

АНАЛИЗ
состояния работы с обращениями граждан
в Администрации Главы Республики Марий Эл,
в органах исполнительной власти Республики Марий Эл,
и в органах местного самоуправления в Республике Марий Эл
за 2017 год

Работа с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл, в органах исполнительной власти Республики Марий Эл и в органах местного самоуправления в Республике Марий Эл в 2017 г. была организована и проводилась в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями), Законом Республики Марий Эл от 1 августа 2013 г. № 31-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Марий Эл», другими нормативными правовыми актами и методическими указаниями, определяющими особенности этой работы.

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

Из 5 251 обращения, поступившего в Администрацию Главы Республики Марий Эл в течение 2017 г. в виде почтовых отправлений и электронных сообщений, 1 474 обращения поступили из вышестоящих органов государственной власти и управления, что составило 28% от их общего числа. 1 071 (20% от общего числа писем, включая запросы о предоставлении информации) адресованы жителями Республики Марий Эл Президенту Российской Федерации В.В.Путину, которые были направлены Администрацией Президента Российской Федерации на рассмотрение в Администрацию Главы Республики Марий Эл и в Правительство Республики Марий Эл по вопросам, относящимся к ведению государственных органов исполнительной власти Республики Марий Эл и органов местного самоуправления в Республике Марий Эл (за 2016 г. их число составило 1 108 из 3 299, т.е. 48%). Из 1 071 обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, 43 письма содержали запросы. 22 обращения поступили с сопроводительными письмами и поручениями из аппарата главного федерального инспектора по Республике Марий Эл.

Кроме того, поступило:

80 обращений из Аппарата Правительства Российской Федерации;

159 – из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (в основном это депутатские запросы В.В.Жириновского).

18 – из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации;

2 – из Общественной палаты Российской Федерации;

122 – из федеральных органов исполнительной власти и других федеральных органов государственного управления.

1 071 обращение граждан, поступившее за 2017 г. из Администрации Президента Российской Федерации в Администрацию Главы Республики Марий Эл, содержало 1 307 вопросов, в том числе 652 заявления, 372 жалобы и 283 предложения (в 2016 г. – 619 заявлений, 421 жалоба и 267 предложений). По 57 вопросам ответы заявителям не направлялись, поскольку срок их окончательного рассмотрения, установленный действующим законодательством, еще не истек.

Информация по 347 вопросам (27% от их общего числа) была доложена Главе Республики Марий Эл, Председателю Правительства Республики Марий Эл А.А.Евстифееву. Ответы на 418 вопросов (32% от общего числа 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.

Число обращений граждан, поступивших с поручениями должностных лиц федеральных органов исполнительной власти и других федеральных органов государственного управления снизилось на 34% (со 164 в 2016 г. до 122 в 2017 г.). Количество обращений, поступивших из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, осталось на уровне 2016 г. (2016 г. – 20, 2017 г. – 18).

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

Всего за 2017 г. 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 5 251 письменное обращение граждан (в том числе и в форме электронных сообщений), что на 59% больше уровня 2016 г. (за 2016 г. – 3 299). Возросла в общем объеме почты доля обращений, поступивших в 2017г. в форме электронных сообщений, которая составила 78% (в 2016 г. – 73%, в 2015 г. – 68%).

В 2017 г. произошло увеличение числа коллективных обращений, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл. Если в 2016 г. их число составляло 162, то в 2017 г. – 380, что в 2,3 раза больше. Количество анонимных обращений (в которых не были указаны сведения, необходимые для направления ответа заявителям) увеличилось в 2 раза и составило 198 (за 2016 г. поступило 96 анонимных обращений). Количество повторных обращений составило 64.

Имели место случаи, когда поступали обращения, которые реальные граждане не писали, т.е. написанные от чужого имени.

На первом месте в общей структуре поступивших письменных обращений и обращений в электронной форме продолжают оставаться вопросы жилищно-коммунальной сферы. В 2016 г. они находились на третьем месте в общей структуре тематики обращений. Всего на эту тему поступило 645 обращений, что составляет 12,3 % от общего числа писем (за 2016 г. количество писем по указанным вопросам составляло 362, а их доля в общем объеме писем – 10,2%). Реализация принятой Правительством Республики Марий Эл республиканской адресной программы: «Проведение капитального ремонта многоквартирных домов» на 2017 год позволила несколько снизить остроту проблем ЖКХ, особенно лифтового хозяйства г. Йошкар-Олы, улучшить состояние жилищного фонда и социальное благополучие в обществе. Однако у населения республики вызывает определенное недовольство порядок расчетов за потребляемую электроэнергию на общедомовые нужды. Более 30 обращений от многодетных семей поступило в 2017 г. 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 601 обращение (11,4%). В 2016 г. их количество составляло 517, а доля в общем числе письменных обращений – 15,7%. Реализация принятой Правительством Республики Марий Эл Программы государственной поддержки жилищного строительства в целях реализации приоритетного национального проекта “Доступное и комфортное жилье – гражданам России” позволило в 2017 г. несколько снизить остроту указанной проблемы, хотя ее полностью не решило. Значительное число обращений по жилищным вопросам в 2017 г. составили письма от граждан, проживающих в аварийном жилье, ведущих индивидуальное жилищное строительство, от молодых и многодетных семей, от работников бюджетной сферы. Заметно снизилось количество писем от участников Великой Отечественной войны и приравненных к ним лиц; а также от лиц из числа детей – сирот и лиц, оставшихся без попечения родителей.

В 2017 г. в 1,5 раза возросло число обращений по вопросам, связанных с работой органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц. Указанные вопросы занимали третье место в общей структуре писем. Их число составляло 571, а доля – 10,9% (за 2016 г. – 391 и 11,9% соответственно). Рост активности граждан по указанным вопросам связан с прошедшими в сентябре 2017 г. выборами Главы Республики Марий Эл. Однако, большое число жалоб связано либо с бездействием должностных лиц органов местного самоуправления, либо с нарушением порядка предоставления муниципальных услуг. Некоторые обращения по этой тематике носят анонимный характер, и дать заявителю ответ на его

обращение, в котором не указан адрес (почтовый или электронный), не представляется возможным.

На четвертом месте по значимости в 2017 г. находились вопросы транспортного обслуживания населения. Их количество составило 377, а доля в общем объеме писем составила 7,1% (в 2016 г. их было 197 и 5,9% соответственно). Количество обращений по указанным вопросам возросло в 1,9 раза. Более половины из указанного числа писем составили обращения, связанные с дорожным хозяйством.

Социальный блок вопросов, в том числе предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан занимал в 2017 г. пятое место по значимости в общей структуре письменных обращений. Эти вопросы нашли свое отражение в 362 письменных обращениях (в 2016 г. – 198). Их доля в общем объеме почты составила 6,4% (в 2016 году – 6%). Увеличение числа обращений по социальному блоку вопросов в 2 раза связано с изменением с 1 января 2017 г. порядка предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, в том числе и с так называемой «монетизацией льгот», вопросами социального транспорта для региональных льготников, а также с проблемами в обеспечении детей дошкольными образовательными учреждениями.

Все поступившие в 2017 г. в Администрацию Главы Республики Марий Эл обращения рассмотрены. Ответы на 296 обращений не направлялись, поскольку окончательный срок направления ответов заявителям не истек. 346 обращений закрыты “в дело” без направления ответов заявителям (9,1%), а 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 другие 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 56 ответов на обращения были возвращены исполнителям на повторное рассмотрение для исключения формальных “отписок” и подготовки ответов, основанных на действующем законодательстве. Количество обращений, взятых на контроль, составило 2 614, в том числе 1 474 письма, поступившие из федеральных органов государственной власти и управления. По 126 жалобам, в которых заявителями сообщалось о существенных нарушениях их прав, свобод и законных интересов, проведены проверки с выездами на места. Факты, изложенные в 36 жалобах, подтвердились. По результатам рассмотрения 32 жалоб виновные должностные лица наказаны.

Из 4 955 письменных обращений граждан, по которым их авторам были даны окончательные ответы, удовлетворены, решены положительно и приняты меры по 1 246 обращениям (25,1%), даны

разъяснения по 3 208 обращениям (64,8%) и отказано в удовлетворении по 501 обращению (10,1%).

В 2017 г. продолжался личный прием граждан членами Правительства Республики Марий Эл и должностными лицами Администрации Главы Республики Марий Эл. В ходе личных приемов в Приемной Правительства Республики Марий Эл было принято 3 217 посетителей, что несколько больше, чем в 2016 г. (3 012). В том числе 288 граждан были приняты членами Правительства Республики Марий Эл (за 2016 г. – 275). Наибольшее число граждан было принято руководителями министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл – 84 человека (28% от общего числа граждан, принятых членами Правительства Республики Марий Эл).

Продолжался личный прием граждан и в Общественной приемной при ГУ РМЭ «Общественно-политический центр Республики Марий Эл» должностными лицами территориальных подразделений 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. Всего за 2017 г. в ходе 188 личных приемов граждан у указанных должностных лиц в ОПЦ побывало 658 посетителей, что на 13% меньше, чем в 2016 г. (747). Наибольшее число посетителей – 111 человек, было принято Л.Н.Яковлевой – уполномоченным по правам человека в Республике Марий Эл.

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 законных 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

Количество обращений, поступивших в 2017 г. в государственные органы исполнительной власти Республики Марий Эл, составило 17 321 (в 2016 г. – 16 578 обращений), т.е. произошло увеличение на 4,4%. Количество писем уменьшилось с 9 199 в 2016 г. до 8 290 в 2017 г. (на 8%), число устных обращений возросло с 7 387 в 2016 г. до 9 031

в 2017 г. (на 8%). Возросло и количество обращений, по которым были даны соответствующие разъяснения – с 11 019 до 12 024 (на 1%). Число удовлетворенных обращений составило 5 004(31%), в то время как за 2016 г. их количество составляло 4 356, а доля – 29%.. Число обращений, в удовлетворении которых было отказано, за 2017 г. составило 248 (1% от общего числа рассмотренных обращений граждан). В 2017 г. – 405 или 2% соответственно.

Наибольшее число обращений – 7 568, рассмотрено в 2017 г. министерством социального развития Республики Марий Эл, 3 190– министерством государственного имущества Республики Марий Эл и 1 566 – министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл. Наименьшее – 36 – департаментом информатизации и связи, и 54 – комитетом ветеринарии

Тематический характер обращений в государственные органы исполнительной власти Республики Марий Эл отражает широкий спектр проблемных вопросов и для каждого министерства и ведомства они по-своему характерны, но на первом месте в общей структуре обращений, поступивших в 2017 г., находились вопросы социальной защиты и социального обслуживания населения. Их количество составило 6 867 (в 2016 г. 3 803), из которых 6 798 обращений (98%) поступило в Министерство социального развития Республики Марий Эл. Двукратной увеличение 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, выплате пособий многодетным семьям по достижении ребенком 1,5 летнего возраста, отменой бесплатного зубопротезирования ветеранам труда Республики Марий Эл, проезда на общественном транспорте учащихся республиканских средних учебных заведений и ряда других).

На втором месте вопросы здравоохранения. Их количество в 2017 г. составил 1 068, из которых 1 063 обращения поступили в Минздрав.

На третьем месте в 2017 г. состояли вопросы строительства, которые нашли свое отражение в 963 обращениях(в 2016 г. – 2 282), из которых 768 поступило в Минстрой и ЖКХ.

На четвертом месте находились вопросы транспортного обслуживания населения. Их количество в 2017 г. составило 838.

Жителей республики продолжают волновать и жилищные вопросы. Их количество составило 803 (в 2016 г. – 3 014). Жилищная проблема для жителей Республики Марий Эл продолжает оставаться одной из самых острых и значимых. Стабильно высокое число обращений по жилищным вопросам вызвано возможностью, появившейся у граждан, улучшить свои жилищные условия по программам «Жилье для молодой семьи» на 2017 г. «Социальное развитие села до 2017 года», «Строительство социального жилья для

работников бюджетной сферы на 2017 – 2020 годы». Обеспечение жильем лиц из числа детей – сирот, участников ВОВ и приравненных к ним граждан, многих других категорий в 2017 г. значительно улучшилось как федеральным, так и по региональным программам. Это способствовало стабилизации и улучшению в республике социального климата, положительному решению демографических проблем, повышению социальной защищенности многих категорий граждан.

Значительно снизилось число обращений по вопросам промышленности (24), связи (8), финансов (31). За 2017 г. во все органы исполнительной власти Республики Марий Эл поступило только одно обращение, связанное с работой органов внутренних дел.

3. Анализ состояния работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Республики Марий Эл.

Всего за 2017 г. в администрациях городских округов, муниципальных районов и сельских поселений в Республике Марий Эл было зарегистрировано 30 249 обращений, из них 21 949 – письменных и 8 300 – устных. В 2016 г. общее число поступивших обращений составляло 20 498, из которых 17 446 письменных и 3 052 – устных. В 2017 г. увеличение общего числа обращений граждан в органы местного самоуправления составило 76%.

Говоря о результативности и эффективности рассмотрения обращений граждан на муниципальном уровне следует отметить, что из всех поступивших 30 249 обращений 1 329 находятся в стадии рассмотрения, а из 28 920 окончательно рассмотренных обращений положительно решены и удовлетворены 16 262 обращения (т.е. 55%), даны разъяснения по 12 584 обращениям (44%) и отказано в удовлетворении всего лишь по 308 обращениям (1%).

Характер обращений жителей Республики Марий Эл к главам муниципальных образований довольно широк, и не всегда это вопросы местного значения.

Наибольшее число обращений в органы местного самоуправления в 2017 г. составляли вопросы социального обеспечения и социального обслуживания населения. Если в 2016 г. их количество было 2 116, то в 2017 г. уже 5 348 (доля – 17,7%). Рост составил 76%. Причина роста названа выше – отмена натуральных льгот и их замена с 1 января 2017 г. на не совсем сопоставимую денежную выплату либо полная отмена.

На втором месте в общей структуре обращений на местах (в городах, районах и сельских поселениях Республики Марий Эл) находятся вопросы жилищно-коммунальной сферы, которые занимали в 2016 г. третье место. Всего на эту тему поступило 4 897 обращений (16,2%) (в 2016 г. – 3 449 или 17%), более половины из которых приходились на жителей г. Йошкар-Олы (3 718 или 73%).

Вопросы строительства нашли свое отражение в 3 918 обращениях (13%) и занимали третье место по значимости. По итогам

2016 г. обращения по указанным вопросам находились на первом месте, а их количество составляло 3 044(14% от общего числа писем). Наибольшее число обращений по вопросам строительства поступило в администрацию Медведевского района – 1 814 и г. Йошкар-Олы – 7120.

Одними из наиболее характерных и актуальных вопросов продолжают оставаться жилищные вопросы, которые находились в общей структуре письменных обращений в 2017 г. на четвертом месте. Всего по этим вопросам в администрации городов, районов, сельские поселения республики, в их структурные подразделения и к их должностным лицам поступило 3 035 обращений, что составляет 10 % от их общего числа (в 2016 г. число писем на указанную тему составляло 3 654, а доля составляла 14,1%). Более половины из них (54% или 1 649 обращений) поступило от жителей г.Йошкар-Олы, наименьшее – 10 – от жителей Сернурского района. В большинстве писем по жилищным вопросам содержатся просьбы о разъяснении возможности участия граждан в действующих программах по улучшению жилищных условий («Молодая семья», «Социальное развитие села», «Обеспечение жильем отдельных категорий граждан, определенных федеральным законодательством», «Строительство жилья экономкласса»), участия в ипотечном кредитовании, субсидировании процентных ставок по полученным на строительство или покупку жилья банковским кредитам и другим вопросам. В прошлые годы большинство писем по жилищным вопросам содержали просьбы о предоставлении жилых помещений по договорам социального найма.

Не во всех районных администрациях учитываются обращения, поступившие в структурные подразделения администрации и их должностным лицам. Не зная состояния дел и проблемы на местах трудно принимать правильные управленческие решения.

Информация представлена управлением общественной связей
и информации Главы Республики Марий Эл