**Аналитическая справка о работе с обращениями граждан**

**за 2021 год**

В рамках реализации комплексного проекта «Электронное Правительство Республики Татарстан», продолжалась работа с обращениями граждан, поступающими в электронном виде через интернет–приемную ([www.cesi.tatarstan.ru](http://www.cesi.tatarstan.ru)), по электронной почте (cesi.[priem@tatar.ru](mailto:priem@tatar.ru)). Также велась работа по обращениям, поступающим письменно по почте, и личным обращениям к руководству во время личного приема.

Все обращения граждан рассматривались в рамках компетенции ГБУ «ЦЭСИ РТ» в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (в ред. от 01.03.2019).

В 2021 году руководством ГБУ «ЦЭСИ РТ», включая личный прием граждан, было рассмотрено 12 обращений граждан (в 2020 году – 6), в том числе 11 письменных обращений (в 2020 году – 5), из них через интернет-приемную – 5 (в 2020 году – 2) и 1 обращение на личном приеме (в 2020 году – 1).

Обращений на татарском языке не поступало.

В 2021 году по сравнению с аналогичным периодом 2020 года общее количество обращений увеличилось на 100 процентов, обращений через интернет-приемную возросло в 2,5 раза. Количество обращений, принятых на личном приеме, осталось на уровне прошлого года.

Тематика обращений, по-прежнему, касается вопросов жилищно-коммунальной сферы (оплата жилищно-коммунальных услуг, начисления за жилищно-коммунальные услуги), обоснованности размера начисляемой заработной платы, начисления и получения пособий на детей. Два обращения в прошедшем году были связаны с введением QR-кодов и ограничений из-за пандемии коронавируса.

Из исполнительных органов государственной власти поступило 10 запросов, связанных с обращениями граждан, по которым подготовлена информация с предложениями.