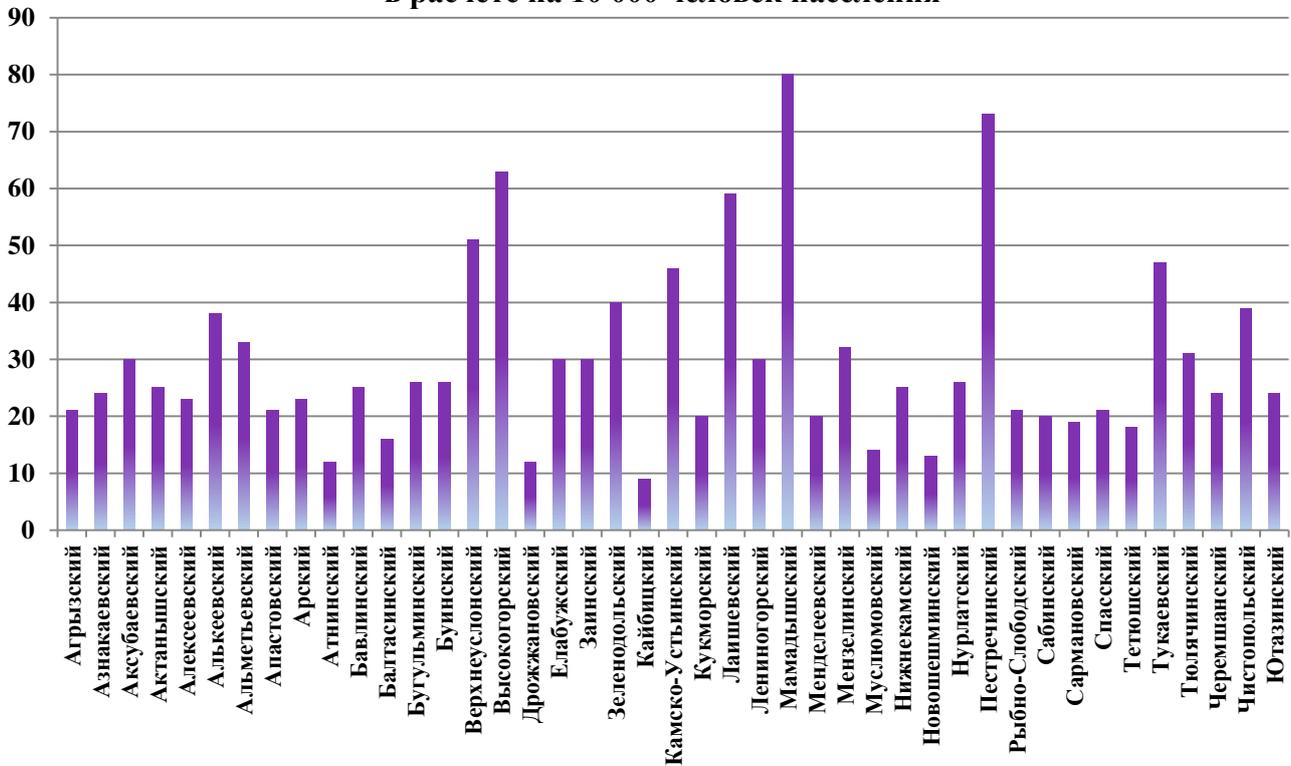
Количество обращений граждан, поступивших на татарском языке составило **320** (2024г. – 431).

Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – **18 753** (2024г. – 14 773), из Набережных Челнов – **2527** (2024г. – 2045), от граждан, проживающих в других муниципальных образованиях республики – **7009** (2024г. – 8385), из регионов России, стран СНГ и зарубежья – **3916** (2024г. – 6479).

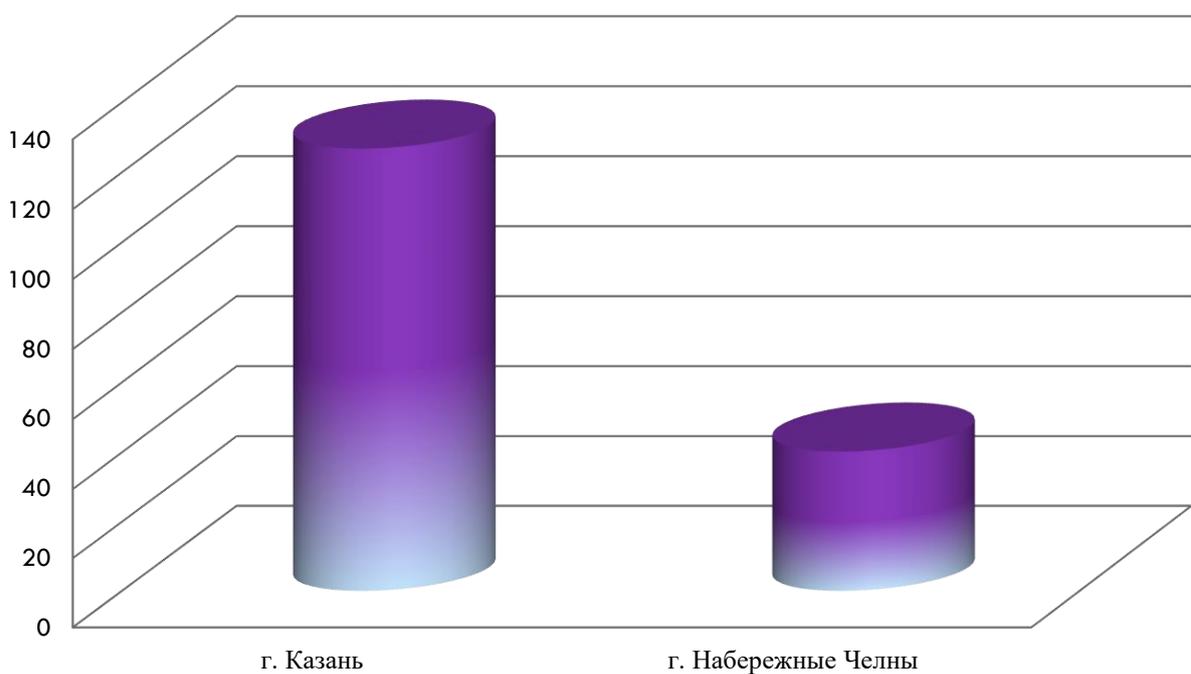


Среднее количество обращений в расчете на 10 000 человек населения по Республике Татарстан составило **70** (2024г. – 64).

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



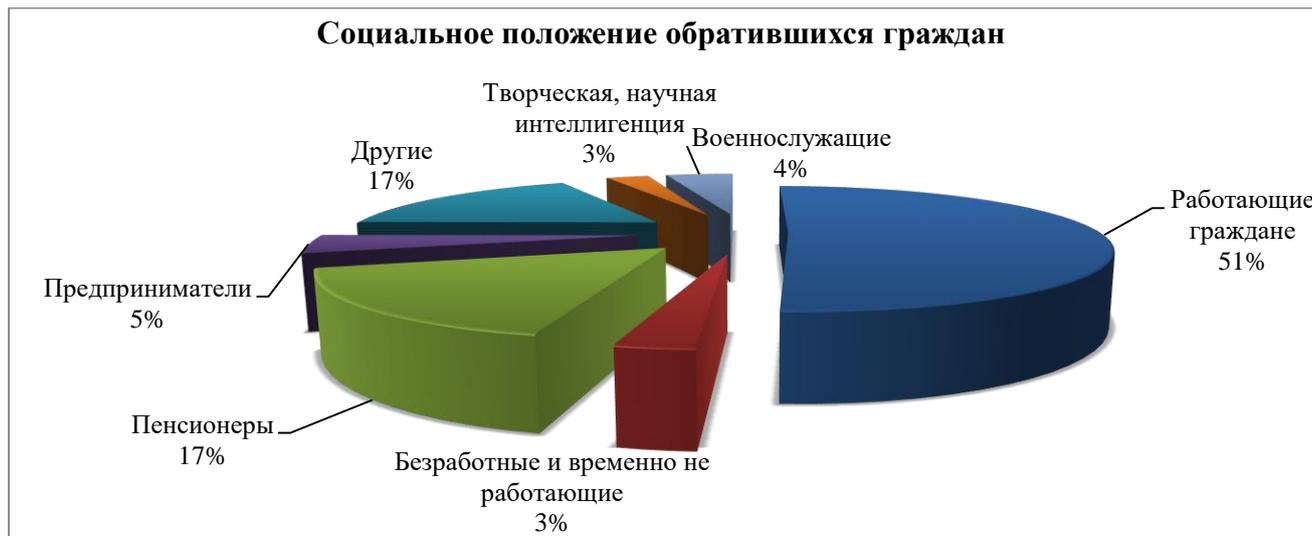
**Сведения о количестве обращений граждан, поступивших от жителей
г. Казани и Набережные Челны в расчете на 10000 человек населения**



Неизменно наиболее активной социальной группой, направляющей свои предложения, жалобы и заявления в высшие органы власти Республики Татарстан, являются работающие граждане – **1957** человек, что составляет 51% из общего числа заявителей (2024г. – 50%), указавших своё социальное положение (3848).

Остальные обратившиеся принадлежат к следующим категориям: 17% пенсионеры – **643** человека (2024г. – 20%), 5% предприниматели – **179** (2024г. – 4%); 4% военнослужащие – **173** (2024г. – 5%); 3% безработные и временно не работающие – **112** (2024г. – 4%), 3% творческая, научная интеллигенция – **108** (2024г. – 4%).

Социальное положение обратившихся граждан



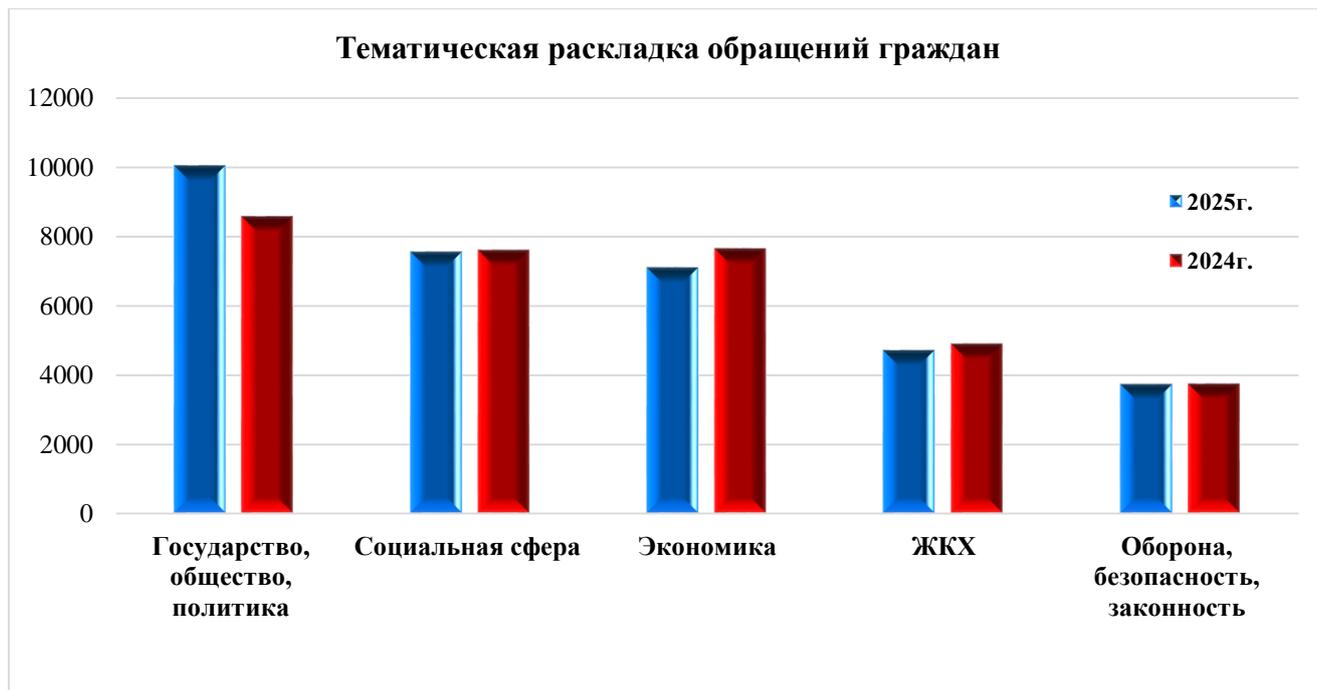
О наличии социальных льгот сообщили **1625** заявителей, из их числа 45% многодетные семьи – **737** человек (2024г. – 29%), 32% инвалиды – **525** (2024г. – 44%), 4% ветераны боевых действий локальных событий – **59** (2024г. – 4%), 2% ветераны труда – **39** (2024г. – 7%), 1% ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – **22** (2024г. – 2%), 1% воспитанники детских домов – **21** (2024г. – 5%), 1% родители-одиночки – **21** (2024г. – 3%).

Льготное положение обратившихся граждан



С учетом того, что одно обращение может включать в себя несколько тематик, количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, составило **33 211** (2024г. – 32 595).

Из них **10 057** вопросов, относятся к блоку «Государство, общество, политика», что составляет 30% от общего количества обращений за 2025 год (2024г. – 8592/26%); **7570** – социальной сферы, 23% от общего количества вопросов (2024г. – 7623/23%); **7110** – «Экономика», 22% (2024г. – 7670/24%); **4727** – жилищно-коммунальная сфера, 14% (2024г. – 4931/15%); **3747** – «Оборона, безопасность, законность» 11% (2024г. – 3779/12%).



В 2025 году, как и в предыдущем, наиболее актуальной у граждан, обратившихся в адрес руководства республики, является тематика «**Государство, общество, политика**». Всего рассмотрено **10 057** вопросов, в сравнении с прошлым годом увеличение составляет 17%. (2024г. – 8592).

В данной тематике в основном затрагивается сфера общественной жизни республики. Вопросы, связанные с политическим устройством государства и гражданским обществом. В центре внимания авторов находятся основы государственного управления – 6251 вопрос (2024г. – 5109), в том числе критика и благодарности в адрес должностных лиц органов государственной власти (768), просьбы о личном приеме высшими должностными лицами Республики Татарстан (827).

Обращений с вопросами о конституционном строе – 3230 (2024г. – 3068). Данный блок содержит вопросы о деятельности общественных и религиозных объединений, политических партий (2462), местного самоуправления (308), представления к государственным наградам (138), увековечении памяти выдающихся людей, исторических событий (84).

Количество поступивших вопросов по **социальному блоку** практически сохранилось на уровне предыдущего года и составило **7570** (2024г. – 7623). При этом на 8% увеличились обращения по темам *социального обеспечения и социального страхования* – **2515** (2024г. – 2339), что связано с повышением количества корреспонденции по вопросам предоставления льгот отдельным категориям граждан – 1563 (2024г. – 1297) и сферы занятости населения- 436 (2024г. – 352). Также в данном разделе затрагивались темы социального обслуживания – 469 (2024г. – 557), пособий и компенсационных выплат – 185 (2024г. – 200), пенсий – 150 (2024г. – 123), управления социальным обеспечением и социальным страхованием – 77 (2024г. – 82).

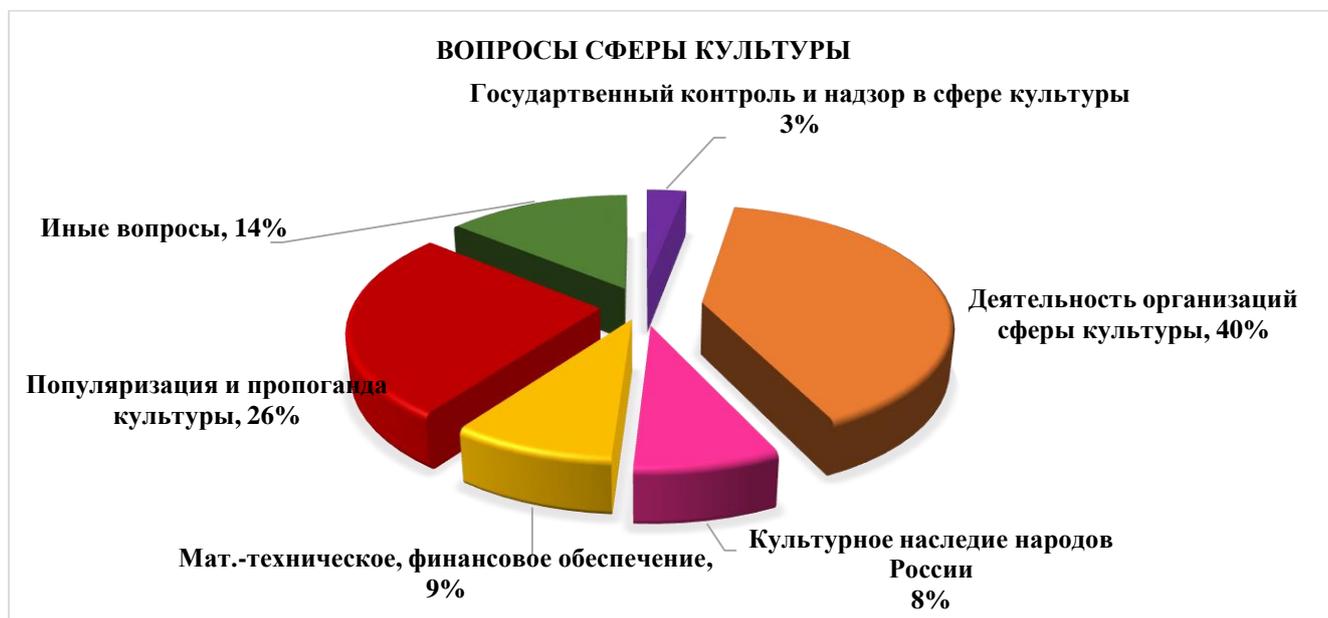


В рамках подтематки «Образование. Наука. Культура.» поступило **2510** писем (2024г. - 2690). Более половины из них касаются темы *образования* – это 1669 обращений (2024г. - 1774). Количество вопросов, касающихся проведения общественных мероприятий составило 455 (2024г. - 402), образовательных стандартов и требований к образовательному процессу - 405 (2024г. – 495), поступления в образовательные организации – 148 (2024г. - 171), о конфликтных ситуациях в образовательных организациях – 134 (2024г. -114), нехватки мест в дошкольных образовательных организациях – 80 (2024г. – 79), контроля качества и надзора в сфере образования – 25 (2024г. – 65), доставки обучающихся в образовательные учреждения – 14 (2024г. - 23).



На 15 % уменьшилось количество обращений граждан по вопросам *культуры* – 521 (2024г. – 613). Заявителями поднимались темы деятельности организаций сферы культуры – 208 обращений, популяризации и пропаганды культуры и искусства - 138, материально-технического, финансового и информационного обеспечения культуры – 47, культурного наследия и сохранении историко-культурных территорий – 44, государственного контроля и надзора в сфере культуры – 17, о мерах социальной поддержки и стимулирования работников сферы культуры и деятелей искусства – 4.

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, деятельности театров, концертных организаций, цирков и др.

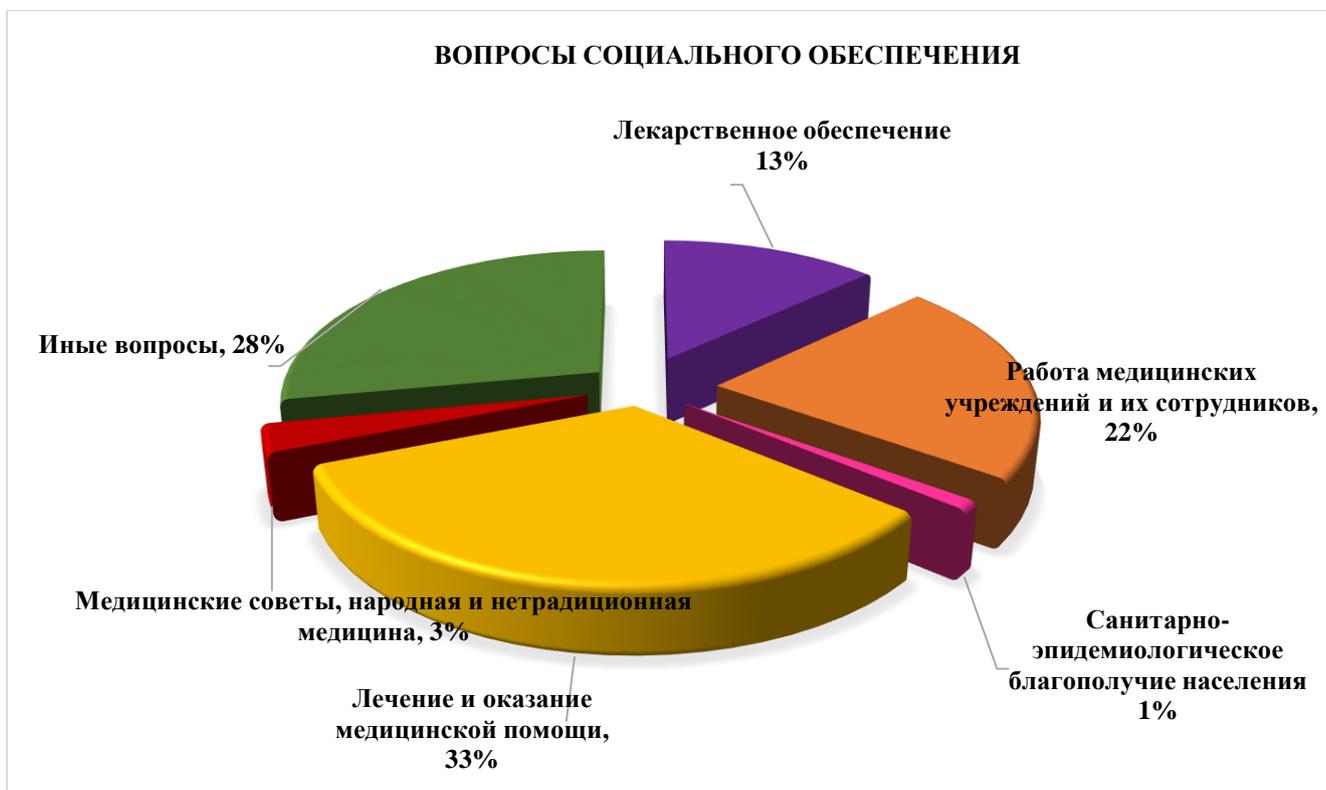


Тематический блок «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.» содержит **1787** обращений (2024г. – 1954), сокращение количества на 9%.

Подавляющее большинство обращений касаются здравоохранения – 1475 (2024г. – 1644), в том числе лечения и оказания медицинской помощи – 489 (2024г. – 413), работы медицинских учреждений и их сотрудников – 331 (2024г. – 355), обеспечения лекарственными средствами – 190 (2024г. – 304).

На 75 % возросло число заявлений по вопросам туризма и экскурсий - поступило 49 обращений. (2024г. – 28).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 263 письма (2024г. – 282), на 61% увеличились обращения о доступности физической культуры и спорта – 63 (2024г. 39), при этом на 19% уменьшились вопросы проведения спортивных мероприятий – 86 (2024г. – 106), о популяризации и пропаганды спорта обратились 58 раз (2024г. – 106).



Экономические вопросы содержатся в **7110** обращениях, уменьшение в сравнении с предыдущим годом составляет 7 %, что связано с сокращением вопросов, касающихся хозяйственной деятельности – 5166 (2024г. 5609).

Проблемы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в 1622 обращениях (2024г. – 1719), обращения связаны загрязнением окружающей среды. В частности, жалобы на химический запах в жилом комплексе «Салават Купере», в центре города Казани (завод "Нэфис Косметикс") 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 43% увеличилось количество обращений по благоустройству и ремонту подъездных дорог и тротуаров – 815 (2024г. – 571), но при этом на 18% уменьшилось количество обращений по строительству объектов социальной сферы – 188 (2024г. – 228), на 10 % по организации уличного освещения – 124 (2024г. – 138).

Вопросы качества транспортного обслуживания и пассажирских перевозок поднимаются в 550 обращениях (2024г. – 439). 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 имеются обращения с критикой действий водителей и кондукторов.

Количество вопросов, касающихся финансовой сферы составило 266 (2024г. – 249). Обращения данной категории касаются страхования, выделения ссуд, субсидий и потребительских кредитов гражданам и индивидуальным предпринимателям, а также налогов и сборов.

По вопросам функционирования аграрного сектора поступило 200 обращений (2024г.– 211). Данная категория в основном содержит просьбы о поддержке садоводства и огородничества (84), вопросы управления агропромышленным комплексом (52), фермерства (25) и др.

Как и прежде актуальными остаются обращения, связанные с нарушением прав участников долевого и индивидуального строительства, за 2025 год поступило 194 обращения, касающихся нарушений застройщиками "Таунхаусы и дома", "Бай Хаус", "ХТМ", "АНТ", АСК (МАРАС), "Мой Дом" прав граждан при строительстве индивидуальных жилых домов, 17 – о проблемах «обманутых дольщиков» долевого строительства.

По сравнению с предыдущим годом наблюдается увеличение на 51% количества заявлений по вопросам информации и информатизации – 103 (2024г. - 68).

Проблемы жилищно-коммунального хозяйства выражены в **4727** обращениях (2024г. – 4931).

Значительную часть данного блока составляют вопросы коммунального хозяйства – 3424 обращения (2024г. – 3429), обеспечения граждан жилищем, социальных гарантий в жилищной сфере – 1047 (2024г. – 1261).

Увеличилось недовольство граждан содержанием общедомового имущества и придомовой территории – 743 обращения (2024г. – 680).

По вопросам неудовлетворительного водоснабжения поступило 417 заявлений, теплоснабжения - 95, газоснабжения – 64, электроснабжения – 37.

На 31 % наблюдается рост обращений по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг, на 25% жалоб потребителей, выражающих недовольство управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью - 355 (2024г. – 284).

Письма, касающиеся обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по сравнению с 2024 годом, уменьшились на 25% – 147

обращений (2024г. – 198), улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма на 15% - 483 (2024г. – 570).

Другая волнующая граждан тема **«Оборона, безопасность и законность»** содержит **3747** обращений (2024г. - 3779). 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 1843 обращениях (2024г. – 2005). 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. За отчетный период поступило 954 обращения от участников специальной военной операции и членов их семей.

На 2 % увеличились жалобы по вопросам безопасности и правопорядка 1315 обращений (2024 – 1291), в том числе вопросы обеспечения безопасности общества – 514 (рост на 19%, 2024г. - 431) и личности – 544 (2024г. – 565), вопросы правосудия – 223 (2024г. – 194).

Работе органов прокуратуры посвящены 86 заявлений (2024г. – 98), органов юстиции – 337 (рост на 45%, 2024г. – 232), 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 письмах.

В 2025 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:

- советника Президента Российской Федерации И.Е. Левитина;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по вопросам формирования и деятельности Государственного Совета Российской Федерации В.А. Симоненко;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по общественным проектам С.Г. Новикова;
- помощника Президента Российской Федерации – начальника Референтуры Президента Российской Федерации Д.Р. Калимуллина;
- начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций М.Г. Михайловского;
- помощника Президента Российской Федерации – начальника Государственно-правового управления Президента Российской Федерации Л.И. Брычевой;
- полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе И.А. Комарова.

За 2025 год рассмотрено **298** запросов от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (2024г. – 201) и **90** писем от депутатов Государственного Совета Республики Татарстан с семидневным сроком исполнения (2024г. – 43).

Контролировалось исполнение **9232** поручений (2024г. – 8314). По результатам рассмотрения **19 322** обращения перенаправлены по компетенции в иные органы власти, **3167** - даны разъяснения, **385** - приняты положительные решения.

За отчетный период сотрудниками Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан подготовлено **45 189** проектов резолюций на обращения граждан и ответов на них за подписью руководства республики, направлено **23 790** уведомлений гражданам, изучено и проанализировано **12 984** ответа на поручения руководства по обращениям граждан, направленных по компетенции в органы государственной власти и местного самоуправления республики, оформлено **6385** исходящих документов (в том числе ответы гражданам, информация по запросам государственных органов и т.д.), подготовлено **746** статистических и аналитических материалов 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.

Также в 2025 году с выездом в муниципальные образования сотрудниками Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан были проведены личные приемы, в ходе которых принято 63 человека, а также осуществлялись мероприятия по повышению эффективности работы с обращениями граждан в 32 органах государственной власти и 12 органах местного самоуправления.

Кроме того, Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и прокуратурой Республики Татарстан в Управлении Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан проведены контрольные мероприятия по практике применения законодательства о работе с обращениями граждан.

Изучена организация работы по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», исполнению Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и поручений Президента Российской Федерации по проведению личных приемов граждан и работе мобильной приемной Президента Российской Федерации.

По результатам контрольных мероприятий деятельность Управления Раиса Республики Татарстан по работе с обращениями граждан получила высокую положительную оценку.

Количество обращений граждан, рассмотренных в 2025 году в министерствах и ведомствах республики, увеличилось на 4,5 % и составило 92 546 (2024г. – 88 355), из них 6009 было рассмотрено на личном приеме (2024г. – 4923), через Интернет-приемную обратились 23 755 человек (2024г. – 23 592).

Сведения, представленные муниципальными районами и городскими округами, по результатам работы с обращениями граждан в 2025 году также показывают увеличение на 16% по сравнению с предыдущим годом. В течение отчетного периода в органы местного самоуправления поступило 104 590 обращений граждан (2024г. – 89 993), в том числе 33 772 через информационные системы (2024г. – 37 578), 16 391 человек принят на личном приеме (2024г. – 15 239).