

## Работа с обращениями граждан в 2008 году

Работа с обращениями граждан в 2008 году в исполнительных органах государственной власти Астраханской области в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 8 апреля 2008 года № Пр-598 была направлена на создание необходимых условий для максимальной защиты прав и законных интересов граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и проводимой в стране административной реформы.

За 2008 год в адрес Губернатора и в Правительство Астраханской области поступило 6762 обращения от жителей Астраханской области и других регионов, содержащих 7826 вопросов. Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан переслано на рассмотрение по компетенции 1749 обращений астраханцев, обратившихся со своими наиболее острыми проблемами в адрес главы государства, что на 305 обращений больше, чем в 2007 году. На контроль в Администрации Президента Российской Федерации были взяты 126 обращений.

Общее количество поступивших обращений, по сравнению с 2007 годом, сократилось на 6 процентов, при этом следует отметить, что число обращений от жителей областного центра сохранилось на прежнем уровне – 4198 (было 4200), а число обращений от жителей районов области уменьшилось – 2385 (было 2816).

Непосредственно в органы местного самоуправления в 2008 году поступило 107344 обращения.

Наименование МО - городских округов и муниципальных районов	Поступило в администрацию Губернатора Астраханской области		Поступило в органы местного самоуправления Астраханской области	
	2008 год	2007 год	2008 год	2007 год
Астрахань	4198	4200	21580	32051
Ахтубинский район	240	354	5901	4422
Володарский район	210	240	13558	13170
Енотаевский район	165	227	10400	10170
ЗАО Знаменск	43	35	236	246
Икрянинский район	341	314	4244	6049

Камызякский район	251	386	10195	10226
Красноярский район	243	264	6564	6515
Лиманский район	176	184	10539	10610
Наримановский район	234	235	7738	6514
Приволжский район	227	240	21928	17197
Харабалинский район	187	225	5777	5050
Черноярский район	68	112	1176	6088

Среди авторов обращений, указавших свое социальное положение, преобладают пенсионеры (1285), предприниматели (96), работники образования (77), служащие (67), медицинские работники (64), домохозяйки (36), рабочие (34), лица, отбывающие наказание в исправительных учреждениях (19).





Обращения граждан, имеющих право на меры социальной поддержки, распределились следующим образом: инвалиды по общему заболеванию – 666, ветераны труда – 515, участники и инвалиды ВОВ – 355, многодетные семьи – 330, труженики тыла в годы ВОВ – 221, участники и ветераны боевых действий – 106, вдовы участников и инвалидов ВОВ – 96, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей – 81.

## Анализ тематики обращений

Диапазон проблем, волнующих астраханцев, весьма широк: от конкретных проблем населенных пунктов, социального самочувствия астраханцев и взаимоотношений в семье, до предложений о принятии на законодательном уровне решений, расширяющих права отдельных категорий граждан на меры государственной поддержки.



В 2008 году для жителей области актуальными оставались темы отселения из ветхого и аварийного жилья и оказания гражданам государственной поддержки в решении жилищных проблем, социальной поддержки населения, предоставления социальных гарантий и льгот отдельным категориям граждан, жилищно-коммунального обслуживания населения, реализации национальных проектов в сфере образования и здравоохранения.

Просьбы повлиять на решение жилищного вопроса высказываются авторами в 2458 обращениях, что во многом обусловлено проводимой в регионе, при поддержке федерального центра, крупномасштабной работой по ликвидации ветхого и аварийного жилья.

Особо выделяются в почте года обращения от граждан, относящихся к категории лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, нуждающихся в обеспечении жилыми помещениями. На сегодняшний день в области порядка 1700 человек, относящихся к данной категории, состоят на учете в органах местного самоуправления, как нуждающиеся в улучшении жилищных условий.

Следует отметить также обращения по жилищному вопросу от ветеранов боевых действий и многодетных семей.

В соответствии с действующим законодательством государственная поддержка ветеранам боевых действий осуществляется в форме жилищной субсидии за счет средств федерального бюджета на приобретение или строительство жилья. Авторы обращают внимание властей на невозможность приобретения жилья на выделяемые средства и отсутствие собственных средств на доплату, а также, учитывая длительный срок нахождения в очереди, рассчитывают на получение социального жилья.

Многодетные семьи и одинокие родители, у которых трое и более несовершеннолетних детей, имеющие право в соответствии с региональным законодательством на получение жилищных субсидий за счет средств областного бюджета, просили ускорить решение своего жилищного вопроса.

Поступило 186 обращений от погорельцев о предоставлении жилья и выделении средств на восстановление пострадавших от пожара домовладений.

По различным вопросам участия в реализации подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей Астраханской области в 2006-2009 годах» обратилась 91 молодая семья.

Проблемы социальной сферы охватили в 2008 году 17 процента поступившей корреспонденции (1339). В основном это обращения с просьбой об оказании материальной помощи, поступившие от наименее защищенных категорий населения: пенсионеры (308), инвалиды общего заболевания и инвалиды детства (100), многодетные семьи и одинокие матери (75). Об оказании материальной помощи на газификацию домовладений было получено 91 обращение.

Существенная часть обращений посвящена обеспечению инвалидов ВОВ автотранспортом. К сожалению, большинство обратившихся ветеранов не имели медицинских показаний на льготное обеспечение транспортным средством по состоянию на 1 января 2005 года. Ветераны с полученными разъяснениями об отсутствии основания для решения вопроса не соглашались, просят расширить действие Указа Президента Российской Федерации от 06.05.2008 № 685 «О некоторых мерах социальной поддержки инвалидов».

Всего в 2008 году 250 астраханцев, имеющих льготы в соответствии с медицинскими показаниями, стали владельцами автомашин, 32 из них – подарок предприятия «Газпром добыча Астрахань». Еще 49 астраханцев предпочли вместо автомобилей получить денежную компенсацию.

Поступило 209 обращений по вопросу назначения дополнительного ежемесячного материального обеспечения к трудовой пенсии в соответствии с Законом Астраханской области от 06.07.2007 № 42/2007-ОЗ «О дополнительном ежемесячном материальном обеспечении за особые заслуги перед Астраханской областью».

Значительная часть обращений (1319) посвящена вопросам жилищно-коммунального хозяйства и включает в себя следующие наиболее актуальные вопросы: обеспечение бесперебойной работы инженерных коммуникаций (261), капитальный ремонт многоквартирных домов (257), благоустройство конкретных улиц, придомовых территорий (190), проведения работ по подведению газа к населенным пунктам (101) и обеспечения жителей качественной питьевой водой в сельской местности (92).

Характерно повышенное внимание авторов обращений к вопросам оплаты жилья и коммунальных услуг (163), что было связано с предстоящим повышением тарифов на оплату услуг ЖКХ и осуществляемым в Астраханской области переходом на персональный учет льготных категорий граждан для замены натуральных льгот денежными компенсациями.

Анализ почты 2008 года показывает снижение количества обращений практически по всей традиционной тематике. Исключение составляют финансовые вопросы, где увеличилось количество обращений с просьбами об оказании помощи во взаимоотношениях с банками, осуществляющими потребительское кредитование, в части частичного погашения кредитов и отсрочки платежей, что является последствием финансового кризиса. А также отмечается незначительный рост по вопросам экономического развития, за счет обращений предпринимателей по вопросам государственной поддержки предпринимательства и аренды помещений.

Сфере трудовых взаимоотношений посвящено 240 обращений, в основном это просьбы о трудоустройстве (87), вопросы увеличения заработной платы (45) и задержки выплаты заработной платы (44), увольнения и восстановления на работе (22).

Доля обращений по вопросам здравоохранения, по сравнению с 2007 годом, уменьшилась почти на треть – 238 (было 338). В частности, наполовину сократились жалобы на неудовлетворительное лекарственное обеспечение льготников – 60 (было 119). Также поступали обращения по вопросам медицинского обслуживания, работы медико-социальной экспертизы, направления в специализированные лечебные учреждения.

Вопросам агропромышленного комплекса посвящено 223 обращения.

Из них 98 – вопросы выделения земельных участков и просьбы об оказании финансовой помощи, поступившие от коллективов садово-огороднических товариществ, 72 обращения – заявления о намерении продажи земельных участков из состава земель сельскохозяйственного назначения.

С начала 2008 года по вопросам образования получено 209 обращений, среди которых приоритетными были темы реструктуризации сети общеобразовательных учреждений (47), опекунов, попечительства и усыновления (28), поступления в вузы на бюджетной основе (28), переход на новую систему оплаты труда (24).

По вопросам тематической рубрики «Государство, общество, политика» поступило 181 обращение, в том числе 42 обращения содержали предложения по совершенствованию действующего законодательства и работы органов регионального и местного самоуправления, 26 посвящено вопросам награждения и присвоения почетных званий. Поступила 71 жалоба на действия должностных лиц органов местного самоуправления, госучреждений, руководителей коммерческих предприятий.

Деятельности органов внутренних дел посвящено 156 обращений, среди них лидируют вопросы оформления регистрации, получения паспортов и гражданства (77), работы муниципальной милиции (34), в том числе просьбы об урегулировании конфликтов на бытовой почве, работы органов дознания и следствия (17).

Вопросы суда, прокуратуры, юстиции, адвокатуры, нотариата содержатся в 146 обращениях. Среди них просьбы о предоставлении бесплатной юридической помощи – 37, жалобы на деятельность судебных органов и судебные решения по гражданским делам – 32, жалобы на неисполнение судебных решений – 20, вопросы нотариата – 12.

Количество обращений по вопросам транспорта и связи, по сравнению с 2007 годом, сократилось – 126 (было 197). Авторы обращений просили отрегулировать движение автобусов и маршрутных такси как в пригороде (34), так и в г. Астрахани (30). Актуальными остаётся вопрос работы речных трамвайчиков (15).

Также в 2008 году внимание заявителей было акцентировано на вопросах промышленности и строительства (97), реконструкции и строительства оптово-розничных рынков и деятельности ярмарок на территории Астраханской области и других вопросах торговли (60).

### **Организация рассмотрения обращений**

В 2008 году была продолжена работа по обеспечению эффективного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, контролировалось исполнение 6613 обращений.

Губернатор Астраханской области, вице-губернатор – председатель Правительства, заместители председателя Правительства Астраханской области, руководитель администрации Губернатора Астраханской области рассмотрели 2495 обращений, что составляет 37 процентов от общего количества поступивших обращений.

На личном приеме руководством области было принято 415 человек.

Особую популярность у жителей Астраханской области получила форма диалога с Губернатором через СМС-сообщения. За время проведения акции «Отправь СМС Губернатору» с 2005 года поступило 4685 обращений по вопросам как частного характера, так и по проблемам регионального и федерального уровней. В канун 2009 года формат акции был изменен, астраханцам была предоставлена возможность дать совет Губернатору. СМС-сообщения в адрес высшего должностного лица Астраханской области подтвердили, что в регионе немало людей, радеющих за его процветание. Было высказано немало дельных замечаний, позволяющих детализировать воплощаемую в области программу социально-экономического развития. В ходе акции поступило много предложений по благоустройству областного центра и сел, ужесточению мер административной ответственности по отношению к вандалам, нарушителям санитарных правил и общепринятых норм поведения. Жителей Астраханской области очень волнует проблема чистоты, в том числе и нравственной: «Предлагаю больше пропагандировать российский образ жизни – чтобы приезжающие в Россию и в Астрахань гости



и туристы понимали: россиянином, астраханцем быть модно», - высказал свои мысли студент – первокурсник Астраханского государственного университета Игорь Астранин.

Ещё одна актуальная тема – предложения по организации досуга молодежи и детей с акцентом на привлечение их к общественно полезному труду и занятиям спортом. Авторы самых интересных СМС-советов были приглашены в студию местной телерадиокомпании на встречу с Губернатором области, где они публично озвучили свои предложения.

Управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора области проведены выездные приемы в муниципальных образованиях Икрянинского, Лиманского, Харабалинского, Наримановского, Енотаевского, Красноярского районов области, в ходе которых был принят 121 человек. Состав участников выездной приемной формировался из сотрудников исполнительных органов государственной власти Астраханской области с учетом мнения глав муниципальных образований Астраханской области исходя из тематики обращений граждан, проживающих на территории данного муниципального образования.

Основная нагрузка по рассмотрению обращений легла на подразделения администрации Губернатора Астраханской области, региональные министерства и агентства, где было рассмотрено 72 процента поступившей корреспонденции, в частности, министерством труда и социального развития рассмотрено 1097 обращений, министерством строительства и дорожного хозяйства – 322, министерством жилищно-коммунального хозяйства – 283, министерством здравоохранения – 242, министерством образования и науки – 227, министерством промышленности, транспорта и связи – 114, министерством имущественных и земельных отношений – 96, министерством по ТЭК и природным ресурсам – 84, агентством по делам молодежи – 125.

Непосредственно управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора области было рассмотрено 1455 обращений.

В органы местного самоуправления области было направлено на рассмотрение 2140 обращений, в том числе в МО «Город Астрахань» - 1536.

В территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Астраханской области было направлено 225 обращений. Для получения информации, необходимой для рассмотрения обращений, было направлено

229 запросов в государственные учреждения, областные предприятия и организации, 656 обращений направлялись на рассмотрение в два адреса.

По итогам 2008 года положительное решение принято по 1336 обращениям, принято 22 распорядительных документа, даны разъяснения авторам 5101 обращения, факты, изложенные в 38 обращениях, при проверке не нашли своего подтверждения, по 39 жалобам факты подтвердились, виновные в нарушении прав заявителей понесли наказание.

### **Организационно-методическая работа**

Советом по проведению административной реформы в Астраханской области был одобрен административный регламент администрации Губернатора Астраханской области по исполнению государственной функции «Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Губернатора Астраханской области, в Правительство Астраханской области и в администрацию Губернатора Астраханской области».

В августе 2008 года в рамках реализуемого в Астраханской области проекта «Единый информационный день», в муниципальных образованиях области прошли встречи с населением региональных министров, руководителей управлений администрации Губернатора Астраханской области, специалистов управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора области по теме «Диалог органов государственной власти и населения».

Органы местного самоуправления области были обеспечены новым изданием Сборника нормативных актов «Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения обращений граждан».

С целью устранения причин, порождающих жалобы на неудовлетворительное рассмотрение обращений, систематически проводился мониторинг ответов, полученных по обращениям граждан от исполнительных органов государственной власти области и местного самоуправления.

По поручению Губернатора области информационно-аналитические материалы, подготовленные управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора области, направлялись главам муниципальных образований Астраханской области и руководителям исполнительных органов власти области для ознакомления и принятия мер по повышению качества работы с обращениями граждан.