

Аналитическая записка о работе с обращениями граждан в Думе города Сургута за 2011 год

За период работы Думы города V созыва 2011 года в адрес депутатов поступило 1026 обращений, в числе которых:

- 246 письменных обращений;
- 58 электронных обращений, из них:
- 9 обращений на официальный интернет – сайт Администрации города в раздел «Депутатская приемная»;
- 49 обращений на официальный сайт Думы города;
- 689 избирателей принято на приемах по личным вопросам, в том числе:
- 81 избиратель принят Председателем и заместителями Думы города.

В целях развития оперативного и объективного взаимодействия с избирателями депутаты активно осуществляют выездные приемы избирателей. Их количество за отчетный период составило 33.

Общее количество обращений в 2011 году по сравнению с 2010 годом в целом осталось неизменным. При этом следует отметить, что депутаты Думы города V созыва были избраны в марте месяце и за отчетный период проявили активную позицию в работе с избирателями.

Количество письменных обращений в Думу города за обзорный период в сравнении с аналогичным периодом 2010 года уменьшилось на 15% и составило 246 против 290.

5% обращений от общего количества поступивших письменных обращений носили коллективный характер.

Анализ письменных обращений показывает, что преобладающее количество обращений затрагивают вопросы коммунального хозяйства (тарифов и качества предоставляемых коммунальных услуг, благоустройства придомовых территорий и содействия в проведении ремонтов жилых домов, работы управляющих компаний), жилищные вопросы, в том числе вопросы проживания в экологически непригодном жилье, сноса и переселения из ветхих, аварийных жилых строений, вопросы строительства и архитектуры, предоставления субсидий, оказания материальной помощи, образования, культуры, спорта и молодежи.

Изменения в части уменьшения/увеличения количества поставленных в письменных обращениях вопросов в разрезе тематик в сравнении с аналогичным периодом 2010 года представлены в таблице.

Тематика обращений	2010	2011 год	+/-
Вопросы коммунального хозяйства	48	33	-15
Вопросы жилья	57	58	1
Вопросы архитектуры и строительства, в т.ч. строительства индивидуального жилья	33	26	-7
Вопросы культуры, спорта и молодежи	5	10	5
Вопросы образования	20	10	-10

Вопросы предоставления субсидий, кредитов и оказания материальной помощи	8	18	10
Другие вопросы	42	26	-16

Таблица. Количество вопросов в письменных обращениях.

За отчетный период 2011 года в ходе приема по личным вопросам депутатами принято 689 избирателей (в 2010 году – 595).

Чаще всего на прием избиратели обращались по вопросам: коммунального хозяйства (21% от количества обращений на личных приемах), жилья (15%), архитектуры и строительства, в том числе строительства индивидуального жилья (8%), социального обеспечения (6%), образования (5%), труда и заработной платы (4%), здравоохранения (4%), вопросы, касающиеся садово-огороднических и дачных кооперативов (3%), культуры, спорта и молодежи (3%), торговли и общественного питания (2%) и другим, процентное соотношение к общему количеству обращений, поступивших на приеме по личным вопросам, которых составило не более 1%. Тематика вопросов, поступивших на приемах по личным вопросам, отражена в диаграмме 1.

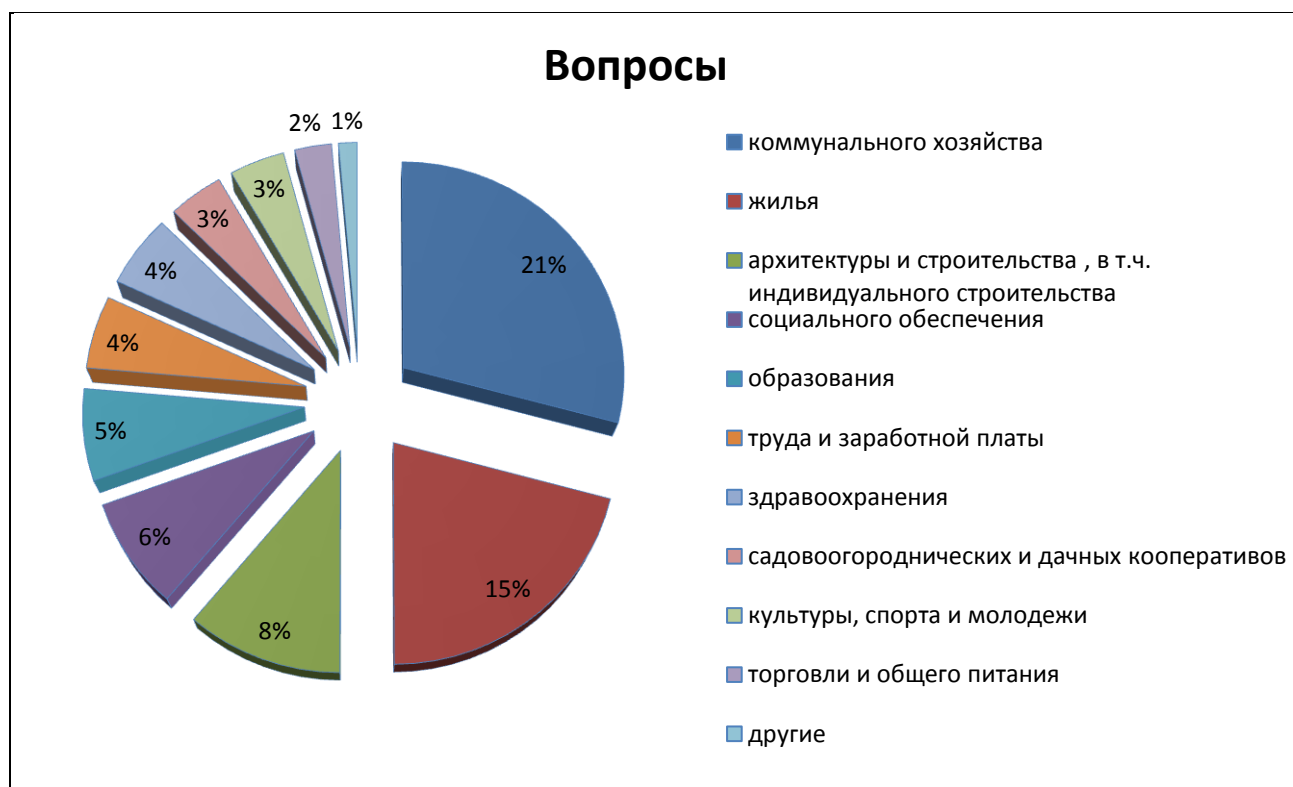


Диаграмма 1. Тематика вопросов на приемах по личным вопросам.

Социальный состав заявителей, указавших свое социальное положение на приемах по личным вопросам, представлен в большинстве пенсионерами, представителями льготных категорий граждан (21% от общего количества обращений). Среди них - ветераны труда, многодетные семьи, одинокие

матери, инвалиды, участники Великой Отечественной войны, инвалиды труда, труженики тыла.

За отчетный период 177 обращений избирателей было рассмотрено положительно, что составляет 26% от количества обращений на приемах по личным вопросам. В 2010 году данный показатель составил 118 обращений от общего количества 595, или 20%.

Количество электронных обращений, поступивших по информационным системам общего пользования - на сайт Администрации города в раздел «Депутатская приемная» резко снизилось и составило в 2011 году 9 обращений, или 0,9% от общего количества всех обращений (в 2010 году – 38, или 3,7%); на официальный сайт Думы города увеличилось. Так, в 2010 году их количество составляло 25, или 2,4%, в 2011 году – 49, или 4,8% обращений от общего количества.

Тематика электронных обращений различна: вопросы работы представительных и исполнительных органов, вопросы экономической реформы, промышленности в условиях рынка (малый бизнес), вопросы земельных отношений, финансовые и налоговые вопросы, образования, приветствия и благодарности. Основными вопросами остаются вопросы коммунального хозяйства, которые составляют 14% от количества электронных обращений, вопросы жилья (7%).

Формы поступивших в адрес депутатов Думы города обращений приведены в диаграмме 2.

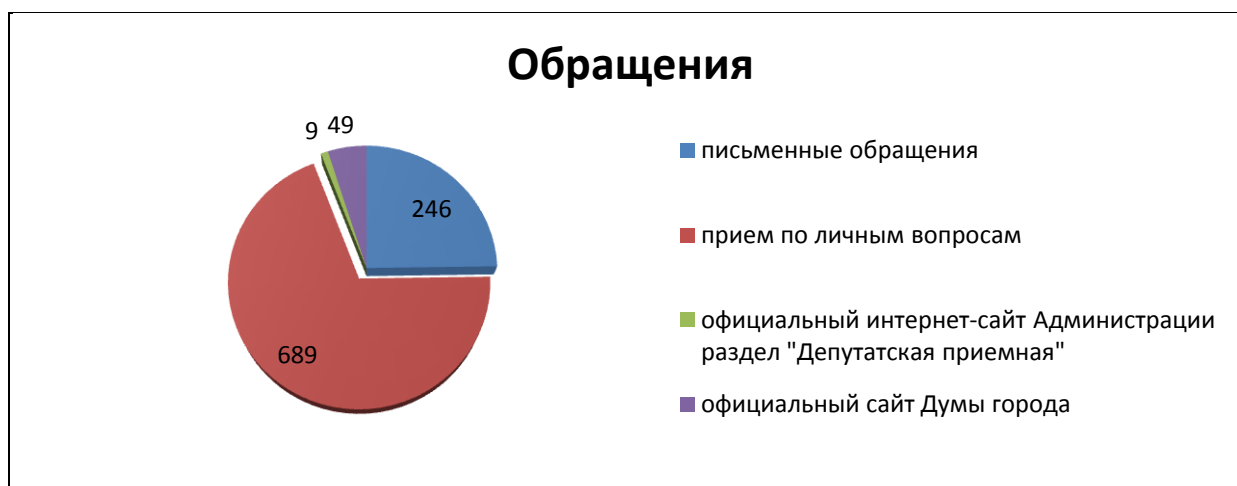


Диаграмма 2. Формы поступивших обращений

Анализируя все поступившие обращения избирателей необходимо отметить, что тематика обозначенных вопросов остается в целом неизменной.

Наиболее актуальными вопросами за отчетный период являются вопросы коммунального хозяйства. Отмечается увеличение их количества в сравнении с прошлым годом - 206 обращений, или 21% (127, или 12% - в 2010 году).

Вопросы жилья также занимают основную позицию. На их долю пришлось 177 обращений, или 17% (157, или 15% - в 2010 году).

В том числе особенно волнующими продолжают оставаться вопросы обеспечения жильем различных категорий граждан в рамках реализации государственной политики по улучшению жилищных условий молодых семей, работников бюджетной сферы, а также граждан, подлежащих переселению из аварийного и ветхого жилья и других.

Увеличению подверглись количественные показатели обращений в сфере социального обеспечения: за отчетный период 2011 года их количество достигло 53, или 5% обращений, в то время как за аналогичный период 2010 года, подобные обращения поступили в количестве 25, или 2% обращений, по вопросам работы органов внутренних дел (в том числе вопросы безопасности дорожного движения, неправомерных действий сотрудников правоохранительных органов) – 41, или 4%, в 2010 году - 15 обращений (1%). Изменение количества поступивших обращений в сторону увеличения на 5% произошло по вопросам предоставления ссуд, субсидий, оказания материальной помощи.

Отрадно отметить, что за отчетный период увеличилось количество обращений избирателей, содержащих приветствия и благодарности.

Количество обращений по вопросам строительства и архитектуры, в том числе строительства индивидуального жилья, равно как и по вопросам общественных организаций в целом остается на уровне 2010 года.

Изменение количества поступивших обращений в сторону уменьшения за отчетный период произошло по вопросам работы представительных и исполнительных органов и составило (2%), вопросам здравоохранения (3%). По вопросам в сфере здравоохранения, как правило, поступали вопросы высоких цен на лекарства и платные медицинские услуги, проблем наркомании и алкоголизма, вопросы медицинских кадров.

Количество обращений по вопросам образования в сравнении с аналогичным периодом 2010 года резко уменьшилось на 5%: в 2011 году поступило 49, в 2010 году - 94, или 9% обращений. Уменьшение сказалось и на вопросах дошкольного образования, занимающих основную часть в рамках данного блока, а также вопросах профессионального и школьного образования.

Значительно сократилось в обращениях и количество вопросов труда и заработной платы. Проблемы в данной сфере в 2011 году были затронуты в 35, или 3% обращениях, в то время как в 2010 году количество вопросов данной тематики составило 63, или 6%. Вопросы бытового обслуживания также подверглись резкому снижению в сравнении с 2010 годом.

В количестве обращений по ряду остальных тематик за отчетный период особых изменений не отмечено.

Особое внимание депутатами Думы города уделяется вопросам организации работы с населением, повышению качества рассмотрения обращений граждан. По итогам рассмотрения обращений, поступивших за

отчетный период, 259, или 25% поднимаемых в обращениях вопросов решено положительно (в 2010 году - 215, или 21%), даны разъяснения на 519, или 50% вопросов (в 2010 году - 657, или 64%), отказано по объективным причинам на 17, или 2% вопросов (в 2010 году - 20, или 2%).

В диаграмме 3 представлены результаты рассмотрения обращений граждан за отчетный период в сравнении с 2010 годом.

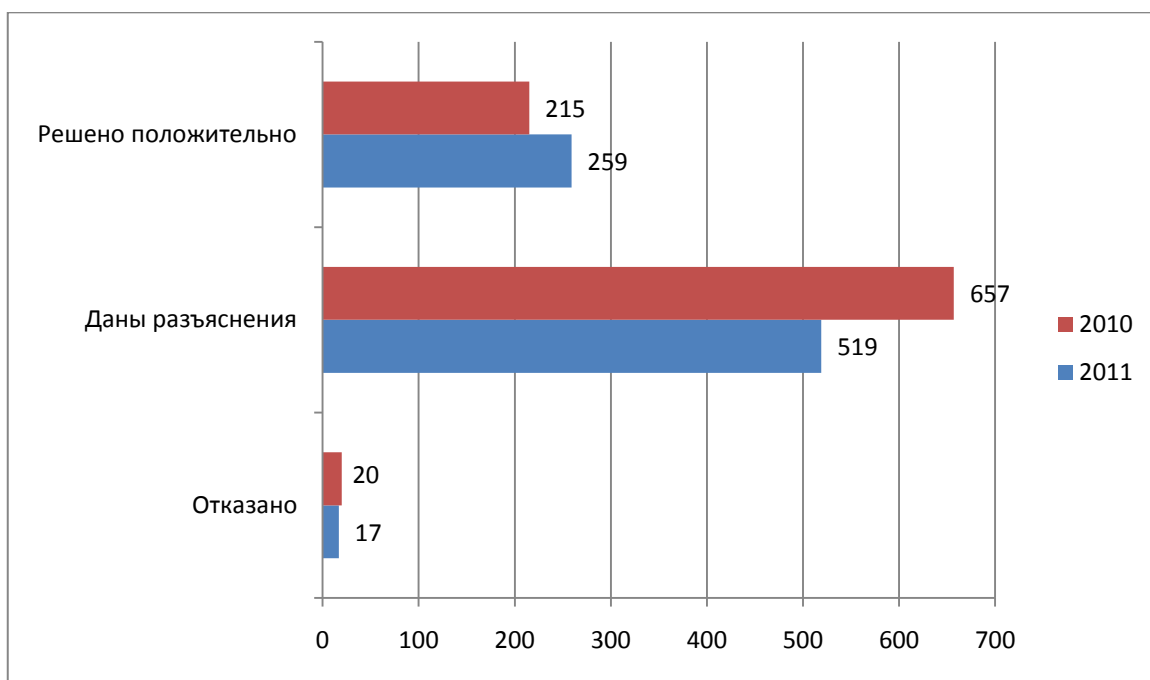


Диаграмма 3. Результаты рассмотрения обращений граждан.

В целях реализации Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» депутаты Думы города в соответствии с Уставом городского округа город Сургут поддерживают постоянную связь с населением, рассматривают в обязательном порядке поступившие обращения, предложения, жалобы избирателей. Способствуют в пределах своих полномочий всестороннему и объективному решению содержащихся в обращениях вопросов. На депутатов Думы возложена ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений. В свою очередь за отчетный период сотрудниками аппарата Думы города систематически оказывалось правовое, организационное и документационное содействие депутатам и консультативная помощь в осуществлении ими депутатской деятельности в части работы с обращениями граждан.

В соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с помощью официального сайта Думы города созданы условия и обеспечена возможность направления гражданами города

электронных обращений и доступа к информации о работе депутатского корпуса с обращениями.

Реализация названных мероприятий способствует обеспечению открытости и прозрачности деятельности депутатов Думы города Сургута.

Начальник отдела регистрации и учета
обращений граждан, организаций
и делопроизводства

О.В. Мушавец