

## **Работа с обращениями граждан в 2007 году**

В 2007 году в Астраханской области была продолжена реализация комплекса мер, направленных на совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти региона и органах местного самоуправления муниципальных образований в свете требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и проводимой в стране административной реформы.

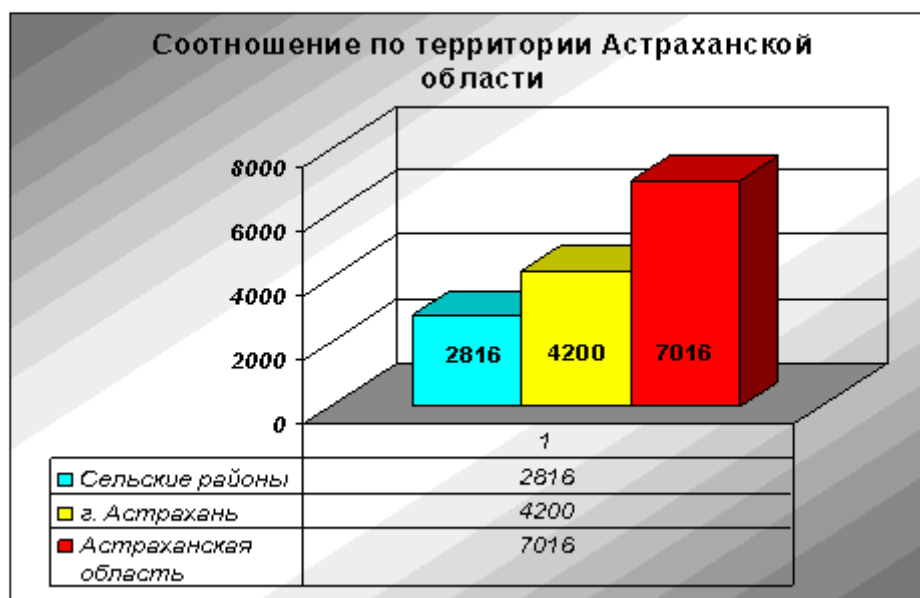
Важным политическим событием года стали выборы депутатов в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, что отразилось на количестве и тематике обращений. В 2007 году в адрес Губернатора и Правительства Астраханской области поступило 7173 обращения, что на 11 процентов выше показателей прошлых лет.

Во время проведения «прямой линии» Президента Российской Федерации Путина В.В. 14-18 октября 2007 года к главе государства обратились 980 астраханцев. Региональными министерствами было принято к исполнению 823 обращения, входящих в компетенцию субъекта федерации.

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан переслано на рассмотрение 1444 заявлений, поступивших в адрес руководства страны от жителей г. Астрахани и области, в том числе 86 с контролем исполнения.

По сравнению с 2006 годом увеличилось количество обращений от депутатов всех уровней 572/345, в том числе от депутатов Государственной Думы Астраханской области — 409/200.

В 2007 году в органы власти чаще обращались со своими проблемами жители города Астрахани — 4200 обращений, что составляет 59 процентов от общего количества корреспонденции.



Из сельских районов области наибольшее количество обращений поступило от жителей Камызякского — 386, Ахтубинского — 354, Икрянинского — 314, Красноярского — 265 районов.

В муниципальные органы власти в 2007 году поступило 131771 обращение, в том числе 32048 обращений, поступили непосредственно в мэрию и администрации городских районов. Наибольшее количество обращений поступило в администрации муниципальных образований Приволжского — 23488, Володарского — 11518, Камызякского — 11001, Лиманского — 10732 районов области. Решено положительно 66 процентов обращений.

Социальный и льготный составы авторов обращений, поступивших руководству области, существенных изменений не претерпели. Среди авторов, указавших свое социальное положение (1455) наиболее часто обращались пенсионеры — 972, работники образования — 91, работники системы здравоохранения — 69, предприниматели — 68, служащие — 53, учащиеся и студенты — 36, работники культуры — 29.



Основными корреспондентами среди льготных категорий граждан были инвалиды по заболеванию — 657, ветераны труда — 575, многодетные семьи — 374, инвалиды и участники ВОВ — 224, вдовы участников и инвалидов ВОВ — 94, дети-сироты — 85.



## Тематика поступивших обращений



В рейтинге самых острых тем в 2007 году по-прежнему остаются ветхое и аварийное жильё, качество обслуживания общественным транспортом, неудовлетворительное состояние жилого фонда, обеспечение лекарственными препаратами льготников, газификация в сельских населенных пунктах, обеспечение питьевой водой. Нашла свое отражение в почте года ситуация с повышением цен.

Более 60 процентов обращений были посвящены трем крупным блокам вопросов: улучшения жилищных условий, социальной защиты населения, коммунально-бытового обслуживания. В 2007 году количество обращений по социальному блоку вопросов сравнивалось с обращениями по вопросам ЖКХ.

Анализ показывает, что самой актуальной проблемой в области остается жилищный вопрос, который поднят авторами 2433 обращений.

В большинстве обращений, посвященных данной тематике, затрагиваются вопросы улучшения жилищных условий гражданам, длительное время состоящим в очереди на предоставление жилых помещений (877), переселения из ветхого и аварийного жилья (411), предоставления квартир и выделения средств на восстановление жилья гражданам, чьи домовладения пострадали от пожара (268).

Велика доля обращений по вопросам участия в ряде программ по обеспечению жильем. Заявители сообщают, что не могут стать участниками программ «Социальное развитие села» и «Обеспечение жильем молодых семей» из-за собственной финансовой несостоятельности. Долевое участие в приобретении или строительстве жилья подразумевает наличие финансовых вложений гражданина в размере 50-60 процентов. Оформление кредита на эти цели также является невыполнимой задачей для многих граждан из-за невысокой заработной платы, возникают сложности и с поручительством.

Заявители, имеющие право на получение социальной поддержки по обеспечению жильем граждан, в рамках реализации федеральных законов «О ветеранах», «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», обращались с просьбой помочь в предоставлении жилья, так как выделяемая финансовая поддержка не позволяет приобрести жилье самостоятельно, а средств на доплату они не имеют, особенно это касается инвалидов по заболеванию, инвалидов и участников ВОВ.

По вопросам социальной защиты обратились 1480 жителей области. Более половины обращений — просьбы об оказании материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией. Далее следуют вопросы правильности установления размера трудовой пенсии (85), отказа от набора социальных услуг (45), увеличения размеров пенсий труженикам тыла (75), увеличения размера ежемесячных детских пособий (75), вопросы, связанные с материнским (семейным) капиталом (58). По вопросу обеспечения автотранспортом обратились 105 льготников. Региональных льготников волновал вопрос предоставления санаторно-курортного лечения (66).

Поступило 130 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».

Лидирующие позиции занимают вопросы жилищно-коммунальной отрасли (1451), где особо актуальными были вопросы капитального ремонта многоквартирных жилых домов и увеличения тарифов на оплату коммунальных услуг в отдельных районах области, а также предоставления субсидий на их оплату. Авторами более половины обращений по данной тематике стали горожане — 872. Из сельских районов наиболее часто

обращались жители Ахтубинского района — 127, что обусловлено принятием Совета МО «Город Ахтубинск» решения об установлении с 01.09.2007 года стопроцентного уровня оплаты населением жилищно-коммунальных услуг и в целом положением дел в коммунальном хозяйстве города.

Поступило 272 обращения по вопросам капитального ремонта кровель, инженерных коммуникаций домов, коллективы авторов просили ускорить проведение данных работ в рамках реализации подпрограммы «Модернизация жилищного фонда Астраханской области на 2007-2010 годы». Особое внимание в почте года было уделено переходу на новые формы управления жилыми помещениями их собственниками (68).

Вторую позицию в данном блоке вопросов занимают обращения по благоустройству населенных пунктов, в особенности капитального ремонта улично-дорожной сети, строительства внутрипоселковых дорог (240).

По вопросам газификации населенных пунктов и отдельных домовладений поступило 162 обращения. С просьбой об оказании материальной помощи на газификацию домовладений обратились 147 заявителей.

Много проблем накопилось и с обеспечением сельских жителей качественной питьевой водой — 63 обращения.

Доля обращений по вопросам медицинского обслуживания населения по сравнению с 2006 годом снизилась и составляет 4 процента от общего количества корреспонденции. В данной рубрике граждан волновали проблемы лекарственного обеспечения льготников (119), направления на лечение в столичные и иногородние клиники (52), качество медицинского обслуживания сельского населения (17) и жалобы на закрытие медицинских учреждений (14).

Вопросы трудовых взаимоотношений были затронуты в 301 обращении. Астраханцы просили оказать содействие в трудоустройстве — 131, повысить заработную плату — 57, разобраться в правомерности увольнения — 29. Поступил ряд обращений от работников бюджетной сферы по вопросу оплаты труда в связи с повышением минимального размера оплаты труда с 1 сентября 2007 года.

Проблемам образовательной сферы посвящено 279 обращений. Большей частью это просьбы о капитальном ремонте и строительстве новых учреждений образования, укреплении материально-технической базы.

В основном это касается детских дошкольных учреждений, мест в которых в настоящее время не хватает. Немало обращений поступало от работников дошкольных учреждений и по вопросу низкого уровня заработной платы. Принимая во внимание актуальность проблемы, министерство образования и науки Астраханской области предполагает её решение в рамках целевой программы «Развитие системы дошкольного образования в Астраханской области до 2010 года».

В 2007 году увеличилось количество обращений по вопросам культуры и спорта и сравнялось по удельному весу с вопросами образования, что, на наш взгляд, не случайно в связи с предстоящим юбилеем города и развернутыми работами по воссозданию исторического наследия, строительством и реконструкцией культурно-зрелищных учреждений в областном центре.

Особо выделяются обращения от сельчан по вопросам укрепления материально-технической базы учреждений культуры и спорта, капитального и текущего ремонта помещений, пополнения библиотечных фондов, строительства спортивных сооружений. С учетом поступивших обращений, были внесены соответствующие коррективы в отраслевую целевую программу «Развитие культуры и сохранение культурного наследия Астраханской области на 2008-2010 годы» и программу «Развитие физической культуры и спорта в Астраханской области на 2008-2010 годы».

Вопросам агропромышленного комплекса и землепользования посвящено 227 обращений. В том числе 96 обращений — заявления о намерении продажи земельных участков из состава земель сельскохозяйственного назначения или их перевода из категории земель сельскохозяйственного назначения в категорию земель для индивидуального строительства.

От коллективов садоводческих обществ поступило 55 обращений. Среди них вопросы, касающиеся «дачной амнистии», охраны дачных участков, оказания материальной помощи на восстановление поливного водопровода и повышения водообеспеченности дачных обществ. В частности, поступали неоднократные обращения от председателей дачных обществ, расположенных по ерику Малая Дарма (Трусовский район), ерику Шарипкин (Володарский район) по вопросам проведения дноуглубительных работ и закачки воды в связи с пересыханием ериков.

С просьбами об оказании финансовой поддержки на развитие личных подсобных хозяйств обратились 46 человек.

По вопросам, входящим в компетенцию судов, прокуратуры, правоохранительных органов, обратились более трехсот человек. Среди поднимаемых гражданами вопросов особо выделяются просьбы о приобретении гражданства Российской Федерации и оказании помощи в сборе необходимых для этого документов, регистрации, получении разрешения на временное проживание в Российской Федерации — 111. С жалобами на ведение следствия и принятые решения по уголовным и гражданским делам — обратились 57 человек. Поступали просьбы от малоимущих граждан о предоставлении бесплатных услуг адвоката — 46. Обратилось 27 человек с просьбой помочь взыскать алименты.

По вопросам транспортного обслуживания поступило 139 обращений. Более половины писем затрагивают актуальную тему работы городского пассажирского транспорта с учетом состояния улично-дорожной сети и необходимости принятия мер к полному удовлетворению спроса населения города на транспортные услуги. Граждане неоднократно обращались с просьбами об улучшении работы общественного транспорта по городским маршрутам, обслуживающим с. Солянка, 6-й микрорайон и микрорайон АЦКК, а также микрорайон «Казачий».

Жители сельских районов обращались по вопросам льготного проезда и организации «социальных рейсов» (п. Досанг Красноярского района, г. Нариманов), а также просили увеличить количество автобусов большой вместимости, обслуживающих внутриобластные маршруты (с. Зюзино, с. Мумра Икрянинского района). Члены садоводческих обществ «Трикотажник-1», «Трикотажник-2» настоятельно просили выделить дополнительный автобус большой вместимости на маршрутах в направлении пос. Володарский на время дачного сезона.

В течение 2007 года поступило 87 жалоб на действия руководителей и волокиту чиновников, в том числе без указания автора — 61. Факты подтвердились и к должностным лицам были применены меры по 31 обращению.

#### Личный прием граждан

В 2007 году на личный прием в администрацию Губернатора области обратились 2297 человек. С целью оказания помощи гражданам в решении их злободневных проблем было проведено 50 приемов руководителями области, принято 518 человек. Губернатору лично на встречах с населением вручено 273 письменных заявления.

По обсуждению вопросов с личного приема граждан Губернатором области проведены рабочие совещания с региональными министрами, главами муниципальных образований, руководством мэрии, по некоторым из них — с выездом на место.

В соответствии с графиком работы выездной приемной, утвержденным Губернатором области, были проведены выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Приволжского, Черноярского, Ахтубинского, Камызякского, Володарского районов области. Принято 259 человек.

Почти 1300 СМС обращений получил Губернатор области, во время проведения традиционной акции «СМС — Губернатору», состоявшейся в 29-30 сентября 2007 года. Наиболее приоритетными для астраханцев были вопросы работы ЖКХ и благоустройства населенных пунктов (283), улучшения жилищных условий (207), вопросы, относящиеся к сфере трудовых взаимоотношений и зарплаты (94). Данные обращения были направлены на рассмотрение в профильные министерства. Ответы на обращения были размещены в средствах массовой информации, на официальном сайте Губернатора области, традиционно на наиболее животрепещущие вопросы Губернатор ответил в телевизионном ток-шоу на местном телевидении. Высказанные замечания и предложения позволяют, по мнению Губернатора, скорректировать деятельность по реализации плана-стратегии развития экономики региона, так называемого «астраханского проекта».

#### Организация рассмотрения обращений

Руководству области было доложено свыше 40 процентов поступившей корреспонденции. Губернатор Астраханской области рассмотрел лично 686 писем, вице-губернатор — председатель Правительства — 560, заместители председателя Правительства рассмотрели 1582 обращения.

Контролировалось исполнение 6999 обращений, по которым было дано 8895 поручений, так как многие обращения содержали ряд вопросов, требующих рассмотрения несколькими инстанциями. В соответствии с поручениями было направлено на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти Астраханской области — 3316 обращений, в администрацию Губернатора Астраханской области — 2806, в администрации муниципальных образований Астраханской области — 2168, в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти — 321, прочие организации — 285.

Наибольшее количество обращений было рассмотрено управлением по работе с обращениями граждан — 2172, министерством социального развития и труда Астраханской области — 1102, министерством строительства и дорожного хозяйства — 341, министерством здравоохранения — 323, министерством ЖКХ — 319, министерством образования и науки — 314.

В 2007 году была продолжена организационно-методическая работа по правоприменительной практике Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Государственные органы власти области и органы местного самоуправления были обеспечены научно-практическим комментарием к Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», разработанным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан. Данный комментарий стал хорошим подспорьем в работе специалистам, отвечающим за работу с обращениями граждан, и позволил найти ответы на многие вопросы правоприменительной практики.

Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области приняло участие в работе Всероссийской научно-практической конференции о ходе реализации 59-ФЗ, состоявшейся 27-28 июня 2007 года в г. Казани, с докладом об опыте работы с обращениями граждан в новых правовых условиях в Астраханской области.

Анализ работы с обращениями граждан показал, что в 2007 году исполнительные органы государственной власти Астраханской области активизировали работу, направленную на своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращений граждан, что позволило сократить количество повторных обращений с 15 процентов в 2006 году до 10 процентов в 2007 году, практически исключить случаи несвоевременного рассмотрения обращений граждан.

В целом по области в 2007 году было решено положительно 90301 обращение граждан, что составляет 65 процентов от общего количества.

О результатах работы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Астраханской области по обеспечению права граждан на обращение в 2007 году, было доложено Президенту

Российской Федерации В.В. Путину, в соответствии с его поручением от 6 марта 2007 года № Пр-370.