

О рассмотрении обращений граждан (2009 год)

О рассмотрении обращений граждан, поступивших на имя Губернатора, в адрес Правительства Астраханской области, исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Астраханской области в 2009 году

В 2009 году в Астраханской области была продолжена работа, направленная на совершенствование механизма оперативного и качественного рассмотрения обращений граждан.

В отчетном году в адрес Губернатора Астраханской области, Правительства Астраханской области и администрации Губернатора поступило 6302 обращения граждан, в которых авторы задали 6898 вопросов. Общее количество обращений по сравнению с 2008 годом сократилось на 460.

Количество обращений астраханцев в адрес Президента Российской Федерации, пересланных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан на рассмотрение по компетенции, практически не изменилось – 1777 (2008 год – 1749), что составляет 27 процентов от общего количества корреспонденции, поступившей в адрес Губернатора и Правительства Астраханской области.

Заявители стали активнее использовать современные методы доведения своих просьб, жалоб и предложений до органов власти. По информационным системам общего пользования обратились свыше тысячи астраханцев, в том числе в Администрацию Президента Российской Федерации и в Аппарат Правительства Российской Федерации – 723, на официальный сайт Губернатора Астраханской области – 231, в адрес управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области через интернет-приемную портала государственных услуг Астраханской области – 57.

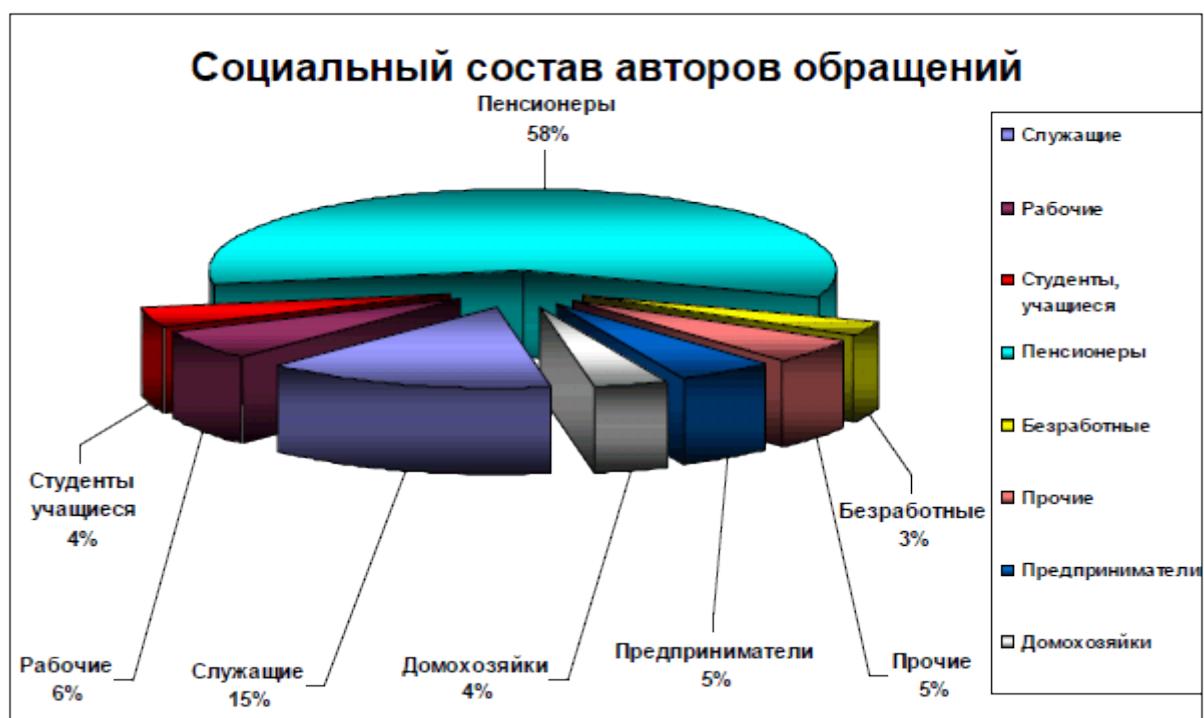
Лично передали свои обращения 1498 человек. Коллективных обращений поступило – 574, без указания автора - 36.

От депутатов всех уровней получено 207 обращений: от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации 79, депутатов Государственной Думы Астраханской области – 128.

Следует отметить, что по сравнению с 2008 годом количество обращений от депутатов сократилось, в частности, от депутатов Госдумы Астраханской области на 50 процентов (2008 год – 256).

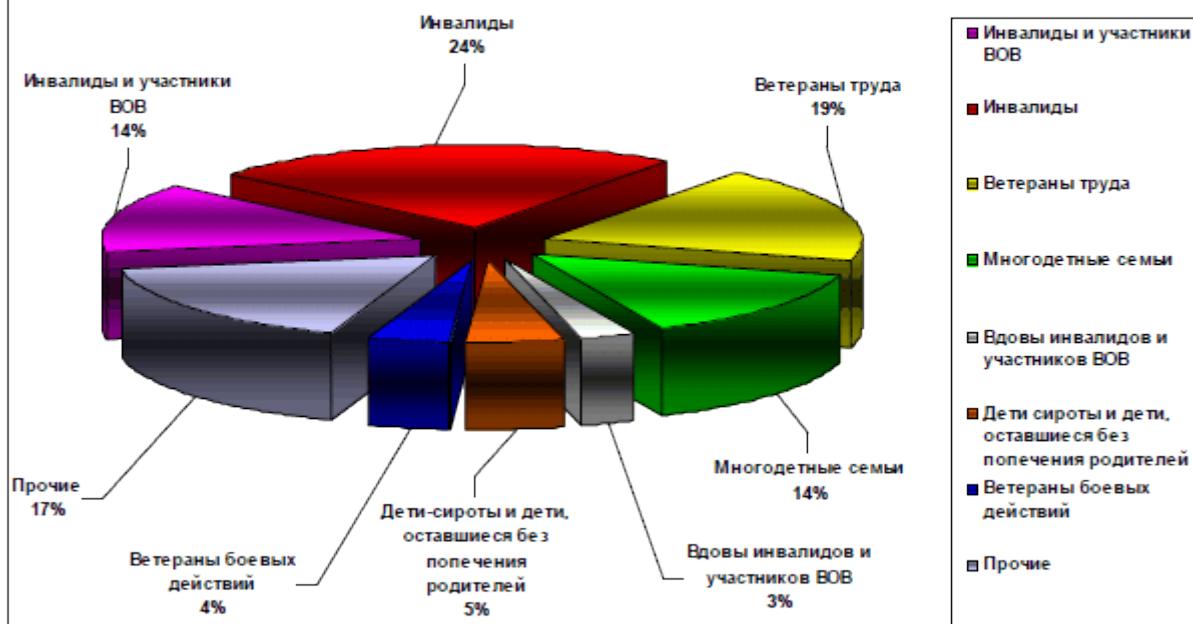
Абсолютное большинство обращений было направлено авторами, проживающими в г. Астрахани – 3849, что составляет более 60 процентов от общего количества поступившей почты. От жителей муниципальных районов и городских поселений Астраханской области поступило 2194 обращения, от иностранных граждан – 13, от иногородних граждан – 97 обращений.

Среди граждан, указавших свое социальное положение (1965), наиболее часто обращались: пенсионеры по возрасту – 1146, служащие – 292, рабочие – 119, предприниматели – 99, студенты и учащиеся – 83, домохозяйки – 76, безработные – 63.



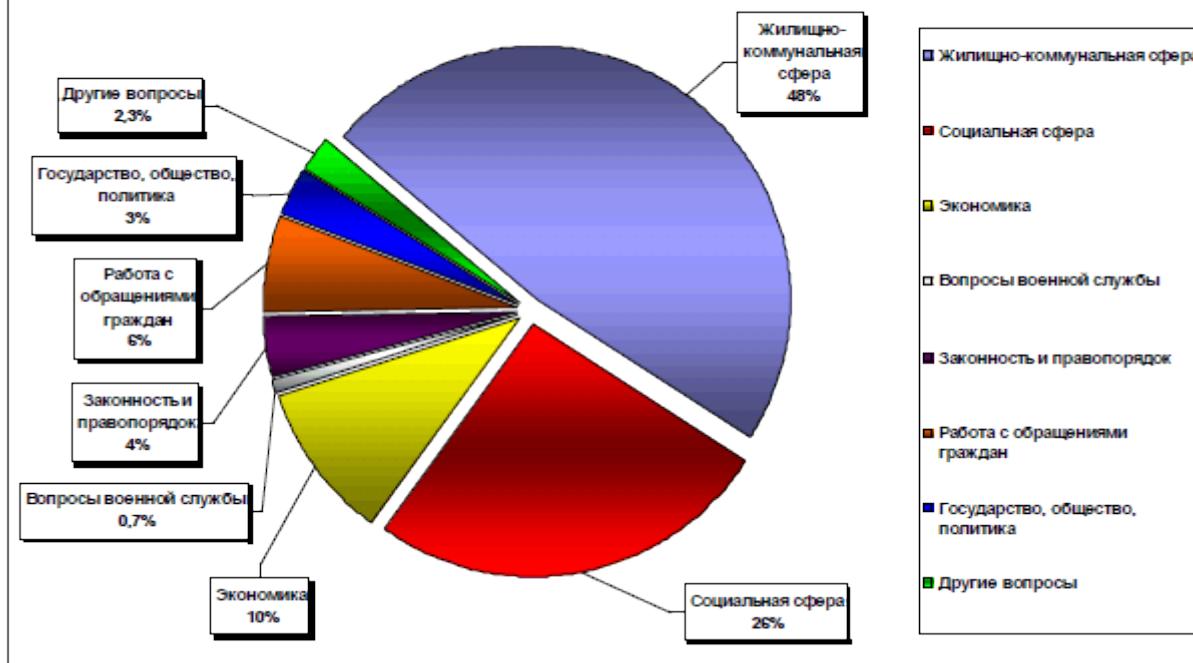
Основными корреспондентами среди льготных категорий граждан были: инвалиды – 616, инвалиды и участники ВОВ – 330, ветераны труда – 478, многодетные семьи – 357, вдовы участников и инвалидов ВОВ – 84, дети - сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей – 132.

Льготный состав авторов



Вопросы, содержащиеся в обращениях, распределились по следующим темам: жилищно-коммунальная сфера – 3321, социальная сфера – 1802, экономика – 699, вопросы военной службы – 51, законность и правопорядок – 257, работа с обращениями граждан – 411, государство, общество, политика – 201, другие вопросы – 156.

Соотношение по тематике обращений



Жилищно-коммунальная сфера

Приоритетной в обращениях граждан была и остается жилищная проблема (2307). Основной поток писем касался улучшения жилищных условий посредством предоставления благоустроенных муниципальных квартир – 649, переселения из ветхого и аварийного жилья, в том числе отселения из временных рабочих поселков – 405, предоставления жилья погорельцам – 160, оказания государственной поддержки на приобретение или строительство жилья в рамках реализации действующих федеральных целевых программ – 120, предоставления социальных выплат гражданам за счет средств областного бюджета льготным категориям граждан, определенным законодательством Астраханской области (многодетные семьи, работники бюджетной сферы) – 93.

Получено и рассмотрено 74 обращения от граждан, относящихся к категории «дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей» по обеспечению их жильем.

От льготников, имеющих право на обеспечение жильем за счет средств федерального бюджета, поступило 167 обращений с просьбой ускорить решение жилищного вопроса (инвалиды по общему заболеванию, семьи, имеющие детей-инвалидов, ветераны боевых действий).

В преддверии празднования 65 годовщины Победы в Великой Отечественной войне поступило 161 обращение от ветеранов ВОВ, членов семей погибших (умерших) инвалидов и участников ВОВ по вопросу обеспечения жильем в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2008 № 714.

Ветераны обращались по вопросам предоставления благоустроенного жилья по договору социального найма из муниципального жилищного фонда – 81, получения социальной выплаты на приобретение или строительство жилья – 39, по принятию на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий – 41.

В 2009 году количество вопросов, касающихся жилищно-коммунального хозяйства, уменьшилось по сравнению с 2008 годом на 23 процента (1014/1319). Жители города и области обращались по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов – 218, благоустройства населенных пунктов, включая ремонт дорог, уличное освещение, обустройство внутриквартальных территорий, строительство детских и спортивных площадок - 183,

газификации и водоснабжения сел – 152, водоснабжения и отопления городских жилых домов – 64, отключения электроэнергии – 60.

Весомую долю составляли жалобы, связанные с начислением и выплатой льготным категориям населения компенсаций расходов по оплате жилого помещения и коммунальных услуг – 211.

Социальная сфера

Вопросы, относящиеся к социальной сфере, распределились следующим образом: социальная защита населения – 985, здравоохранение – 213; образование – 234, наука, культура, спорт – 120.

Количество обращений по вопросам социальной защиты населения по сравнению с 2008 годом уменьшилось на 26 процентов (985/1339), за счет снижения потока обращений по вопросам назначения дополнительного материального обеспечения к пенсии за особые заслуги перед Астраханской областью, обеспечения инвалидов ВОВ автотранспортом.

В течение 2009 года поступило 451 обращение от малоимущих граждан с просьбой об оказании материальной помощи.

В письмах, содержащих вопросы здравоохранения, преобладали темы оказания высокотехнологичной медицинской помощи и просьбы о госпитализации в областные медицинские учреждения (51), обеспечения лекарственными препаратами (37). В четвертом квартале 2009 года поступали жалобы на перебои в выдаче детского питания малоимущим семьям. Поступило 9 обращений по функционированию муниципальных учреждений здравоохранения, связанных с их реструктуризацией.

Проблемы образования были представлены в 2009 году просьбами оказать содействие в поступлении в высшие учебные заведения на бюджетной основе, в переводе с коммерческой формы обучения на бюджетную (68), жалобами на трудности в оформлении детей в детские дошкольные учреждения, мест в которых не хватает (38), коллективными обращениями педагогов и родителей о строительстве и капитальном ремонте зданий образовательных учреждений. По вопросу перехода на новую систему оплаты труда работников образования поступило 18 обращений.

Отмечен рост обращений по вопросам физической культуры и спорта. Заявители проявляют интерес к строительству новых спортивных

сооружений, в частности, для занятия зимними видами спорта, плаванием, мини-футболом.

Экономика

Третью позицию в рейтинге обращений, поступивших в 2009 году, занимает экономический блок вопросов: сельское хозяйство (197), транспорт (94), финансовые вопросы (83), поддержка малого и среднего бизнеса (77), строительство (75), промышленность (29), торговля (27).

Большая часть вопросов посвящена деятельности фермерских хозяйств, выделению земельных участков, реструктуризации долговых обязательств населения перед банками, строительству автодорог и мостов, изобретательской деятельности, организации перевозок населения по межмуниципальным маршрутам.

Вопросы военной службы

Среди обращений по вопросам военной службы выделялись просьбы, связанные с призывом на военную службу: предоставление отсрочки, прохождение службы на территории Астраханской области.

Государство, общество, политика

Четвертый квартал 2009 года для Астраханской области был отмечен важными политическими событиями. 11 октября 2009 года в регионе состоялись выборы глав муниципальных образований в 136 муниципалитетах и выборы депутатов представительных органов местного самоуправления в 172 муниципальных образованиях.

Поступил ряд обращений, в которых жители области выразили поддержку действующему главе региона А. А. Жилкину в связи с наделением его губернаторскими полномочиями на очередной пятилетний срок.

Среди вопросов, объединенных рубрикой «Государство, общество, политика», выделялись обращения, посвященные прошедшим в октябре 2009 года выборам главы МО «Город Астрахань», которые содержали критику и негативную оценку результатов. В ходе проверок, проведенных правоохранительными органами, нарушений избирательного законодательства, способных повлиять на волеизъявление избирателей избирательными комиссиями, не установлено. Обращений в суд об отмене результатов выборов главы муниципального образования «Город Астрахань»

со стороны участников избирательного процесса не поступало. Всем заявителям Избирательной комиссией Астраханской области были даны исчерпывающие разъяснения.

Законность и правопорядок

Количество обращений, относящихся к компетенции органов внутренних дел, сократилось по сравнению с 2008 годом на 37 процентов (99/156).

Вопросы суда, прокуратуры, юстиции, адвокатуры, нотариата содержатся в 158 обращениях. Большинство из них – просьбы об оказании бесплатной юридической помощи – 88, по сравнению с 2008 годом эта цифра увеличилась в 2,5 раза.

Работа с обращениями граждан

За истекший период поступило 411 писем от астраханцев по вопросам работы с обращениями граждан, в том числе просьбы о личном приеме Губернатором Астраханской области – 298, запросы о ходе рассмотрения обращений, комментарии полученных заявителями ответов – 113.

Организация рассмотрения обращений

Руководству области было доложено 1020 обращений, что составляет 33 процента от общего количества поступившей корреспонденции. Губернатор Астраханской области рассмотрел лично 390 писем, вице-губернатор – председатель Правительства – 475, заместители председателя Правительства – 1363.

В 2009 году на личном приеме было принято 714 человек. Руководители области провели 48 приемов. Губернатор Астраханской области и глава регионального Правительства провели 11 личных приемов граждан.

Проведены приемы Губернатора Астраханской области и вице-губернатора-председателя Правительства Астраханской области в Общественной приемной Председателя ВПП «Единая Россия» В.В. Путина.

Проведены выездные приемы граждан в Ахтубинском, Приволжском, Черноярском, Володарском районах области, принято 73 человека. В просьбах, высказанных жителями области на выездных приемах, доминировали обращения, касающиеся сферы ЖКХ, в частности начисления компенсационных выплат за коммунальные услуги, а также оказания

материальной помощи. В ходе приемов решено положительно 30 процентов обращений.

Подготовлен 401 ответ на контрольные письма.

В соответствии с компетенцией обращения направлялись на рассмотрение с контролем исполнения в министерства, агентства и службы Астраханской области – 2801, органы местного самоуправления – 1744, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти – 183, государственные учреждения, областные предприятия и организации – 137.

Непосредственно в управлении по работе с обращениями граждан было оставлено для рассмотрения и ответа 1192 обращения, структурные подразделения администрации Губернатора Астраханской области рассмотрели 245 обращений.

Решено положительно – 1307 обращений, в том числе 10 с принятием распорядительных документов, разъяснено – 4421, рассмотрено комиссионно, с выездом на место – 62, отказано – 61, факты подтвердились, виновные наказаны – 52, рассмотрено с нарушением сроков – 34.

Организационно-аналитическая работа

За отчетный период в администрации Губернатора Астраханской области был внедрен административный регламент по исполнению государственной функции «Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Губернатора Астраханской области, в Правительство Астраханской области и в администрацию Губернатора Астраханской области», утвержденный приказом руководителя администрации Губернатора Астраханской области от 23.01.2009 № К-2/ОД.

Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области регулярно проводило анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях граждан. На этой основе подготавливались информационные материалы, справки, отчеты руководству области и в федеральные органы исполнительной власти.

В ноябре 2009 года Аппаратом полномочного представителя Президента РФ в Южном федеральном округе в рамках плана мероприятий по осуществлению контроля хода реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» была проведена проверка работы с обращениями граждан в исполнительных

органах Астраханской и Волгоградской областей. Был подготовлен отчет о мерах, принимаемых по реализации Федерального закона в регионе.

С 1 сентября 2009 года управление по работе с обращениями граждан приступило к учету обращений граждан в базовом модуле «Обращения граждан» единой системы электронного документооборота, внедряемой в исполнительных органах государственной власти Астраханской области.

О работе с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Астраханской области

По итогам работы в 2009 году был обобщен опыт работы с обращениями граждан в региональных министерствах, агентствах и службах.

В 2009 году в исполнительные органы государственной власти поступило 20321 письменное обращение граждан. На личном приеме было принято 7373 человека. Решено положительно 5950 обращений, что составляет почти 30 процентов от общего количества полученной корреспонденции.

По сравнению с 2008 годом, отмечено увеличение письменных обращений граждан, зарегистрированных в министерстве здравоохранения Астраханской области (1106, 2008 г. – 588), министерстве жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области (1426/810), агентстве по управлению государственным имуществом Астраханской области (609/378), министерстве строительства и дорожного хозяйства Астраханской области(887/528).

Анализ информации, представленной руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области, свидетельствует о том, что работе с обращениями граждан стало уделяться больше внимания и контроля. В каждом органе определены должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, а в министерстве социального развития и труда Астраханской области, создан сектор делопроизводства и работы с населением. Обращения граждан в обязательном порядке рассматриваются руководителем (заместителем) в день поступления и с поручением направляются на выполнение, руководители ведут личный прием граждан.

Активизировалась работа по подготовке административных регламентов по исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан. В настоящее время такая работа ведется в министерстве образования и науки и в агентстве по управлению государственным имуществом.

Практически во всех структурах соблюдаются предусмотренные законодательством сроки рассмотрения обращений граждан, а в министерстве социального развития и труда сроки рассмотрения обращений граждан сокращены с 30 до 20 календарных дней, что является новшеством в работе данного министерства, при высоком объеме письменных обращений. Так, в 2009 году министерством рассмотрено 3839 обращений граждан, в том числе 888 направленных по поручению руководства и управлением по работе с обращениями граждан.

Заслуживает внимания положительный опыт агентства по занятости населения досудебного разрешения конфликтных ситуаций с заявителями. В случае конфликтной ситуации между гражданином и работником службы, его заявление рассматривается на комиссии в центре занятости, где принимается коллегиальное решение. Если гражданин не удовлетворен решением своего вопроса, ему предлагается подать заявление в комиссию агентства.

Растет число проверок фактов, изложенных в обращениях граждан, с выездом на место или с участием заявителей. Такие формы работы практикуются в министерстве жилищно-коммунального хозяйства (всего обращений 1426, проверено с выездом на место 339), министерстве строительства и дорожного хозяйства (887/85), агентстве по делам молодежи (127/100), министерстве культуры (79/31), службе по тарифам (43/25), службе природопользования и охраны окружающей среды (52/24), агентстве по организации деятельности мировых судей (13/13).

О работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления Астраханской области

Рассмотрение обращений граждан осуществлялось в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, регламентирующими работу с обращениями граждан, которые приняты практически во всех муниципальных образованиях.

Непосредственно в органы местного самоуправления в 2009 году поступило 122946 обращений граждан. Анализ представленных отчетов показывает, что самыми рейтинговыми вопросами для жителей области, с которыми они наиболее часто обращаются в местные органы власти, являются: коммунально-бытовые – 22298, социальной защиты населения – 16842, агропромышленного комплекса и землепользования – 15641, жилья – 13609.

Наименование МО городских округов и муниципальных районов	Поступило в Администрацию Губернатора Астраханской области		Поступило в органы местного самоуправления Астраханской области	
	2009 год	2008 год	2009 год	2008 год
Астрахань	3849	4198	24661	21580
Ахтубинский район	239	240	7518	5901
Володарский район	229	210	6860	13558
Енотаевский район	129	165	8091	10400
ЗАТО Знаменск	66	43	452	236
Икрянинский район	276	341	3879	4244
Камызякский район	214	251	11016	10195
Красноярский район	215	243	10909	6546
Лиманский район	142	176	10707	10539
Наримановский район	299	234	10161	7738
Приволжский район	176	227	21635	21928
Харабалинский район	129	187	6486	5777
Черноярский район	80	68	571	1176

Важным направлением в совершенствовании стиля и методов работы с обращениями граждан стала автоматизация учета и обработки обращений граждан, в частности в МО «Икрянинский район», МО «Володарский район».

Ежемесячный мониторинг обращений граждан проводится в администрациях МО «Черноярский район», ЗАТО Знаменск.

На заседании администрации МО «Икрянинский район» в марте 2009 года был рассмотрен вопрос о состоянии и мерах по улучшению работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в муниципальных образованиях района, где было обращено внимание на необходимость соблюдения сроков рассмотрения обращений, подготовки по ним исчерпывающих ответов.

Руководителями органов местного самоуправления регулярно ведется личный прием граждан. Главами муниципальных районов области и их заместителями в 2009 году было принято – 1815 человек, руководством МО «Город Астрахань» - 1592.

В целом, работа с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти области и органах местного самоуправления за

отчетный период проводилась на достаточно высоком уровне, с соблюдением действующего законодательства, совершенствовались формы и методы работы с населением.