

АНАЛИЗ  
состояния работы с обращениями граждан  
в Администрации Главы Республики Марий Эл  
и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл  
за 2018 год

Работа с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», Закона Республики Марий Эл от 1 августа 2013 г. № 31-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Марий Эл», иными нормативными правовыми актами и методическими указаниями в сфере организации рассмотрения обращений граждан.

1.1. Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Главы Республики Марий Эл из федеральных органов государственной власти и управления.

В течение 2018 года поступили 3 726 обращений в виде почтовых отправлений и электронных сообщений (в 2017 году - 5 251 письмо), из них 1 309 обращений поступили из вышестоящих органов государственной власти и управления, или 35 процентов.

989 писем, или 26 процентов, адресованы жителями Республики Марий Эл Президенту Российской Федерации В.В.Путину и направлены на рассмотрение в Правительство Республики Марий Эл как содержащие вопросы, относящиеся к ведению органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл (в 2017 году - 1 071 письмо, или 20,4 процента), в том числе 14 обращений направлены из аппарата главного федерального инспектора по Республике Марий Эл, 44 письма содержали запросы.

Поступившие из Администрации Президента Российской Федерации в Правительство Республики Марий Эл 989 обращений содержали 1 206 вопросов, в том числе:

Вид обращения	2017 год	2018 год
Заявления	652	701
Жалобы	372	323
Предложения	283	182

Информация по 347 вопросам (29 процентов) была доложена Главе Республики Марий Эл, Председателю Правительства Республики Марий Эл А.А.Евстифееву.

Ответы на 410 вопросов (36 процентов от общего количества вопросов, на которые даны окончательные ответы) были направлены заявителям за подписями Главы Республики Марий Эл, Председателя Правительства Республики Марий Эл и первых заместителей (заместителей) Председателя Правительства Республики Марий Эл.

В числе поступивших из вышестоящих органов государственной власти Российской Федерации:

116 обращений - из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

108 обращений - из федеральных органов исполнительной власти и других федеральных органов государственного управления;

83 обращения из Аппарата Правительства Российской Федерации;

6 обращений - из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации;

6 обращений - из Общественной палаты Российской Федерации;

1 обращение - из Аппарата Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.

В 2018 году количество обращений граждан, поступивших с поручениями должностных лиц федеральных органов исполнительной власти (иных федеральных органов государственного управления), снизилось на 12 процентов в сравнении с 2017 годом (122 и 108 соответственно).

Количество обращений, поступивших в 2018 году из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, снизилось в сравнении с 2017 годом в 3 раза (18 и 6 соответственно).

Более подробная информация о рассмотрении Администрацией Главы Республики Марий Эл и Правительством Республики Марий Эл поступивших из Администрации Президента Российской Федерации обращений граждан, организаций (юридических лиц) и общественных объединений представлена в разделе «Результаты рассмотрения обращений» в закрытой части портала ССРУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## 1.2. Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Главы Республики Марий Эл

Всего в 2018 году в адрес Главы Республики Марий Эл, Председателя Правительства Республики Марий Эл, первых заместителей (заместителей) Председателя Правительства Республики Марий Эл и должностных лиц Администрации Главы Республики Марий Эл поступило 3 726 письменных обращений граждан, что на 40 процентов меньше уровня 2017 года. Сведения о количестве

обращений, их тематике и результатах рассмотрения представлены в приложении № 1 к настоящему документу.

В адрес Главы Республики Марий Эл, Председателя Правительства Республики Марий Эл поступили 152 электронных и почтовых отправления, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации не относятся к обращениям (заявлениям, предложениям и жалобам). Это извещения о намерении продать земельные участки, уведомления об отказе в получении универсальных электронных карт, запросы информации, просьбы о помиловании, поздравления, приглашения, анонимные уведомления и другие.

Количество обращений, поступивших в форме электронных сообщений, составило 2 454 (66 процентов), в 2017 году - 4 075 (77 процентов).

В 2018 году произошло снижение количества коллективных обращений, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл, в сравнении с 2017 годом с 380 до 229 обращений (1,7 раза). Количество анонимных обращений (без указания сведений, необходимых для направления ответа заявителям) в 2018 году уменьшилось в 1,9 раза в сравнении с 2017 годом и составило 108 и 198 обращений соответственно.

Поступило 66 повторных обращений. Авторами повторных обращений, как правило, являются граждане, с которыми переписка прекращена по различным причинам.

Характер письменных обращений отражает широкий спектр проблемных вопросов. Наиболее актуальные из них представлены в таблице № 1.

Таблица 1

Характер наиболее актуальных письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл в 2018 - 2017 годах

Отчетный период	Характер вопросов							
	жилищные вопросы		вопросы ЖКХ и коммунально-бытового обслуживания		вопросы социального обеспечения и обслуживания		вопросы работы органов власти и местного самоуправления	
	количество	доля в общем объеме	количество	доля в общем объеме	количество	доля в общем объеме	количество	доля в общем объеме
2017 год	601	11,4%	645	12,3%	362	6,9%	571	10,9%
Место	2		1		4		3	
2018 год	651	17,5%	781	20,9%	278	7,5%%	411	11,1%
Место	2		1		4		3	

На первом месте в общей структуре поступивших письменных обращений и обращений в электронной форме остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы. В 2018 году на эту тему поступило 781 обращение (20,9 процента), в 2017 году - 645 (12,3 процента).

У населения республики вызывает недовольство порядок расчетов за потребляемую электроэнергию на общедомовые нужды (далее - ОДН), так как система начисления платежей за ОДН остается непрозрачной для большинства граждан. Количество жалоб по указанным вопросам в 2018 году значительно возросло.

Не решены вопросы, связанные с оплатой за отопление общего имущества многоквартирных домов, имеющих поквартирное отопление.

В 2018 году поступило более 40 обращений от многодетных семей по вопросам создания коммунальной инфраструктуры на земельных участках, выделенных многодетным семьям под индивидуальное жилищное строительство.

На втором месте по значимости находились жилищные вопросы. По указанным вопросам поступило 651 обращение (17,5 процента), в 2017 году - 601 (11,4 процента). Значительная часть обращений по жилищным вопросам в 2018 году составили письма от граждан, проживающих в аварийном жилье, ведущих индивидуальное жилищное строительство, от молодых и многодетных семей, от работников бюджетной сферы. Значительно снизилось количество писем от участников Великой Отечественной войны и приравненных к ним лиц, а также от лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В 2018 году поступило 411 обращений по вопросам, связанным с работой органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц (11,1 процента), в 2017 году - 571 обращение (10,9 процента). Указанные вопросы занимали третье место в общей структуре писем. Большое количество жалоб по этим вопросам связано с бездействием должностных лиц органов местного самоуправления при решении вопросов местного значения (освещение улиц, водоснабжение, очистка от снега и др.). Некоторые обращения по этой тематике носят анонимный характер, и направление ответа заявителю на обращение, в котором не указан адрес (почтовый или электронный), не представляется возможным.

Количество обращений по социальным вопросам, в том числе по предоставлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, снизилось в 1,4 раза в сравнении с 2017 годом и составило 278 обращений (7,5 процента), в 2017 году - 362 обращения (6,9 процента). Многие обращения были связаны с транспортным обслуживанием региональных и федеральных льготников.

Все поступившие в 2018 году в Администрацию Главы Республики Марий Эл обращения рассмотрены. Ответы на 182 обращения не направлялись, поскольку окончательный срок направления ответов заявителям не истек.

314 обращений закрыты «в дело» без направления ответов заявителям (8,4 процента), информация по ним принята к сведению. К ним относятся обращения заявителей, переписка с которыми прекращена; обращения, не поддающиеся прочтению; без указания почтового и (или) электронного адреса для ответа и обращения, ответы на которые не направлялись в соответствии с действующим законодательством.

Принимались меры по повышению результативности и качества рассмотрения обращений граждан исполнителями. С этой целью 46 ответов на обращения были возвращены исполнителям на повторное рассмотрение для подготовки ответов, основанных на действующем законодательстве. Количество обращений, взятых на контроль, составило 2 614, в том числе 1 309, поступивших из федеральных органов государственной власти и управления (в 2017 году соответственно – 3 544 и 1 474).

По 115 жалобам, в которых заявителями сообщалось о существенных нарушениях их прав, свобод и законных интересов, проведены проверки с выездами на места. Факты, изложенные в 28 жалобах, подтвердились. По результатам рассмотрения 22 жалоб виновные должностные лица были привлечены к ответственности.

Из 3 544 письменных обращений граждан, по которым их авторам были даны окончательные ответы, удовлетворены, решены положительно и приняты меры по 1 356 обращениям (38,3 процента), даны разъяснения по 1 914 обращениям (54,1 процента) и отказано в удовлетворении по 274 обращениям (7,6 процента).

В 2018 году продолжался личный прием граждан членами Правительства Республики Марий Эл и должностными лицами Администрации Главы Республики Марий Эл. В ходе личных приемов был принят 3 081 посетитель, что соответствует уровню 2017 года (3 217 посетителей), в том числе 256 граждан были приняты членами Правительства Республики Марий Эл (в 2017 году - 288 граждан).

Глава Республики Марий Эл, Председатель Правительства Республики Марий Эл А.А.Евстифеев в 2018 году в ходе личных приемов принял 8 граждан.

Продолжался личный прием граждан в Общественной приемной при ГУ Республики Марий Эл «Общественно-политический центр Республики Марий Эл» должностными лицами территориальных органов федеральных органов государственной власти по Республике Марий Эл, государственных органов Республики Марий Эл (Государственного Собрания Республики Марий Эл, Администрации Главы Республики Марий Эл, министерств и ведомств республики), общественных

организаций.

В ходе 180 личных приемов граждан указанными должностными лицами были приняты 634 посетителя, что на 4 процента меньше, чем в 2017 году (658 посетителей).

Работа Администрации Главы Республики Марий Эл и в дальнейшем будет направлена на усиление контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, обеспечением защиты их законных прав и интересов в тесном взаимодействии с федеральными органами государственной власти, их территориальными органами по Республике Марий Эл, органами государственной власти Республики Марий Эл, органами местного самоуправления в Республике Марий Эл и их должностными лицами.

## 2. Анализ состояния работы с обращениями граждан в государственных органах исполнительной власти Республики Марий Эл

Сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений, поступивших в государственные органы исполнительной власти Республики Марий Эл за 2018 и 2017 годы представлены в таблице № 2.

Таблица 2

Сведения о количестве обращений, поступивших в государственные органы исполнительной власти Республики Марий Эл за 2018 год, в сравнении с 2017 годом и результаты их рассмотрения

Отчетный период	Куда поступили обращения	Количество поступивших обращений			Результаты рассмотрения		
		всего	из них		разъяснено	удовлетворено	отказано
			письменных (доля в %)	устных (доля в %)			
2017 год	Министерства и ведомства Республики Марий Эл	16 586	9 199 (56%)	7 387 (44%)	11 019 (69%)	4 356 (29%)	405 (2%)
2018 год		15 118	6 602 (44%)	8 512 (56%)	10 461 (70%)	3 458 (23%)	895 (7%)
Уровень снижения (-) или роста (+) в %		-9%	-12%	+12%	+1%	-6%	+5%
		Общее количество обращений уменьшилось на 9%					

Количество обращений, поступивших в 2018 году в государственные органы исполнительной власти Республики Марий Эл, составило 15 118 (в 2017 году - 16 586 обращений), произошло снижение на 9 процентов. Количество письменных обращений уменьшилось на 12 процентов (9 199 обращений в 2017 году, 6 602 обращения в 2018 году). Количество устных обращений возросло

до 8 512 обращений, или на 12 процентов (в 2017 году - 7 387 обращений). Количество обращений, по которым были даны соответствующие разъяснения, в 2018 году составило 10 461, или 70 процентов (в 2017 году - 11 019, или 69 процентов). Количество удовлетворенных обращений составило 3 458 (31 процент), в 2017 году - 4 356 обращений, или 29 процентов. Количество обращений, в удовлетворении которых было отказано, за 2018 год составило 895 (7 процентов), в 2017 году - 405 обращений, или 2 процента.

Наибольшее количество обращений рассмотрено Минсоцразвития Республики Марий Эл (7 826 обращений), 1 930 обращений – Минстроем и ЖКХ Республики Марий Эл, 1 277 обращений – Минздравом Республики Марий Эл.

Тематический характер обращений в государственные органы исполнительной власти Республики Марий Эл отражает широкий спектр проблемных вопросов. На первом месте в общей структуре обращений, поступивших в 2018 году, находились вопросы социальной защиты и социального обслуживания населения. Их количество составило 5 621 (в 2017 году - 6 867 обращений), из которых 5 586 обращений (98 процентов) поступило в Министерство социального развития Республики Марий Эл. Стабильно высокое количество обращений по указанной тематике связано с отменой с 1 января 2017 г. некоторых мер социальной поддержки (бесплатного проезда на общественном транспорте лиц, награжденных государственными наградами Республики Марий Эл, отменой бесплатного зубопротезирования ветеранам труда Республики Марий Эл, проезда на общественном транспорте учащихся республиканских средних учебных заведений и ряда других).

На втором месте в 2018 году стояли вопросы строительства, которые нашли свое отражение в 1 400 обращениях (в 2017 году – 963), из которых 846 обращений поступило в Минстрой и ЖКХ Республики Марий Эл.

На третьем месте находились вопросы здравоохранения. Их общее количество в 2018 году составило 1 170, все поступили в Минздрав Республики Марий Эл (в 2017 году: всего – 1068, из них поступило в Минздрав Республики Марий Эл 1063).

На четвертом месте находились жилищные вопросы. Их количество составило 842 (в 2017 году – 803). Жилищная проблема для жителей Республики Марий Эл продолжает оставаться одной из самых значимых.

Значительно снизилось количество обращений по вопросам связи (30 обращений), торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения (33 обращения), религии (8 обращений).

---