

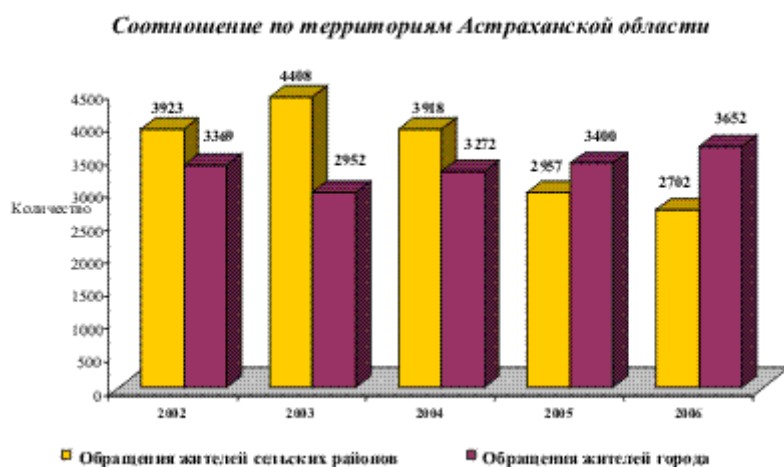
Работа с обращениями граждан в 2006 году

За прошедший год к Губернатору Астраханской области А.А.Жилкину и в адрес Правительства Астраханской области поступило 6354 письменных и устных обращений, что соответствует уровню 2005 года. В конце года приняты к рассмотрению 1194 вопроса жителей области, поступившие во время проведения «Прямой линии» Президента Российской Федерации В.В. Путина 21 – 25 октября 2006 года.

Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан возвратило на рассмотрение 1250 писем, 115 из них с контролем исполнения.

От депутатов всех уровней было получено 345 обращений, в том числе, от депутатов Государственной Думы Астраханской области – 200.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Астрахани – 3652, что составляет 60 процентов от общего числа поступившей корреспонденции.



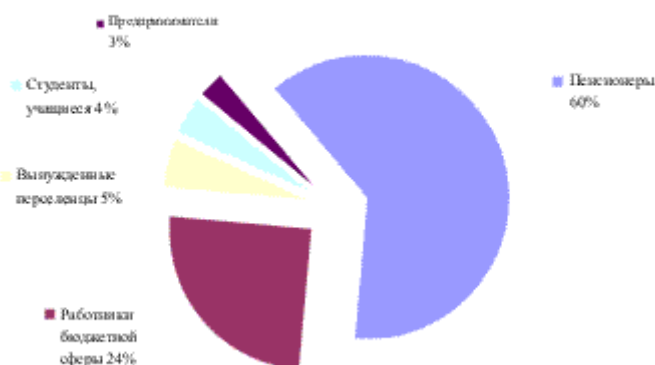
Наибольшую активность проявили жители Икрянинского (301), Камызякского (290), Наримановского (275), Ахтубинского (272), Володарского (234), Енотаевского (234) районов области.

Количество письменных и устных обращений, поступивших непосредственно в муниципальные образования в истекшем году, по сравнению с 2005 годом, уменьшилось (136943/146091). Наибольшее количество обращений зарегистрировано в муниципальных образованиях Приволжского района – 23488, мене всего обратившихся зафиксировано в Черноморском районе – 4423.

Почти в три раза меньше стали обращаться граждане в Харабалинском районе (5385/15776).

В адрес Губернатора и Правительства Астраханской области наиболее часто обращались пенсионеры (1028), педагогические работники (133), работники системы здравоохранения (140), предприниматели (48), учащиеся и студенты (53), безработные (50), вынужденные переселенцы (68).

Социальный состав авторов обращений



По льготным категориям граждан зарегистрировано обращений: 623 – от инвалидов по общему заболеванию; 260 – от ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны; 274 – от тружеников тыла и 503 – от ветеранов труда; 299 – от многодетных семей и семей с детьми-инвалидами; 123 – от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; 83 – от участников боевых действий.

Население области обращалось в органы власти в первую очередь для решения вопросов жизнеобеспечения, по поводу работы жилищно-коммунальных служб, транспорта и связи, учреждений здравоохранения, образования, улучшения жилищных условий, по вопросам своевременной выплаты заработной платы, обеспечения лекарствами, льготными санаторно-курортными путевками, оказания помощи малоимущим гражданам, пенсионного обслуживания.

Анализ поступившей корреспонденции показывает, что тематическая структура обращений в целом остается стабильной. Однако, если в предыдущие годы первое место по актуальности из многочисленных проблем, волнующих граждан, занимали жилищные вопросы, второе – вопросы социального обеспечения, третье – вопросы ЖКХ, то в 2006 году, количество

обращений по проблемам коммунального хозяйства возросло и несколько превысило обращения по социальным вопросам.

Вырос интерес астраханцев к политической конъюнктуре. Почту, объединенную рубрикой «Государство, общество, политика», составили 252 обращения, содержащих оценку деятельности региональных органов власти. Радует растущая забота земляков о родном крае. Почти вдвое увеличилось количество вопросов, претензий и предложений, касающихся благоустройства и озеленения населенных пунктов.

Соотношение по тематике обращений



Квартирный вопрос - лидер в обращениях астраханцев – он волнует 2017 жителей области. По данной тематике поступило и больше всего повторных обращений – 495.

В большинстве таких обращений затрагиваются вопросы улучшения жилищных условий, гражданам длительное время состоящим в очереди на предоставление жилых помещений (688), переселения из ветхого и аварийного жилья (246). В большинстве авторов писем рассчитывают на предоставление бесплатного жилья, ссылаясь на то, что ввиду малого дохода не смогут обрести жилье на условиях ипотечного жилищного кредитования. Кроме того, с просьбами о предоставлении жилья в городе, обращаются сельские жители, мотивируя свои просьбы, отсутствием работы и перспектив на селе.

179 заявителей хотели бы улучшить свои жилищные условия за счет предоставления безвозмездных субсидий на приобретение жилья.

По-прежнему остро стоит проблема обеспечения жильем граждан, чье жилье пострадало от пожара. Поступило 151 обращение от погорельцев с просьбой ускорить решение вопроса.

С просьбами оказать содействие в решении жилищного вопроса в рамках подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей», поступило 111 письменных заявлений.

Ощутимо увеличилась доля обращений по вопросам жилищно-коммунального комплекса. Первое место в ней заняли вопросы капитального и текущего ремонта жилого фонда - 353, далее следуют вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг и качества их предоставления, начисления субсидий малоимущим гражданам на их оплату – 212. Граждане выражали обеспокоенность ростом тарифов на предоставление услуг ЖКХ. Поступало много эмоциональных обращений от одиноко проживающих ветеранов труда и других категорий граждан, в отношении которых применяются меры социальной поддержки, с просьбой вернуть прежние нормативы площади жилья, учитываемые при расчете льгот по оплате жилищно-коммунальных услуг.

По-прежнему актуальными остаются обращения по вопросам газификации, как населенных пунктов, так и индивидуальных домовладений. По данной тематике поступило 271 обращение, в том числе 100 – просьбы от малоимущих граждан об оказании материальной помощи на газификацию.

Поступило 105 писем с нареканиями граждан по предоставлению услуг по отоплению и горячему водоснабжению городских жилых домов. Актуальными в течение года были вопросы благоустройства населенных пунктов, реконструкции улично-дорожной сети – 142. Поступило 70 обращений от сельских жителей о реконструкции и строительстве водопроводов и нормализации снабжения питьевой водой.

Третье место по значимости удерживают проблемы социального обеспечения, хотя количество обращений по социальной тематике неуклонно снижается. Так, если в 2004 году таких обращений было – 1789, в 2005 – 1534, в отчетном году – 1181.

Социальный блок вопросов был представлен просьбами пенсионеров, инвалидов, многодетных матерей оказать материальную помощь в силу различных жизненных обстоятельств (540), обращениями различных категорий населения за разъяснениями по вопросу оказания мер социальной поддержки (116), просьбами об обеспечении автотранспортом (113), предоставлении санаторно-курортных путевок (44), пересмотра размеров получаемой государственной пенсии (119).

На три процента снизилось количество обращений по вопросам здравоохранения (318). Эти обращения граждан своевременно и оперативно рассматривались сотрудниками министерства совместно с созданным при министерстве здравоохранения Астраханской области общественным советом по организации лекарственного обеспечения и повышению качества медицинского обслуживания населения. В том числе, рассмотрено 76 просьб об обеспечении лекарственными средствами, 33 заявления с просьбами оказать содействие в помещении в стационары и организации медицинского обследования, с просьбами оказать содействие в направлении на лечение в иногородние клиники и с вопросами платного лечения обратились 48 человек. Поступило 27 жалоб на неудовлетворительное медицинское обслуживание.

Тема труда и заработной платы нашла отражение в 297 письмах. В основном – это просьбы о трудоустройстве на предприятия нефтегазовой отрасли. Поступали обращения от выпускников вузов с просьбой ввести госзаказ на те или иные специальности, так как самостоятельно без стажа работы трудоустроиться трудно. Поступило 79 сигналов о задержках выплаты заработной платы.

Вопросам образования посвящено 269 обращений. Поступали обращения коллективов по вопросам функционирования и реорганизации образовательных учреждений («Астраханский педагогический колледж», МОУ «Тузуклейская СОШ», «Нижненикольская ООШ»). Актуальными были просьбы о ремонте и материально-техническом обеспечении сельских школ, в том числе обеспечение транспортом.

С вопросами платного образования и с просьбами о переводе с коммерческой формы обучения на бюджетную обратились 17 заявителей. Родители выпускников школ обращались к Губернатору с просьбами о личном содействии в поступлении детей в высшие учебные заведения на бюджетной основе (31).

Организация учебного и педагогического процесса в общеобразовательных школах затронута в 17 обращениях. По неоднократным обращениям коллектива МОУ «СОШ №49» с жалобами на нарушения трудового законодательства директором школы, министерством образования и науки была создана комиссия, которая установила, что деятельность учреждения осуществляется с рядом нарушений. Комитету по образованию и науке администрации г. Астрахани было предложено принять меры.

Вопросам работы детских дошкольных учреждений посвящено 22 обращения. В основном – это просьбы о повышении заработной платы работникам дошкольного воспитания.

Процент обращений по вопросам агропромышленного комплекса традиционно не высок – 105 писем или 2 процента от общего количества, поступившей корреспонденции. В данной рубрике выделяются обращения по вопросам землепользования (42), обращения садоводческих товариществ (25), крестьянско-фермерских хозяйств (22), работы предприятий агропромышленного комплекса (9).

Вопросы работы судов и правоохранительных органов затронуты в 260 обращениях, что составляет порядка четырех процентов в общей массе корреспонденции. Заявители обращаются с жалобами на ведение следствия по уголовным делам (29), с просьбами об оказании бесплатной юридической помощи, предоставлении услуг адвоката (26), решении вопросов регистрации, получении российского гражданства (65), жалобами на неисполнение судебных решений (15).

Поступило 204 обращения по вопросам транспорта и связи. Наиболее многочисленными и актуальными в этой рубрике были вопросы работы городского пассажирского транспорта (64) и просьбы о возобновлении действия единого социального проездного билета.

Жители Ленинского района и дачники просили продлить маршруты городских автобусов № 19, 23. Жители Трусковского района жаловались на неудовлетворительное транспортное обслуживание, просили возобновить движения автобуса большой вместимости по маршруту № 16, оптимизировать движение по маршруту № 14.

Вопросы связи представлены 45 письмами. Граждане просили оказать содействие в установке телефонов, разобраться в оплате за предоставленные услуги связи.

Незначительное количество обращений (1-1,5 процента) посвящены финансовым вопросам, вопросам культуры, науки, агропромышленного комплекса.

В свете требований Федерального закона Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области была проведена работа с исполнительными органами государственной власти

области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления, направленная на организацию работы с обращениями граждан в новых правовых условиях. Новым федеральным требованиям был посвящен семинар, состоявшийся 13 октября 2006 года. В работе семинара-совещания принял участие разработчик данного Закона – главный советник Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан Сурков А.П. Аналогичные семинары были проведены во всех районах области.

Проведена работа по приведению в соответствие с действующим законодательством нормативной правовой базы, регламентирующей работу с обращениями граждан, в органах исполнительной власти и муниципальных образованиях Астраханской области.

На личный прием в администрацию Губернатора области обратились 2407 человек. Было проведено 46 приемов руководителями области. Первые руководители рассмотрели лично 889 обращений граждан.

На контроль было взято 6207 обращений.

Основная нагрузка по рассмотрению обращений ложится на подразделения администрации Губернатора Астраханской области, региональные министерства, где было рассмотрено 70 процентов поступившей корреспонденции. Так, администрацией Губернатора Астраханской области с начала года было рассмотрено 1519 обращений. В том числе, управлением по работе с обращениями граждан – 1271.

Повысилась эффективность деятельности региональных министерств и ведомств, в связи с чем, граждане стали чаще обращаться в те структуры, где непосредственно могут быть разрешены их проблемы. Так, в министерстве социального развития и труда и министерстве здравоохранения Астраханской области было рассмотрено 5304 обращения, 40 процентов из которых были решены положительно.

Оперативно принимались меры по обращениям граждан, направленным на рассмотрение в министерство жилищно-коммунального хозяйства области (194).

В июле прошла ставшая уже традиционной акция «SMS Губернатору». Её результаты показали, что активность астраханцев растет: в 2005 году за два дня было принято 1466 «эсэмэсок», а в этот раз за один день пришло 957

сообщений. Губернатор области и региональные министры ответили на вопросы астраханцев во время проведения телевизионного ток-шоу. Авторы самых интересных сообщений смогли задать свои вопросы Губернатору области лично.

По итогам решено положительно 20 процентов от общего объема поступившей корреспонденции (1244), в том числе по социальному блоку вопросов: решено положительно 562 обращения, принято решение улучшить жилищные условия 194 семьям. По вопросам коммунальной сферы положительно решено 408 обращений. По обращениям граждан принято 32 распорядительных документа.