

## Информация об обращениях граждан, поступивших в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2016 году.

В Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан в 2016 году поступило 43440 обращений граждан, что на 3% выше уровня прошлого года (2015г. – 42366). При этом 38714 из них рассмотрено и в соответствии с законодательством направлено по компетенции в иные органы власти.



Из них:

- 39001 письменное обращение (2015г. – 37586);
- 4439 граждан принято на личном приеме, который проходит ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов по адресам: Казань, Кремль, 1 подъезд и пл. Свободы, д.1 (2015г. – 4780);



- 24004 электронных обращений (2015г. – 21948);



Согласно графика, утвержденного Руководителем Аппарата Президента Республики Татарстан А.А. Сафаровым, в 2016 году помощниками Президента Республики Татарстан и руководителями структурных подразделений Аппарата Президента Республики Татарстан проведено 90 приёмов граждан (2015г. - 109).

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина № Пр-936 от 26 апреля 2013 года Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан приняло участие в организации и проведении Общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2016 года. На личном приеме в этот день в органы государственной власти и местного самоуправления Республики Татарстан обратились 389 человек.

Регулярно - один раз в месяц с выездом в муниципальные образования проводились приемы граждан сотрудниками Управления Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, а также мероприятия по повышению эффективности работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления, в ходе которых было принято 269 человек (2015г. – 91).

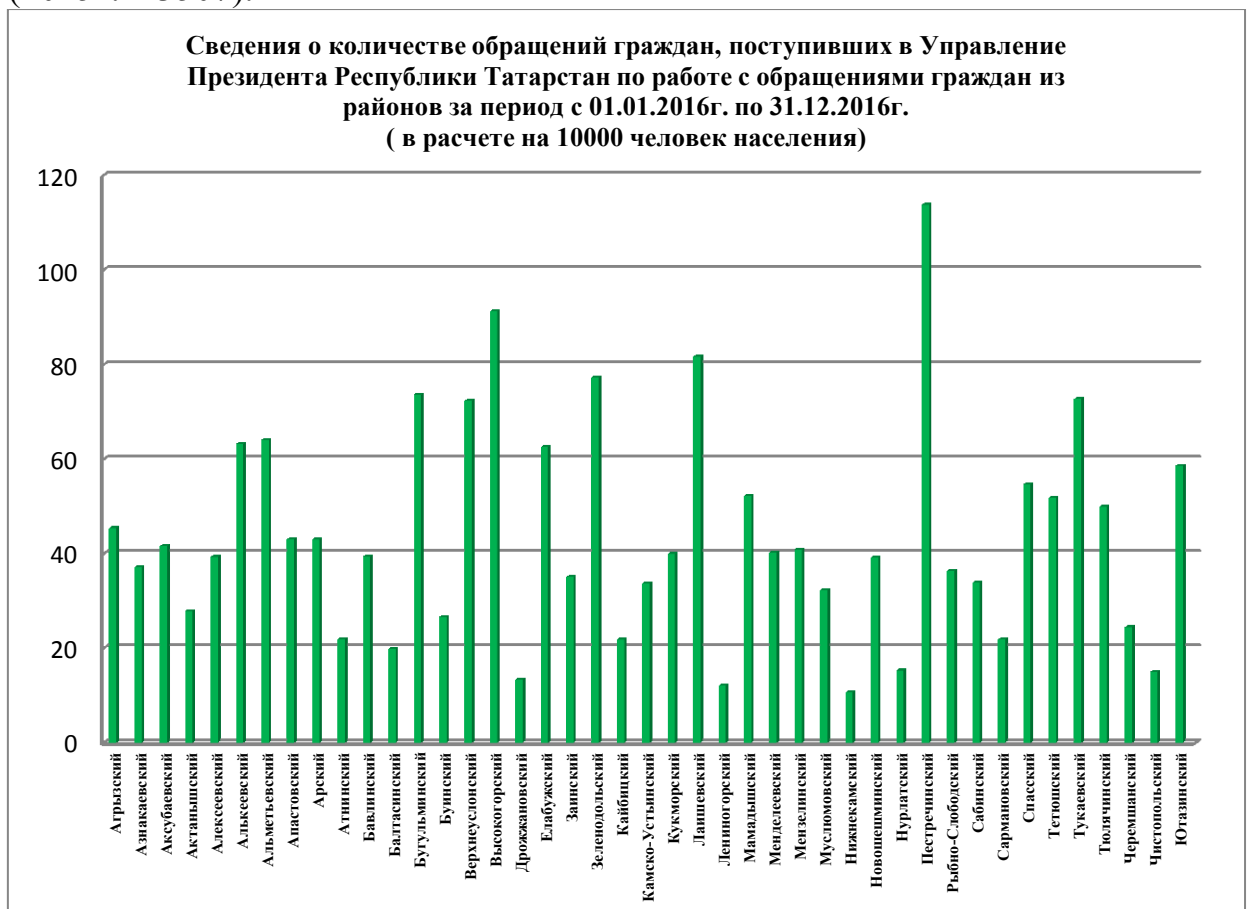
1456 коллективных обращения, поступивших в 2016 году, содержат 58064 подписи. В результате, общее число граждан, обратившихся в Управление Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан, составило 100048 человек.

Рассмотрено 1187 обращений граждан на татарском и 28 обращений на иностранном языках.

Количество обращений в расчете на 10 тысяч человек населения по Республике Татарстан составило - 89 (2015г. – 83).



Традиционно наибольшее количество обращений поступило от жителей города Казани – 21572 (2015г. – 18416), от сельских жителей получено 9395 обращений (2015г. – 7338), из городов республиканского значения – 6611 (2015г. – 4860), других регионов России, стран СНГ и зарубежья – 5862 (2015г. – 3507).





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

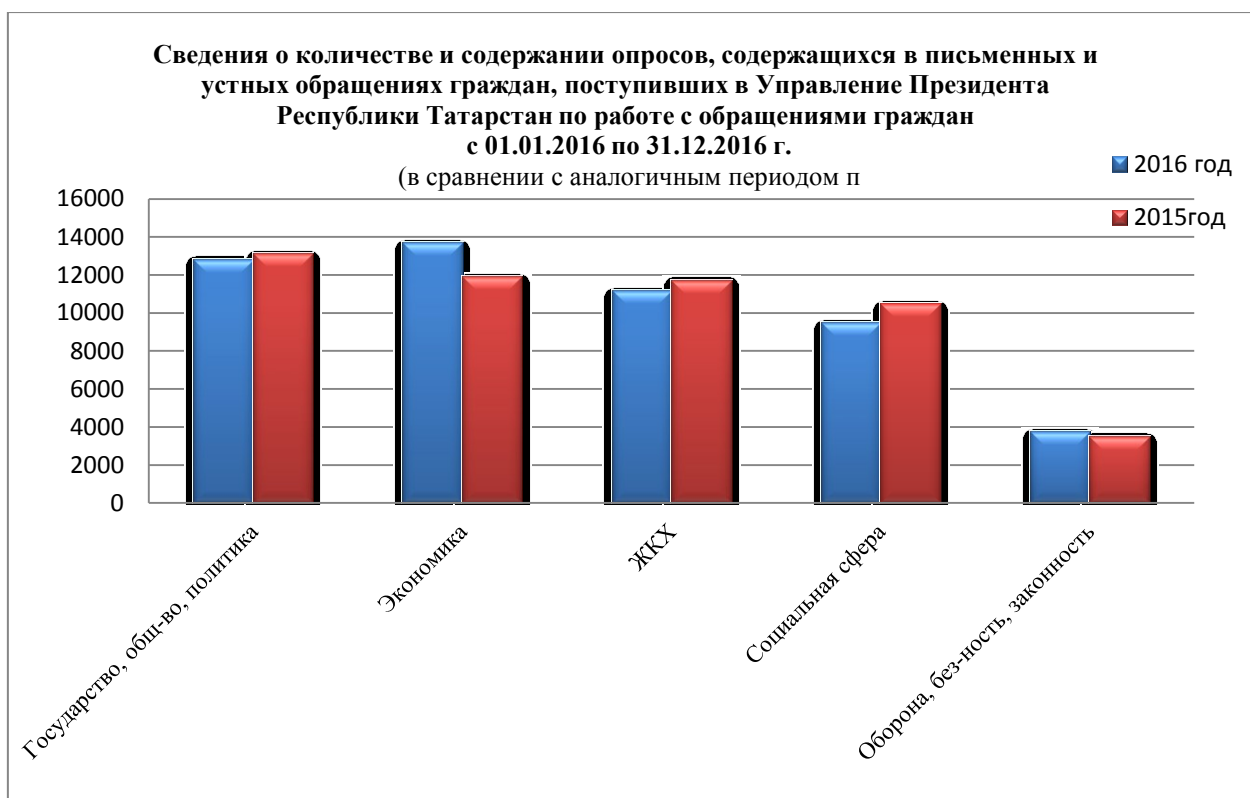
- пенсионеры – 6619 (34%; 2015 - 35%);
- работающие граждане – 5955 (31%; 2015 - 30%), из них работники бюджетной сферы – 1367;
- безработные и временно не работающие – 1190 (6%; 2015 - 5%);
- домохозяйки – 1063 (5%; 2015 - 5%).

Среди заявителей, указавших свою принадлежность к льготной категории, преобладают инвалиды – 1812 (43%; 2015 - 46%), многодетные семьи – 933 (23%; 2015 - 34%), ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны, члены их семей и иные, приравненные к ним льготные категории граждан – 309 (8%; 2015 - 16%), ветераны труда – 303 (7%; 2015 - 7%), молодая семья – 157 (4%; 2015 - 1%).

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан, за истекший период составило 50975 (2015г. – 50768), в том числе по темам:

- 27% - экономика – 13697 (2015г. – 11910 – 23%);
- 26% - государство, общество, политика – 12854 (2015г. – 13115 – 26%);
- 23% - жилищно-коммунальная сфера – 11191 (2015г. – 11736 - 23%);
- 18% - социальная сфера – 9490 (2015г. – 10484 – 21%);
- 6% - оборона, безопасность, законность - 3743 (2015г. – 3524 – 7%).

Общая направленность, поступившей от граждан корреспонденции в течение отчетного периода, изменилась по сравнению с 2015 годом.



В 2016 году наибольшей популярностью у граждан, обратившихся в адрес высшего руководства Республики Татарстан, пользовался тематический блок «Экономика» - 13697 обращений (2015г. – 11920).

Наибольшее число обращений данного блока посвящено хозяйственной деятельности – 10967 обращений (2015г. - 8588), в том числе градостроительству и архитектуре – 2316 (2015г. – 2320), благоустройству городов и поселков, обустройству придомовых территорий – 1356 (2015г. – 1483), получившие повышенную актуальность в год водоохраных зон и реализации программы парков и скверов в Республике Татарстан. Обращения на эту тему содержат как благодарности, предложения и просьбы о благоустройстве отдельных территорий, так и критику уже проведенных работ.

Вопросы строительства затронуты в 5740 обращениях (2015г. – 2471), в том числе и набирающие все большую остроту вопросы государственного контроля и надзора в области долевого строительства – 4216 (2015г. – 1155).

В данных обращениях содержатся жалобы на неисполнение обязательств по срокам строительства жилья. Многократны обращения граждан вложивших свои средства в строительство квартир в микрорайонах «ЖК МЧС», «ЖК Симфония», «ЖК Золотая середина», «ЖК Молодежный», ЖК «Видный» в Казани и «Яшьлэк» в Набережных Челнах, застройщиками которых являются строительные компании «ФОН» и «Фон-Ривьера». Дольщики ООО «Защита» не прекращают направлять обращения. Как и в предыдущие годы большинство обращений «обманутых дольщиков» поступают через Администрацию Президента Российской Федерации.

Остальные вопросы тематического блока посвящены строительству и реконструкции объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог; нарушениям законодательства, СНИПов при строительстве и др.

Транспортная тема – 1600 обращений (2015г. – 1881), в том числе дорожное хозяйство 395 обращений (2015г. – 436), безопасность дорожного движения и борьба с аварийностью – 253 (2014г.- 284), организация и функционирование автостоянок и автопарковок 141 обращение (2015г.- 214).

В экологическом блоке 1421 обращение (2015г. - 2098), среди них наиболее популярны вопросы охраны окружающей природной среды, сообщения о загрязнение окружающей среды, охраны и использования животного мира, гуманного отношения к животным и создания для них приютов.

Финансовый блок (851 обращение) формируется из вопросов, затрагивающих банковское дело, страхование, выделение ссуд, субсидий и потребительских кредитов гражданам и индивидуальным предпринимателям, а также налогообложение.

В связи с проблемами, возникшими с деятельностью ПАО "Татфондбанк" в конце 2016 года поступило более 300 жалоб граждан о невозможности получить свои финансовые вложения.

Обращения по вопросам функционирования аграрного сектора - 1042 (2015г. – 1144) содержат, в основном, просьбы о выделении земельных участков и земельных паев, оказания поддержки в становлении фермерских хозяйств, предложения о внедрении новой технологии сельхозпроизводства и др.

Второй по популярности в 2016 году у граждан стала тема «Государство, общество, политика» (12854 обращения; 2015г. – 13115). Причиной тому явилась активность граждан в связи с проведениями выборов в Государственную Думу Российской Федерации. Таким образом закономерно увеличение на 42% количества депутатских запросов, поступивших в адрес Президента Республики Татарстан в 2016 году по сравнению с 2015 годом. В предвыборный период от граждан поступают пожелания по благоустройству отдельных населенных пунктов, личные просьбы с предупреждением о том, что в отсутствии положительного решения их вопроса, они не примут участие в голосовании. После того как выборы состоятся, начинают приходить сообщения и жалобы о нарушениях порядка голосования на участках и несогласие с итогами выборов в целом.

В обращениях данного блока в основном затрагиваются вопросы общественной жизни республики, в центре внимания авторов находятся различные аспекты государственного управления – 8403 обращения (2015г. – 8216), основам конституционного строя посвящено 3932 письма (2015г. - 4469).

Также в данном тематическом блоке содержатся 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 обще-

ственных и религиозных объединений, политических партий и общественных объединений, просьбы о личном приеме высшими должностными лицами Республики Татарстан.

Из года в год продолжают оставаться актуальными вопросы жилищно-коммунальной сферы – 11191 обращение (2015г. – 11736), значительную часть которой составляют вопросы коммунального хозяйства – 5396 (2015г. - 5606), ненадлежащего содержания общего имущества – 1658 (2015г. - 1192), предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 727 (2015г. - 627).

Недовольство управляющими организациями, товариществами собственников жилья и иными формами управления собственностью выражены в 1089 обращениях граждан (2015г. - 744).

Вновь становятся острыми в почте граждан вопросы оплаты услуг ЖКХ – 980 обращений (2015г. - 764). Данный факт связан с тем, что в городе Казани оплата за отопительную услугу взимается теперь только в сезон ее оказания.

Вопросы обеспечения граждан жилищем, пользования жилищным фондом, обеспечения социальных гарантий в жилищной сфере затронуты в 3312 обращениях (2015г. - 4397). Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма затронуты в 889 обращениях (2015г. - 1149), обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 427 (2015г. - 426), вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади – 210 (2015г. - 332).

По-прежнему многочисленны обращения с выражением несогласия с условиями переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 733 (2015г. - 749).

В 2016 году в обращениях граждан все чаще попадают жалобы на качество жилья, построенного по программе социальной ипотеки, а также на нарушение сроков сдачи домов, как например в жилом комплексе «Салават Купере».

По вопросам социальной сферы поступило 9490 обращений (2015г. – 10484).

Преобладающими в данном блоке являются вопросы образования, науки и культуры – 3165 (2015г. - 3302). 60 процентов из них касаются темы образования – это 1955 обращений граждан (2015г. - 1940).

Работе детских дошкольных образовательных учреждений посвящены 560 писем.

При общем уменьшении количества обращений сферы образования, тема оплаты за детские дошкольные воспитательные учреждения вновь беспокоит население, почти в 2 раза возросло количество обращений с жалобами на увеличение тарифов на родительскую плату – 303 в 2016 году против 164 обращений в 2015. Вопрос получения места в детских дошкольных вос-

питательных учреждениях также имеет тенденцию роста - 637 обращений (2015г. - 565). В конце года имели место многочисленные жалобы на внесение изменений в режим работы детских садов на территории муниципального образования г. Казань и в течении года на качество питания предоставляемое дошкольникам.

Остальные обращения в данном тематическом блоке затрагивают вопросы высшего и среднего образования, в основном касающиеся ЕГЭ и поступления в высшие учебные заведения на бюджетную форму обучения.

Количество обращений граждан по вопросам культуры составило 737 (815 – 2015г.). Большинство из них поступает от представителей творческой и научной интеллигенции о поддержке в организации и финансировании творческих 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.

Вопросы, касающиеся социального обеспечения и социального страхования населения, затронуты в 2816 обращениях (2015г. - 3278). В центре внимания авторов данного тематического раздела находятся вопросы льготного обеспечения – 953 (2015г. – 1078), социального обслуживания – 919 (2015г. – 1004), просьбы об оказании финансовой помощи – 244 (2015г. – 614), управление социальным обеспечением и социальным страхованием 222 (2015г. – 293), обеспечение техническими средствами реабилитации 343 (2015г. – 178).

Стоит отметить, что с переходом Фонду социального страхования Российской Федерации обязательств по обеспечению инвалидов средствами технической реабилитации существенно увеличилось количество жалоб на их нехватку или полное отсутствие в связи с недостаточным финансированием из федерального бюджета (особенно в начале 2016 года).

Поднимаются также вопросы связанные с предоставлением субсидий на приобретение жилья инвалидам и участникам ВОВ, вдовам инвалидов и участников ВОВ; увеличения периода выплаты по уходу за ребенком до 3-х летнего возраста; выплаты компенсации за детские дошкольные учреждения.

Не слабеет интерес граждан к вопросам определения в дома-интернаты.

Вопросам здравоохранения, спорта и туризма посвящено 2083 обращения (2015г. – 2284). В основном это вопросы лечения и оказания медицинской помощи – 574, обеспечения лекарственными средствами – 197, также поступают обращения с оценкой деятельности медицинских учреждений и их работников (в том числе жалобы и благодарности) – 330.

Остальные письма содержат просьбы о содействии направления в лечебные учреждения, в том числе в зарубежные клиники на платное лечение, об обеспечении лекарственными препаратами льготных категорий граждан, о



санаторно-курортном лечении, выделении льготных путевок, а также о физической культуре населения и физическом воспитании.

Обращения, затрагивающие сферу трудовых взаимоотношений, в основном содержат жалобы на несвоевременную выплату заработной платы - 243, просьбы о трудоустройстве – 282.

Поступают также вопросы о нормировании труда, начислении и индексации заработной платы.

Среди обращений по вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка (2016г. – 3743 обращения, 2015г. – 3524) значительное место уделено проблемам безопасности общества и личности (1857), жалобам на производство следствия и отказ в возбуждении уголовных дел (268), борьбе с коррупцией (224).

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 Управлении Президента Республики Татарстан по работе с обращениями граждан контролировалось исполнение 11216 поручений (2015г. – 11673). По результатам рассмотрения 245 обращений приняты положительные решения, с выездом на место проверено 52 обращения граждан. Списано в дело и приобщено к предыдущим материалам 2175 обращений.