

АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КОМИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КОМИ В 2010 ГОДУ

Содержание:

1. Анализ устных обращений граждан, поступивших в 2010 году.....	2стр.
2. Анализ письменных обращений граждан, поступивших в 2010 году.....	6стр.
3. Приложения	
№ 1 Динамика показателей работы с обращениями граждан в 2007-2010 г.г.....	22стр.
№ 2 Количество поступивших письменных обращений из муниципальных образований.....	23стр.
№ 3 Количество письменных обращений на 1 тыс. человек	24стр.
№ 4 Количество вопросов по тематической принадлежности.....	25стр.

В 2010г. отделом обращений граждан рассмотрено **5763** обращения граждан, что на 39,3 % больше, чем в 2009 году и на 52,3% больше уровня 2008 года. Из общего количества поступивших в 2010 году обращений **4886 – письменные, 877 - устные.**

Анализ устных обращений граждан, поступивших в 2010 году.

В Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми в 2010 году от граждан поступило **877** устных обращений, содержащих 1230 вопросов. По сравнению с предыдущим годом общее количество обращений увеличилось на 16,2 %. Рост числа обращений произошёл, прежде всего, в связи с утверждением в должности Главы Республики Коми Гайзера В.М. и нового кабинета министров Правительства Республики Коми.

Среднемесячное количество поступающих обращений составило 73 устных обращения. Максимальное число (120) зафиксировано в апреле, что объясняется проведением личных приёмов граждан Главой Республики Коми Гайзером В.М., его заместителем Ромадановым К.Ю. во время рабочей поездки по северным городам республики: Воркута, Инта, Печора, а также личного приёма Гайзером В.М. ветеранов и участников Великой Отечественной войны в г. Сыктывкаре. Минимальное количество обращений (48) поступило в августе, что связано с отпускным периодом населения.

Среди граждан муниципальных образований самыми активными оказались, как и в 2009 году, жители г. Сыктывкара (531 обращение), что составляет 60,6 % от общего числа обратившихся с просьбой о записи на личный прием. Это связано с неоднократными обращениями и их нерешаемостью на уровне местных властей. Кроме того, у жителей г.Сыктывкара есть возможность лично участвовать в предварительном собеседовании с целью записи на личный приём к Главе Республики Коми и его заместителям. По этой же причине следующим по количеству обращений определился муниципальный район «Сыктывдинский», от жителей которого поступило 43 обращения, что составило 4,9% от общего числа.

Тройку лидеров завершает муниципальный район «Усть-Вымский» - 32 обращения (3,6% от общего числа обращений).

Тематика основных вопросов, с которыми обращались граждане, следующая:

1. работа с обращениями граждан;
2. жилищные вопросы;
3. вопросы коммунально-бытового обслуживания;
4. вопросы социального обеспечения и социальной защиты;
5. вопросы труда, заработной платы;
6. вопросы здравоохранения.

В сравнении с 2009 годом **увеличилось количество** вопросов по тематическим направлениям:

работа с обращениями граждан, в том числе запись на личный приём к Главе Республики Коми, его заместителям: количество вопросов составило 673 (54,7 % от общего количества вопросов в устных обращениях), что в 2,6 раза больше, чем в предыдущем году;

331 вопрос (26,9% от общего количества вопросов в устных обращениях) поступил по проблемам **улучшения жилищных условий**, что на 62,3% больше, чем в 2009 году (204 вопроса). Чаще всего с вопросами обеспечения жильём выезжающих северян, предоставления муниципального жилья, переселения из бараков, аварийных домов обращаются жители городских округов «Инта», «Воркута», муниципального района «Печора».

вопросы **труда и заработной платы** составили 5% от общего числа поступивших вопросов (60). В сравнении с предыдущим периодом наблюдается трехкратное увеличение писем по данной тематике (в 2009г. – 20 вопросов), основными из которой стали следующие: трудоустройство, формирование заработной платы работников бюджетной сферы, выплата заработной платы в связи с ликвидацией (банкротством) предприятий;

количество вопросов **науки, культуры и спорта** выросло почти в три раза (в 2010г. – 27, в 2009г. - 10 обращений). Заявителей интересовали вопросы строительства новых спортивных объектов, развития туризма на территории республики, укрепления материальной базы имеющихся спортивных сооружений.

В сравнении с 2009 годом отмечается снижение числа обращений по тематическим направлениям:

вопросы **коммунально-бытового обслуживания** составили 8,2 % от общего числа поступивших вопросов (101), что на 25,7% меньше показателя 2009 года (136 обращений). Основными вопросами по данной тематике определены: оплата жилищно-коммунальных услуг (тарифы), газификация районов, эксплуатация и ремонт муниципального жилого фонда;

78 вопросов (6,3% от общего количества вопросов в устных обращениях) поступило по проблемам **социального обеспечения и социальной защиты**, что на 35,5% меньше, чем в 2009 году (121 вопрос). Актуальными, по-прежнему, остаются проблемы, связанные с выплатой пособий и компенсаций малообеспеченным семьям, вдовам участников Великой Отечественной войны на приобретение или строительство жилья;

вопросы **здравоохранения**: количество заявлений снизилось на 17,5% в сравнении с предыдущим периодом (57 обращений) и составило 3,8% от общего числа поступивших вопросов (47). Однако граждане по-прежнему обращаются с просьбами решения вопросов лекарственного обеспечения, оказания медицинской помощи;

вопросы **образования** составили 25 заявлений (в 2009 году – 30), наибольшее количество обращений связано с вопросами обучения детей с ограниченными возможностями;

вопросы **строительства** составили 16 обращений, что в два раза меньше, чем в 2009 году (31 заявление), они касаются индивидуального строительства жилья на селе и строительства объектов социальной сферы;

вопросы **государства, общества, политики** в 2010 году составило 9 обращений, что на 4 обращения меньше предыдущего периода, в основном отмечены вопросы недостаточной работы органов местного самоуправления.

Из 877 устных обращений 73 % (642) взято на контроль отделом обращений граждан. Из 642 устных обращений, поставленных на контроль, в 92 (14,3%) ответах сообщается о положительном решении вопросов и принятых мерах; 450 (70,1%) авторам даны необходимые разъяснения; 100 (15,6%) обращений находятся на рассмотрении. На дополнительный контроль в 2010г. взято 22 устных обращения.

Из общего количества заявлений 861 (98,2%) обращение направлялось отделом обращений граждан в органы исполнительной власти Республики Коми, с учётом писем, переданных из секретариатов Главы Республики Коми, заместителей Главы Республики Коми, подразделений Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми; 236 писем (26,9%) направлено на рассмотрение в муниципальные образования республики; в территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти – 33 письма(3,7 %).

Специалистами отдела обращений граждан принято **602** посетителя, в том числе с просьбами о записи на приём к Главе Республики Коми, его заместителям и Руководителю Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми поступило 332 обращения, что на 59,6% больше, чем в 2009г. (208 обращений).

Большинство граждан выразило желание лично встретиться с Главой Республики Коми - 163 обращения, что на 6 обращений меньше, чем в предыдущем периоде (169 обращений);

с Первым заместителем Главы РК А.Л.Черновым -7 чел. (в 2009 г – 1 чел.);

с заместителем Главы РК И.А.Поздеевым – 59 чел. (в 2009 г – 18 чел.);

с заместителем Главы РК К.Ю.Ромадановым – 79 чел. (в 2009г. – 19 чел.);

с заместителем Главы РК А.А. Буровым – 15 чел.;

с заместителем Главы РК В.А. Тукмаковым – 2 чел.;

с Руководителем Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми Опариной Л.О. – 4 чел. (в 2009г. – 3 чел).

Наметился спад обращений, поступающих по телефону доверия Главы Республики Коми, так в 2010 г. поступило 55 обращений, что на 39 обращений меньше, чем за два последних месяца 2009года (94 обращения). Уменьшение количества обращений связано со снижением активности граждан, пользующихся телефонными услугами связи, и ростом популярности услуг Интернет-связи.

За отчетный период проведено **68 приёмов граждан** по личным вопросам (в 2009 г. – 50), **принято 244 человека** (в 2009г. – 173):

	Проведено приёмов	Принято граждан
Гайзер В.М.	21	110
Чернов А.Л.	8	9
Поздеев И.А.	16	42
Ромаданов К.Ю.	12	59

Буров А.А.	9	20
Тукмаков В.А.	2	2
Опарина Л.О.	2	2
Итого:	68	244

В ходе рабочих поездок Главой Республики Коми проведёно 17 личных приёмов граждан в муниципальных образованиях Республики Коми (в 2009 г. – 13), принято 64 человека (в 2009 г. – 80).

28 июня 2010г. Главой Республики Коми В.М. Гайзером впервые проведен в режиме видеоконференцсвязи приём жителей муниципального района «Печора», где было принято 5 человек.

Заместителем Главы Республики Коми К.Ю. Ромадановым в ходе рабочих поездок в городской округ «Инта» и муниципальный район «Печора» проведено 2 личных приёма, принято 10 человек.

Заместителем Главы Республики Коми И.А. Поздеевым в ходе рабочей поездки в муниципальный район «Вуктыл» проведён один личный приём. принято 6 человек,

В течение 2010 года продолжалась работа по проведению 8 видеоконференций с должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Полномоченного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе. Вопросы, поставленные в обращениях, решены положительно, поручения по обращениям находятся на контроле.

В отчётном периоде продолжена работа с Общественной приёмной Председателя партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» В.В.Путина, в рамках которой организованы 2 приёма граждан Главой Республики Коми Гайзером В.М. и Председателем Государственного Совета Республики Коми Истиховской М.Д. и принято 9 граждан.

Анализ письменных обращений граждан, поступивших в 2010 году.

В 2010г. зарегистрировано 4886 обращений граждан, что на 44,4% больше, чем в 2009 году (3383 обращения), (приложение 1).

Корреспонденция поступала из нескольких источников (диаграмма 1):

из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в 2010 году передано 1802 письма (36,8% от общего числа), что на 22,5% больше, чем в 2009г. (1471 письмо, 43,5% от общего числа) и на 88,5% больше, чем в 2008г. (956 писем, 30,8% от общего числа);

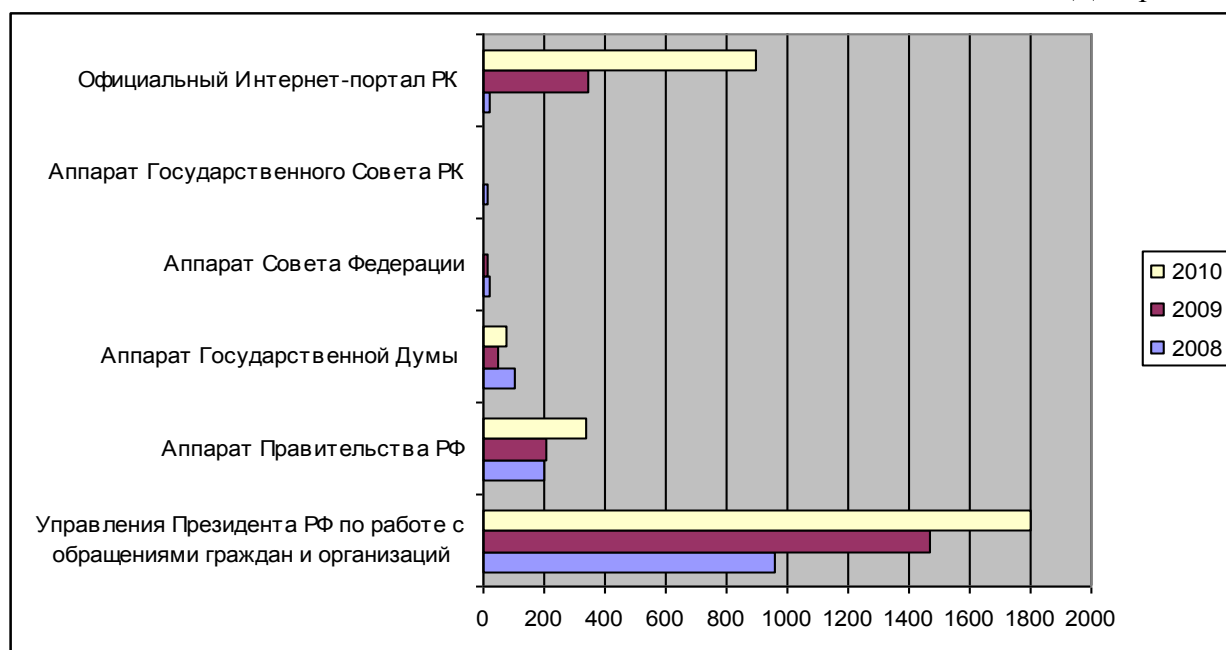
из Правительства Российской Федерации в 2010 году передано 340 писем (7% от общего числа), что на 65,5% больше, чем в 2009г.- 206 писем (6,1% от общего числа) и на 73,1% в сравнении с 2008 годом – 197 писем (6,3% от общего числа);

из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (в т.ч. от депутатов Государственной Думы) поступило 75 писем, что на 47,1% больше, чем в 2009г. (51 письмо) и на 27,2% меньше, чем в 2008г. (103 письма);

из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации поступило 6 писем, что в три раза меньше, чем в 2009г. (17 обращений) и почти в четыре раза, чем в 2008г. (22 письма);

количество обращений, поступивших из Государственного Совета Республики Коми, осталось на уровне 2009г. и составило 5 писем (2009г. - 4 письма, 2008г. - 13 писем).

Диаграмма 1



В общей сложности из Администрации Президента Российской Федерации, из аппаратов Правительства Российской Федерации, Государственной Думы и Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного Совета Республики Коми, органов государственной власти Российской Федерации в 2010 году поступило 2266

писем (46%), что на 28,5% больше, чем в предыдущем году (1763 письма - 52%) и на 69,5% больше, чем в 2008г. (1337 писем - 43,0%).

Непосредственно Главе Республики Коми и его заместителям адресовано 2214 писем (45,3%), в 2009 году - 1291 или 38,2 % обращений, в 2008г. – 1270 обращений - 40,8%, в том числе на официальный Интернет-портал Республики Коми поступило 897 электронных писем (18,3% от поступивших в течение года письменных обращений), что в 2,6 раза больше, чем в предыдущем году (в 2009 году – 342 обращения; в 40 раз больше, чем в 2008г. – 22).

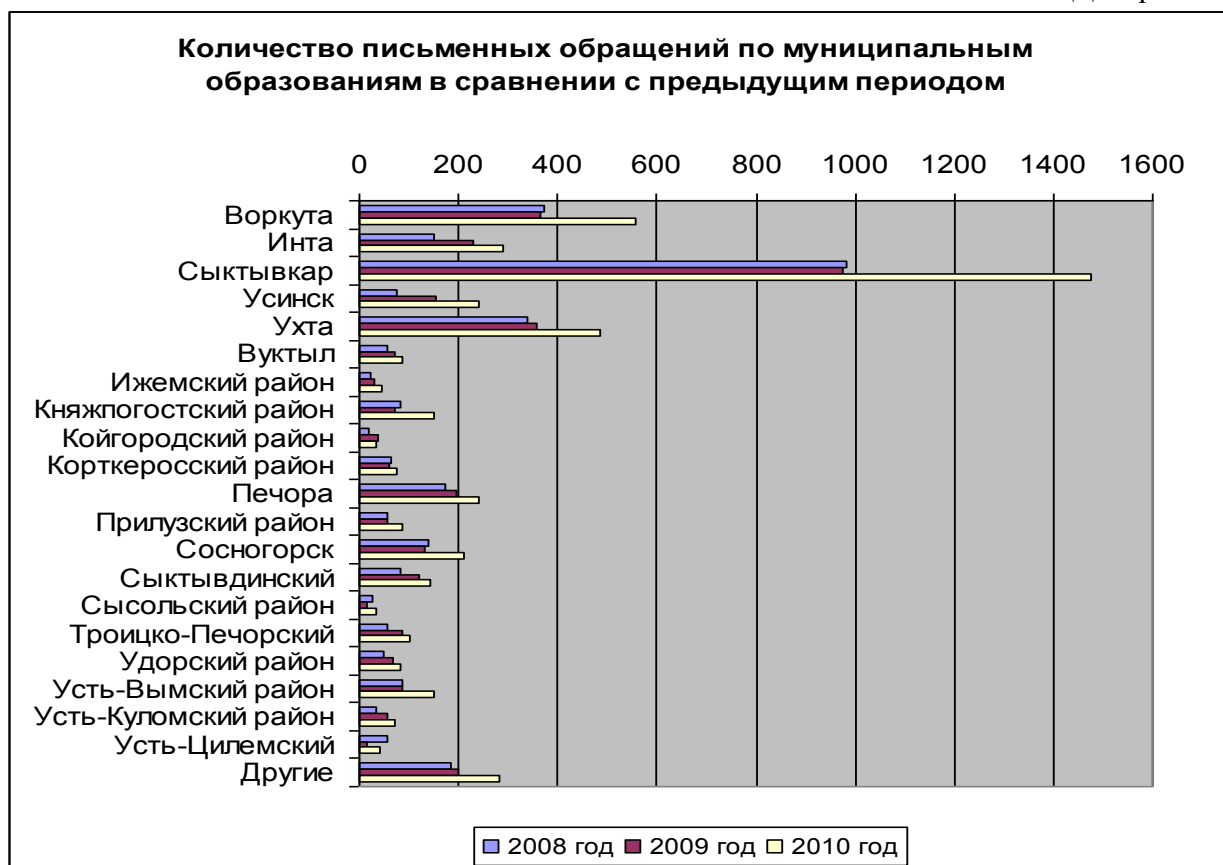
90,6% от общего числа писем (4444 обращения) поступило от граждан Российской Федерации, 5,1% - от жителей других регионов Российской Федерации, 0,6% (27 обращений) – от иностранных граждан.

На уровне прошлого года сохранилось соотношение числа коллективных обращений к общему количеству – 7,6%.

62% авторами обращений являются жители городских округов республики, 32,5% - муниципальных районов.

По количественному показателю обращения из муниципальных образований распределились следующим образом (приложение 2, диаграмма 2):

Диаграмма 2



наибольшее количество писем поступило от жителей городских округов: «Сыктывкар» – 32,1% от общего количества обращений, «Воркута» – 12,1% от общего количества обращений, «Ухта» – 10,6% от общего количества обращений;

от жителей муниципальных районов: «Печора» – 5,2%, «Сосногорск» – 4,6%, «Княжпогостский» – 3,4%.

В сравнении с 2009 годом рост объёма корреспонденции по муниципальным образованиям происходил неравномерно:

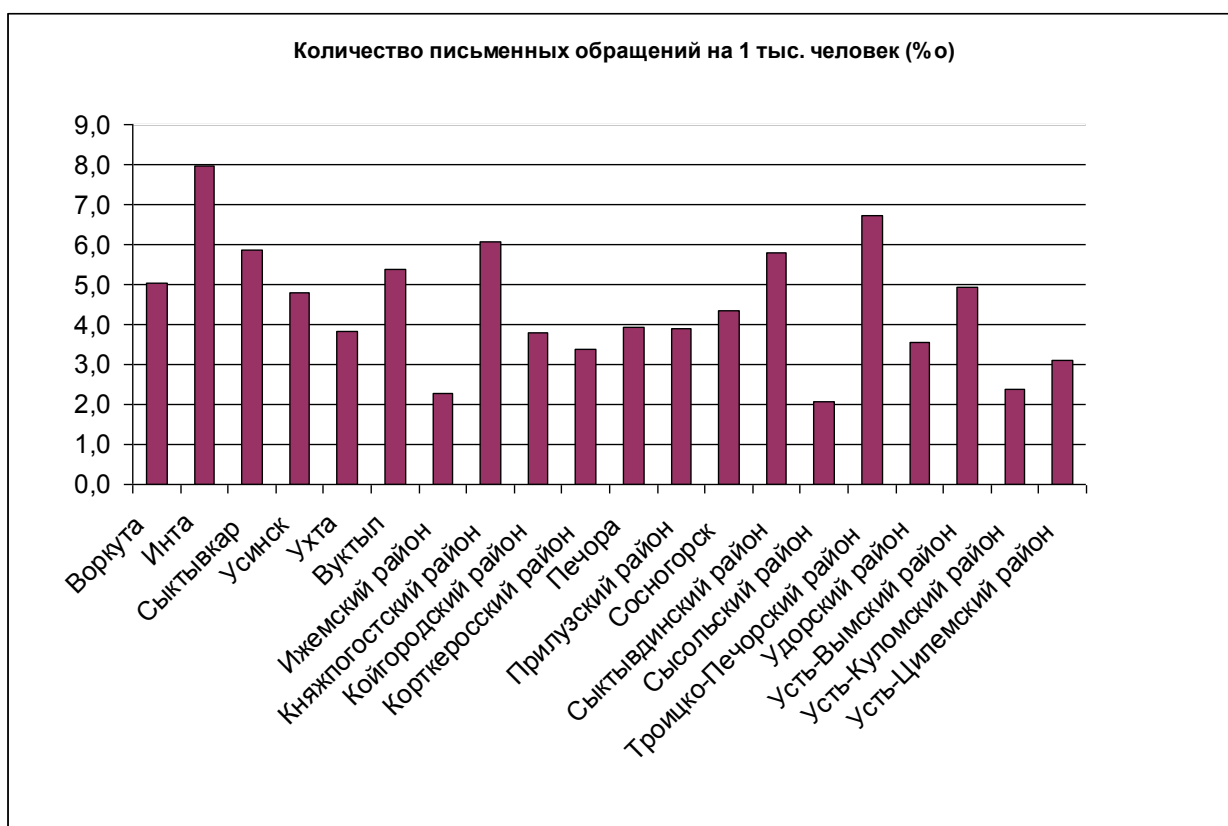
лидерами по динамике роста числа обращений (в 2,6 - 2 раза) стали муниципальные районы «Усть-Цилемский», «Княжпогостский», «Сысольский»;

в 1,7-1,6 раз увеличилось количество обращений из муниципальных районов «Усть-Вымский», «Сосногорск», из городских округов «Воркута» и «Усинск».

По всем муниципальным образованиям республики наблюдается рост числа обращений кроме муниципального района «Койгородский».

Что касается количества писем с учётом численности жителей муниципальных образований, то средний показатель по республике в 2010 году составляет 4,5 ‰ на 1 тысячу населения, притом, что в 2009 году он был равен 2,8 ‰ (приложения 3, диаграмма 3).

Диаграмма 3



Тройка лидеров по муниципальным образованиям изменилась незначительно. Так, за исключением городского округа «Инта» и муниципального района «Троицко-Печорский» свою позицию третьего места сдал муниципальный район «Сыктывдинский», его место занял муниципальный район «Княжпогостский».

По городским округам сформировалась следующая ситуация:

самым активным остаётся **городской округ «Инта»**, показатель равен 8,0‰ на 1 тысячу жителей, что объясняется ростом количества просьб и обращений по вопросам переселения граждан из районов Крайнего Севера,

оплаты жилищно-коммунальных услуг, перебоев в водо- и теплоснабжении; заработной платы в организациях бюджетной сферы;

городской округ «Сыктывкар» - 5,9 %о на 1 тысячу населения. Актуальными остаются следующие тематики и вопросы:

- жильё: улучшение жилищных условия молодым семьям и специалистам; компенсации за утраченное жильё в результате пожаров; переселение из аварийного жилья, улучшение жилищных условий, в том числе предоставления муниципального жилья; первоочередное получение жилья;

- коммунально-бытовое обслуживание: вопросы благоустройства города и населенных пунктов городского округа; газификации; оценки работы управляющих компаний, оплаты жилищно-коммунальных услуг; перебоев в водо- и теплоснабжении; содержания и ремонта улиц, автодорог, переправ, эксплуатации и ремонта квартир муниципального жилого фонда;

- социальное обеспечение и социальная защита населения: вопросы выплаты пособий и компенсаций, материальной помощи различным категориям граждан; работы социальных учреждений;

- государство, общество, политика: о неудовлетворенности работой органов местного самоуправления; жалобы и просьбы верующих (строительство мечети).

городской округ «Воркута» - 5,0 %о на 1 тысячу населения. Обращают внимание письма по вопросам трудоустройства, организации труда и заработной платы на предприятиях бюджетной сферы; обеспечения жильём выезжающих северян в районы с благоприятными климатическими условиями; жалобы на деятельность учреждений здравоохранения в части их реорганизации; коммунально-бытового обслуживания.

По муниципальным районам ситуация в сравнении с 2009 годом осталась без изменений:

муниципальный район «Троицко-Печорский» - 6,7%о на 1 тысячу населения. Актуальными остаются следующие вопросы:

- коммунально-бытового обслуживания: жалобы на перебои в водо- и теплоснабжении, неудовлетворительное содержание и ремонт улиц, автодорог; работы почты и телегафа;

- улучшения жилищных условий;

муниципальный район «Княжпогостский» – 6,1 %о на 1 тысячу населения. Определись следующие вопросы:

- коммунально-бытового обслуживания: обращения, связанные с вопросами газификации; перебоями в водо- и теплоснабжении; содержанием и ремонтом улиц, автодорог, переправ; эксплуатацией и ремонтом квартир муниципального жилого фонда;

- улучшения жилищных условий лиц, имеющих право на первоочередное получение жилья; переселения из аварийного жилья; улучшения жилищных условий, в том числе предоставления муниципального жилья;

- труда и заработной платы: организации труда и заработной платы на предприятиях бюджетной сферы;

- социального обеспечения и социальной защиты населения: выплата пенсий и компенсаций; материальной помощи малообеспеченным семьям;
- государства, общества, политики: неудовлетворенности работой органов местного самоуправления;

муниципальный район «Сыктывдинский» – 5,8 ‰ на 1 тысячу населения. Данная позиция объясняется многократностью писем одного заявителя, обращавшегося с вопросами строительства дома культуры, средней школы и выделения новой машины скорой помощи для ФАП с.Шошка. В данном муниципальном образовании прослеживается значительная тенденция спада количества обращений по следующим направлениям: коммунально-бытовое обслуживание; здравоохранение; социальное обеспечение и социальная защита населения.

Близким к среднему показателю по республике (4,5‰) остаётся количество обращений жителей следующих муниципальных образований:

городской округ «Усинск»,

муниципальные районы «Прилузский», «Усть-Вымский».

Аналогично 2008 и 2009 годам **наименьшее количество обращений** поступило от жителей муниципальных районов «Сысольский», «Ижемский», «Усть-Куломский»: показатели распределились в промежуток 2,1‰ - 2,4‰ на 1 тысячу жителей.

В 2010 году количество анонимных обращений увеличилось (в сравнении с 2009 годом) в два раза, но сохраняется процентное соотношение к общему количеству писем: 47 (0,9%), в 2009г. - 18 (0,6%), в 2008г. – 23 (0,8%).

О своём **социальном положении сообщили 62% авторов** (в 2009г. - 68,5%, в 2008 г. – 71,3%). Из них, как и в прежние годы, самую значительную часть составляют пенсионеры – 47,1%;

В четверку общего числа указавших социальное положение, вошли следующие категории:

работники бюджетной сферы – 18,7%,

рабочие – 11,2%,

студенты, учащиеся -4,3%,

занятые в частном бизнесе – 3,7%.

О наличии социальных льгот сообщили 44,4% корреспондентов (в 2009г. - 29,2 ‰, в 2008г. - 35,4 ‰), из их числа 16,9% имеют инвалидность (в 2009г. в 377 обращениях - 38,2 ‰, в 2008г. в 559 обращениях – 35,3%);

7,7% (в 2009г. - 12,4 ‰, в 2008г. – 15,4%) – участники, ветераны, инвалиды Великой Отечественной войны; вдовы участников и инвалидов Великой Отечественной войны;

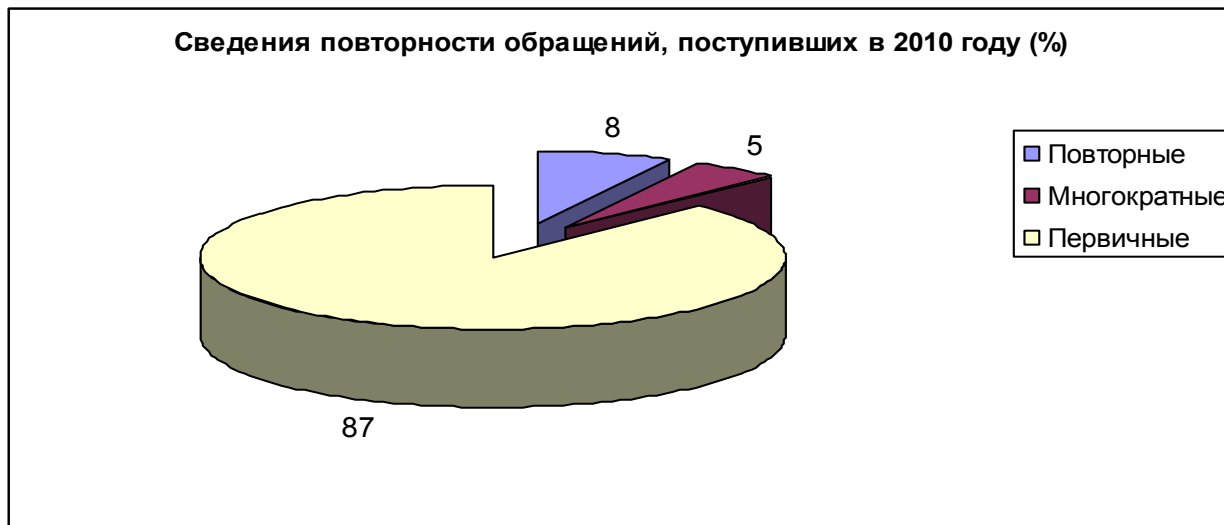
3,7% (в 2009г. - 10,4 ‰, в 2008г.– 8,2 ‰) – многодетные семьи; 1,7% (в 2009г. – 1,8 ‰) - неполные семьи, 1,5% (в 2009г.– 3,4 ‰) - молодые семьи.

Письма с некорректным содержанием, а также от людей с неустойчивой психикой остались на прежнем уровне и составляют около 0,02 ‰ от общего числа поступлений.

Аналогично прошлому году заявители женского пола обращались в 1,4 раза чаще, чем мужчины.

Доля граждан, впервые обратившихся с просьбами, осталась практически на прежнем уровне, и составила 87% от общего числа писем. Доля повторных и многократных обращений также не изменилась (диаграмма 4).

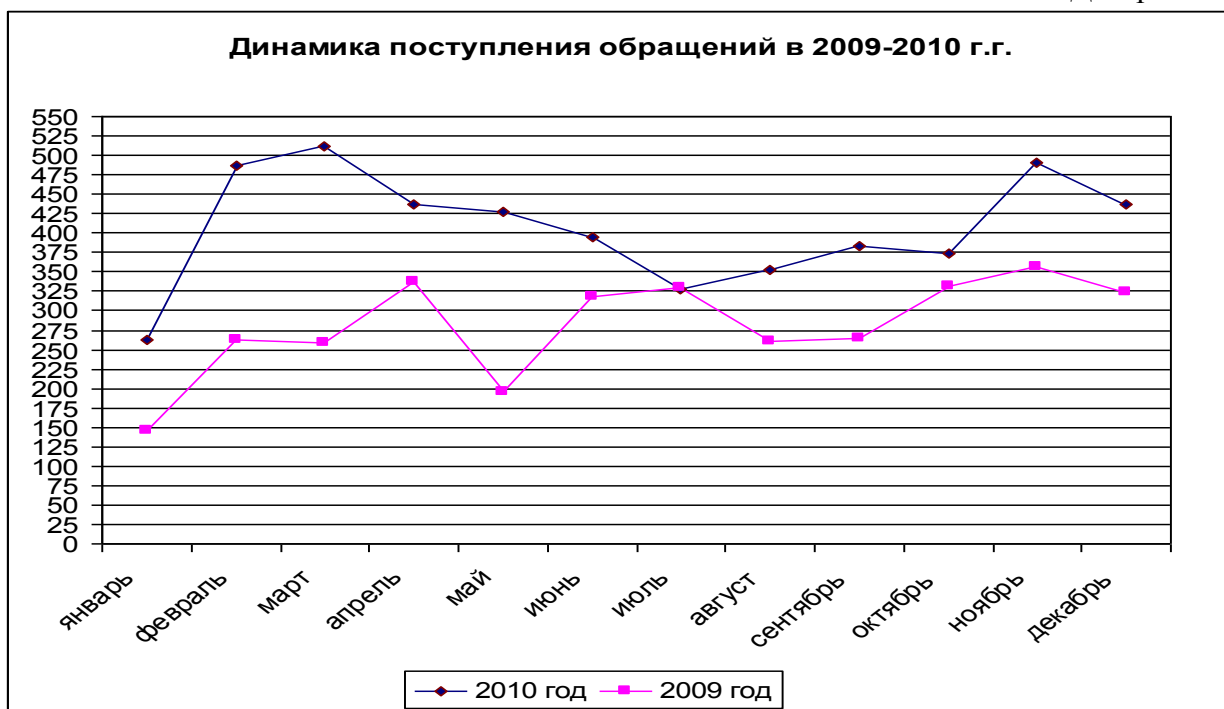
Диаграмма 4



Средний показатель ежемесячного поступления рассматриваемой почты **вырос** в сравнении с прошлым годом **на 44,3%**. Если в 2007 году он составлял 234 письма в месяц, в 2008-м – 259, в 2009 году составил 282 письма, то в 2010 году – 407,2.

Анализ количества поступающей корреспонденции по месяцам (диаграмма 5) показывает, что пиковые величины зафиксированы в феврале, марте и ноябре.

Диаграмма 5



В почте февраля обратили на себя внимание обращения:

- ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла по вопросам получения жилья и постановки на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий;

- граждан по вопросам исполнения подразделениями судебных приставов- исполнителей решений судов;

- жителей республики и других регионов с ходатайствами разобраться в законности действий администрации муниципального района «Княжпогостский» в части одностороннего расторжения договора аренды земельного участка в п. Иоссер.

В данный период произошёл рост количества заявлений по 5 тематическим направлениям:

коммунально-бытовое обслуживание на 39,5% от среднемесячного показателя;

социального обеспечения и социальной защиты на 38,1% от среднемесячного показателя;

предоставление жилья на 28,9 от среднемесячного показателя;

аграрная политика в 5,4 раза от среднемесячного показателя;

правопорядок в 2,3 раза от среднемесячного показателя.

Среди муниципальных образований активизировались жители городских округов «Инта», «Сыктывкар», «Ухта», «Усинск», муниципальных районов «Княжпогостский», «Печора», «Сыктывдинский».

Рост активности граждан вызван внесением в январе 2010г. Президентом Российской Федерации Д.А. Медведевым на рассмотрение Государственного Совета Республики Коми кандидатуры В.М. Гайзера для наделения его полномочиями Главы Республики Коми и утверждение его в должности.

Следует выделить, что среднемесячный показатель (407,2 обращения) в марте вырос на 25,7% и составил 512 обращений.

Рост количества обращений связан также с увеличением обращений:

- ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла по вопросам получения жилья и постановки на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий;

- граждан о неудовлетворительной работе управляющих компаний ЖКХ в муниципальных образованиях;

- работников медицинских учреждений городского округа «Воркута» по вопросу реорганизации Воркутинского филиала ГУ «Республиканская станция переливания крови», Кожно-венерологического диспансера г.Воркуты;

- граждан по вопросу приостановления деятельности сестринского корпуса Кылтовского Крестовоздвиженского женского монастыря в связи с нарушением требований пожарной безопасности.

Относительно февраля 2010 года увеличилось количество заявлений по 5 тематическим направлениям:

работа коммунальных служб городов и районов (+44), отмечены вопросы оплаты жилищно-коммунального услуг, установления тарифов и перебоев в электро-, водо-, газо теплоснабжении;

здравоохранение (+33), отмечены вопросы работы учреждений здравоохранения;

труд и заработная плата (+27), отмечены вопросы трудоустройства, заработной платы работников бюджетной сферы.

Среди муниципальных образований активизировались жители городских округов «Воркута», «Сыктывкар», муниципальных районов «Печора», «Удорский», «Усть-Вымский».

Основной причиной увеличения количества обращений стало проведение 19 марта 2010г. заседания Правительства Республики Коми по обсуждению вопроса об основных направлениях антикризисной деятельности Правительства Республики Коми на 2010 год, по итогам которого Главой Республики Коми кабинету министров поручено доработать основные направления антикризисной деятельности.

В ноябре увеличилось количество заявлений по следующим тематическим направлениям:

вопросы жилья: рост числа обращений объясняется письмами граждан городских округов «Сыктывкар, «Ухта», муниципального района «Печора» по вопросам обеспечения жильём выезжающих северян и улучшения жилищных условий;

труд и заработная плата: отмечены вопросы по организации труда и выплате заработной платы работников бюджетных организаций городского округа «Ухта», а также трудоустройства;

правопорядок: значимой темой остаётся исполнение решений судов;

коммунально-бытовое обслуживание: возросло количество вопросов по оплате жилищно-коммунальных услуг, неудовлетворительной работы ТСЖ, управляющих компаний и коммунальных служб;

социальная защита: рост числа обращений объясняется письмами граждан по вопросам предоставления населению мер государственной поддержки;

государство, общество, политика: отмечены вопросы неудовлетворительной деятельности органов местного самоуправления.

Основанием для роста числа писем послужили следующие мероприятия:

рабочая поездка Президента Российской Федерации Д.А. Медведева в Республику Коми 23 ноября 2010 г., в рамках которой Д.А. Медведев посетил объекты жилищно-коммунального хозяйства г. Сыктывкара (МУП «Сыктывкарский Водоканал», автономную газовую котельную, ТСЖ «Перекресток»), провел рабочее заседание Президиума Государственного Совета Российской Федерации по вопросам развития современной инфраструктуры жилищно-коммунального комплекса и рабочую встречу с Главой Республики Коми В.М. Гайзером;

рабочие поездки Главы Республики Коми В.М. Гайзера в Усть-Вымский, Княжпогостский, Усть-Куломский, Корткеросский и Удорский районы, в ходе которых обсуждались мероприятия, позволяющие улучшить социально-экономическое положение районов.

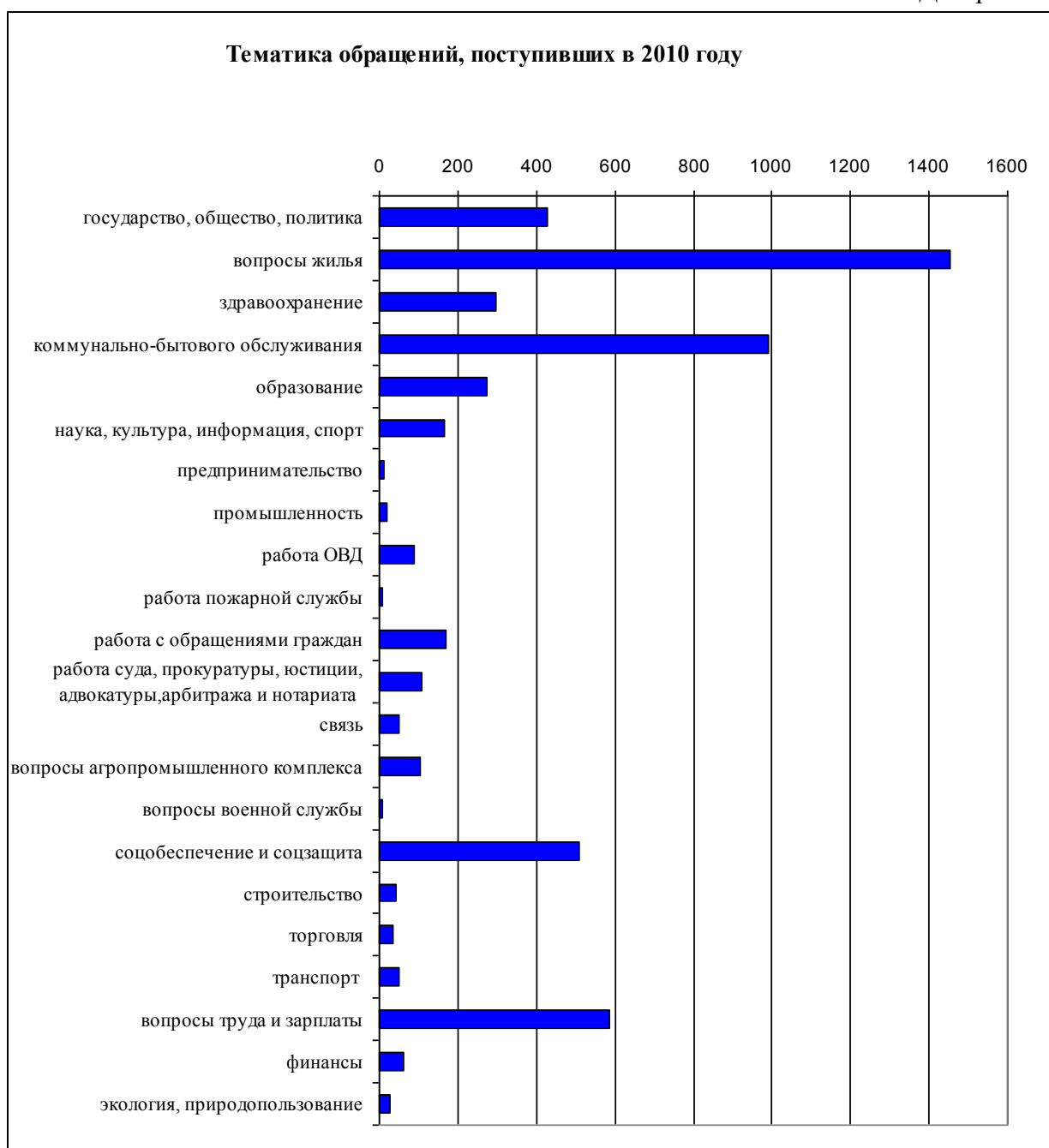
В данный месяц самыми активными проявили себя жители городских округов «Сыктывкар», «Ухта», «Усинск», муниципальных районов

«Княжпогостский», «Печора», «Удорский», «Усть-Вымский», «Усть-Цилемский».

Увеличение количества обращений и в марте, и в ноябре обусловлено и ростом писем, полученным на официальный Интернет-портал Республики Коми (на 26,8% больше в сравнении от среднемесячного показателя 74,9), из аппарата Правительства Российской Федерации (на 70,8% больше в сравнении от среднемесячного показателя 28,4), из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (на 5% больше в сравнении от среднемесячного показателя 149,7).

Самыми актуальными темами 2010г. стали вопросы жилья, коммунально-бытового обслуживания, заработной платы (приложение 4, диаграмма 6).

Диаграмма 6



С просьбами **об улучшении жилищных** условий обратилось 1452 корреспондента (25,8 % от общего количества поднимаемых вопросов), в их числе:

очередники просили об ускорении решения жилищного вопроса;

жаловались на сложности в реализации своего права на жилье через государственный жилищный сертификат;

на отсутствие для себя возможности решить жилищную проблему;

на недостаточную помощь государства и местных властей молодым семьям;

на невозможность погашения ипотечных кредитов, взятых в целях приобретения нового, вторичного жилья;

на нерешаемость вопросов переселения из ветхого и аварийного фондов, из закрывающихся поселков.

24,2% обращений данной тематики составили письма жителей городских округов «Воркута», «Инта», касающиеся вопросов переселения жителей Республики Коми, состоящих на учете на переселение в органах местного самоуправления северных городов и районов, в климатически благоприятные регионы России, и большей частью осуществляемые за счет средств федерального бюджета, выделяемых на реализацию Федерального закона от 25 октября 2002г. № 125-ФЗ «О жилищных субсидиях гражданам, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей».

24,9% обращений данной тематики составили письма жителей городского округа «Сыктывкар», муниципального района «Троицко-Печорский» по вопросам о предоставлении муниципального жилья.

Отдельную категорию писем (158) в данной тематике занимают обращения по разъяснению и реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2008г. № 714 «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов», что в два раза больше, чем в 2009г. (93 письма). В адрес федеральных и республиканских органов власти обратились 64 участника Великой Отечественной войны (40,5%), 30 вдов (19%), 64 члена семей участников Великой Отечественной войны, родственники и знакомые (40,5%).

Поступило 991 письмо (17,6% от общего количества поднимаемых вопросов) **по коммунально-бытовому обслуживанию**, в том числе с жалобами на:

высокие тарифы на коммунальные услуги;

недостаточное газо-водо-теплоснабжение;

работу коммунальных служб;

неудовлетворительное содержание и ремонт автодорог, мостов, переправ;

затянувшееся проведение ремонта ветхого жилья.

Лидерами в данной категории обращений стали муниципальные районы «Княжпогостский», «Вуктыл», «Сосногорск», «Троицко-Печорский».

Проблемы жилья и коммунального обслуживания беспокоят 43,5% корреспондентов (2443), что на 43,9% больше, чем в 2009г. (1698 обращений)

и в 2 раза больше в сравнении с 2008 годом (1189 писем). Увеличение жалоб связано со следующим:

с несовершенством действующего законодательства в решении вопроса о внесении изменений в Федеральный закон «О жилищных субсидиях гражданам, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей» в части распределения средств федерального бюджета в процентном отношении между очередями «инвалиды» и «пенсионеры»;

отсутствием строительства социального жилья в муниципальных образованиях;

недостаточностью средств на поддержание муниципального жилого фонда;

недостаточного контроля со стороны органов местного самоуправления за деятельностью управляющих компаний, за организацией по подготовке к очередному осенне-зимнему отопительному периоду.

Общее количество поступивших обращений, содержащих вопросы жилья, коммунально-бытового обслуживания в 2010г., остались на уровне 2009 года и составили 43%.

На третьей позиции находятся обращения по тематике "**Вопросы труда и заработной платы**". В сравнении с прошлым годом на 86,9% увеличилось количество обращений по данной теме (10,4 % от общего количества поднимаемых вопросов). С марта 2010 года начали поступать жалобы граждан и рабочих коллективов, где поднимались вопросы повышения зарплаты бюджетников и исключения из величины минимального размера оплаты труда районного коэффициента и процентной надбавки за работу в условиях Крайнего Севера и приравненных к ним местностях. Кроме этого, актуальными в течение всего года оставались письма, содержащие оценку действиям Правительства Республики Коми по реализации двухэтапной программы решения вопроса по повышению заработной платы для работников бюджетной сферы, а также по определению Верховного суда Российской Федерации по определению МРОТ.

Самыми активными в сравнении с 2009г. оказались городской округ «Воркута», «Ухта», муниципальные районы «Вуктыл», «Троицко-Печорский».

Динамика роста числа данных писем особенно увеличилась в ноябре, после введения дифференцированного изменения схемы должностных окладов работников бюджетных учреждений, наибольшего увеличения окладов с 1 октября 2010 года. Представляется, что поступление писем по данной тематике в 2011 году по сравнению с 2010 годом будет расти.

На том же уровне остаётся (9% от общего количества поднимаемых вопросов) число писем с вопросами **о социальном обеспечении и социальной защите** (в 2009г. поступило 452 письма, что составило 11,5 % от общего количества поднимаемых вопросов), в этом числе остаются актуальными:

реализация прав граждан на различные социальные льготы;

выплаты пособий, компенсаций;

выделение материальной помощи;

начисление, перерасчёт пенсий, доплат к ней;

В 2010 году на 95,3% уменьшилось количество обращений по выделению инвалидам спецавтотранспорта и 38,6% - по назначению и пересмотру пенсий соответственно, что повлияло на снижение общего количества писем по вопросам социального обеспечения.

Наибольшее количество писем по вопросам социального обеспечения и социальной защиты среди городских округов поступило от жителей городского округа «Сыктывкар», «Усинск», муниципальных образований «Вуктыл», «Троицко-Печорский», «Усть-Вымский».

Дважды выросло количество вопросов, затрагивающих тему **"Государство, общество, политика"**. Причиной роста стало увеличение жалоб на неудовлетворительную работу органов местного самоуправления и их должностных лиц по решению вопросов местного значения, в том числе на взаимоотношение органов местного самоуправления с религиозными организациями. Кроме этого, граждане излагали свои предложения по улучшению работы органов республиканских и местных властей, по внесению изменений в действующее законодательство, регламентирующее вопросы индивидуального жилищного строительства, социальной защиты населения.

Среди муниципальных образований самыми активными стали жители городских округов «Инта», «Усинск», муниципальных районов «Княжпогостский», «Сыктывдинский».

Уменьшение количества писем (на 21,4%) наблюдается по вопросам, связанным со **здравоохранением** (295 писем). Чаще всего граждане жаловались на работу и закрытие медицинских учреждений, стационарных отделений; просили оказать содействие в обеспечении лекарствами, в организации лечения.

На 36,3% уменьшилось количество обращений с обозначением вопросов **образования**. Гражданами указывались проблемы о сложностях устройства детей в дошкольные учреждения, которые связаны, прежде всего, с недостаточностью в них мест;

о деятельности общеобразовательных школ, внешкольных учреждений, детских домов и интернатов;

о недостаточном развитии материальной базы и финансирования данной отрасли.

Аналогично уровню 2009 года (115 писем) по вопросам **охраны правопорядка и безопасности** обратилось 109 человек. Основными в данной сфере стали следующие вопросы:

неисполнение вступивших в силу судебных актов, в том числе неудовлетворение действиями (бездействиями) судебных приставов-исполнителей;

борьбы с коррупцией;

деятельности органов внутренних дел, прокуратуры.

В 2010 году объём почты, поступившей в адрес Правительства Республики Коми из других регионов, государств увеличился по сравнению с

предыдущим годом, так, из регионов поступило 197 писем, что на 32,2% больше, чем в 2009 году (149 писем).

На первое место из стран дальнего зарубежья по активности авторов вышла Австрия - 2 обращения, среди стран ближнего зарубежья лидирует Украина - 12, затем Белоруссия - 3 письма. Основные темы, нашедшие отражение в зарубежной корреспонденции в 2010 году: содействие в переселении родственников, проживающих в Республике Коми, в районы благоприятного климата; оказание им медицинской помощи; помощи в решении социальных проблем, улучшения жилищных условий.

Вся корреспонденция, поступившая от граждан в 2010 году, была распределена следующим образом:

1248 писем направлено для рассмотрения в подразделения Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми;

3242 обращения направлялись отделом обращений граждан в органы исполнительной власти Республики Коми, с учётом писем, переданных из секретариатов Главы Республики Коми, заместителей Главы Республики Коми;

2028 обращений направлено в муниципальные образования республики;

399 обращений направлено в территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти.

О 1153 письмах (23,6 %) доложено руководству Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми.

Доля писем, поставленных на контроль в Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми, сохраняется:

в 2007 году их количество составило 1290 обращений (45,9%),

в 2008 году – 1273 (41,0%),

в 2009 году - 1584 обращений (46,8%),

в 2010 году – 2090 (42,8).

По результатам рассмотрения контрольных дел:

в каждом шестом ответе содержится информация о положительном решении вопросов либо о принятии конкретных мер;

более 2/3 или 71,4% обратившихся граждан получили разъяснения;

3,6% граждан отказано в удовлетворении их требований, как не имеющих для этого законных оснований;

рассмотрено 127 обращений с выездом на место.

В течение года 265 обращений было поставлено на дополнительный контроль (в 2007 году – 8 письма, в 2008 году – 23, в 2009 году - 130).

За 2010 год **допущены нарушения сроков** рассмотрения письменных обращений граждан секретариатом Первого заместителя Главы Республики Коми Чернова А.Л. по одному обращению, секретариатом заместителя Главы Республики Коми Ромаданова К.Ю. по 5 обращениям, секретариатом заместителя Главы Республики Коми Бурова А.А. по 1 обращению, Управлением информации по 4 обращениям, Уполномоченным при Главе Республики Коми по правам ребёнка Булавиной А.А. по 8 обращениям.

Среди органов исполнительной власти Республики Коми, допустивших нарушение сроков рассмотрения письменных обращений граждан (15 нарушений):

Агентство Республики Коми по социальному развитию по 5 обращениям;

Министерство образования Республики Коми - 2;

Министерство архитектуры, строительства и коммунального хозяйства Республики Коми – 4;

Министерство здравоохранения Республики Коми – 1;

Агентство Республики Коми по печати и массовым коммуникациям – 1;

Дорожное агентство Республики Коми – 1;

Комитет лесов Республики Коми - 1.

Среди муниципальных образований, допустивших нарушение сроков рассмотрения письменных обращений граждан (61 нарушение):

Администрация городского округа «Сыктывкар» - 26;

Администрация городского округа «Воркута» - 1;

Администрация городского округа «Инта» - 1;

Администрация городского округа «Усинск» - 1;

Администрация городского округа «Ухта» - 6;

Администрация муниципального района «Вуктыл» - 2;

Администрация муниципального района «Койгородский» - 1;

Администрация муниципального района «Княжпогостский» - 1;

Администрация муниципального района «Корткеросский» - 3;

Администрация муниципального района «Печора» - 4;

Администрация муниципального района «Прилузский» - 3;

Администрация муниципального района «Сосногорск» - 1;

Администрация муниципального района «Сыктывдинский» - 2;

Администрация муниципального района «Сысольский» - 1;

Администрация муниципального района «Усть-Вымский» - 3;

Администрация муниципального района «Усть-Куломский» - 1;

Администрация муниципального района «Удорский» - 4;

Администрация муниципального района «Усть-Цилемский» - 1.

Территориальными структурами федеральных органов власти, другими организациями допущено нарушение срока по 12 и 3 обращениям соответственно.

Динамика показателей работы с обращениями граждан
в 2007-2010 гг.

Показатели	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.
Всего поступило письменных обращений	2809	3107	3383	4886
В том числе:				
Поступило через вышестоящие организации	774	1337	1763	2266
Поступило повторно	126	376	393	367
Многократные	279	219	237	250
Находится на рассмотрении	н/д	6	27	6
Отправлено по подведомственности:				
в органы исполнительной власти		1636	2234	3242
в муниципальные образования	1006	1317	1186	2028
в территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти		110	241	399
в подразделения Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми	1203	962	809	1248
Поставлено на контроль	1290	1273	1584	2090
Поставлено на дополнительный контроль	8	23	130	265
Проверено с выездом на место	н/д	н/д	58	127
Вопрос решен положительно	348	219	200	354
Количество должностных лиц, привлеченных к ответственности за нарушение сроков исполнения обращений	н/д	0	5	3
Разъяснено	829	819	1202	1493
Исполнено в срок	н/д	1242	1483	1980
Исполнено с нарушением срока	н/д	31	101	110
Всего поступило устных обращений	501	666	755	877
Количество граждан, принятых на личном приеме	н/д	97	173	244
Поставлено на контроль	н/д	н/д	н/д	642
Поставлено на дополнительный контроль	н/д	н/д	н/д	22
Исполнено с нарушением срока	н/д	н/д	10	0

**Количество поступивших письменных обращений
из муниципальных образований**

Муниципальные образования	2007 год	2008 год	2009 год	соотношение к общему количеству за 2009г., %	2010 год	соотношение к общему количеству за 2010г., %
Воркута	282	373	367	10,8	557	12,1
Инта	192	150	228	6,7	290	6,3
Сыктывкар	850	982	974	28,8	1476	32,1
Усинск	53	74	156	4,6	242	5,3
Ухта	187	340	358	10,6	487	10,6
Вуктыл	36	57	71	2,1	85	1,8
Ижемский район	47	22	31	0,9	44	1,0
Княжпогостский район	106	82	71	2,1	152	3,3
Койгородский район	31	19	37	1,1	34	0,7
Корткеросский район	83	65	59	1,7	75	1,6
Печора	173	174	194	5,7	241	5,2
Прилузский район	75	58	56	1,7	86	1,9
Сосногорск	84	139	132	3,9	211	4,6
Сыктывдинский район	74	83	122	3,6	143	3,1
Сысольский район	69	25	16	0,5	32	0,7
Троицко-Печорский район	62	55	85	2,5	102	2,2
Удорский район	84	50	66	2,0	81	1,8
Усть-Вымский район	77	87	87	2,6	151	3,3
Усть-Куломский район	53	32	57	1,7	71	1,5
Усть-Цилемский район	43	55	16	0,5	42	0,9
Другие регионы	148	185	200	5,9	284	5,8
Всего	2809	3107	3383		4886	

Количество письменных обращений на 1 тыс. человек в 2010 году

Муниципальные образования	Численность населения на 01.01.2010г. (тыс. чел).	Количество письменных обращений	Количество письменных обращений на 1 тыс. чел. (%)	Отклонение от среднего показателя (4,5)
Воркута	110,6	557	5,0	+0,5
Инта	36,4	290	8,0	+3,5
Сыктывкар	251,1	1476	5,9	+1,4
Усинск	50,4	242	4,8	+0,3
Ухта	127,1	487	3,8	-0,7
Вуктыл	15,8	85	5,4	+1,1
Ижемский район	19,3	44	2,3	-2,2
Княжпогостский район	25,1	152	6,1	+1,6
Койгородский район	9	34	3,8	-0,7
Корткеросский район	22,3	75	3,4	-1,1
Печора	61,1	241	3,9	-0,6
Прилузский район	22	86	3,9	-0,6
Сосногорск	48,7	211	4,3	-0,2
Сыктывдинский район	24,7	143	5,8	+1,3
Сысольский район	15,5	32	2,1	-2,3
Троицко-Печорский район	15,2	102	6,7	+2,2
Удорский район	22,8	81	3,6	-0,9
Усть-Вымский район	30,7	151	4,9	+0,4
Усть-Куломский район	29,9	71	2,4	-2,1
Усть-Цилемский район	13,6	42	3,1	-1,4
Итого	951,3	4602		
			4,5 - средний показатель	

Количество вопросов по тематической принадлежности в 2010 году	
<i>Тематика вопросов</i>	<i>Количество вопросов</i>
государство, общество, политика	427
вопросы жилья	1452
здравоохранение	295
коммунально-бытового обслуживания	991
образование	274
наука, культура, информация, спорт	164
предпринимательство	10
промышленность	20
работа ОВД	90
работа пожарной службы	7
работа с обращениями граждан	169
работа суда, прокуратуры, юстиции, адвокатуры, арбитража и нотариата	109
связь	52
вопросы агропромышленного комплекса	104
вопросы военной службы	7
соцобеспечение и соцзащита	508
строительство	42
торговля	33
транспорт	50
вопросы труда и зарплаты	585
финансы	61
экология, природопользование	27
вопросы экономической реформы	59
прочие	82
Всего	5618