**Информация
об итогах работы Архангельского областного Собрания депутатов
с обращениями граждан за I квартал 2015 года**

Работа с обращениями граждан – один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней.

Архангельское областное Собрание депутатов этой работе уделяет особое внимание, так как обращения граждан являются существенным источником информации о наиболее острых проблемах, которые волнуют население, а их обобщение и анализ способствуют принятию более правильных решений в законотворческой деятельности.

Основными регламентирующими документами в указанной сфере являются Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и областной закон от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области».

В первом квартале 2015 года в адрес депутатов и руководства Архангельского областного Собрания депутатов поступило 94 письменных заявления, предложения и жалобы граждан, из них 44 обращения были адресованы председателю Архангельского областного Собрания депутатов, 9 – заместителям председателя, 41 – структурным подразделениям.

С начала 2015 года наблюдается уменьшение количества поступивших в региональный парламент обращений по сравнению почти со всеми отчетными периодами 2014 года. В сравнении с аналогичным периодом 2014 года количество обращений в первом квартале 2015 года уменьшилось примерно в два раза, а по отношению к предыдущему, четвертому кварталу 2014 года – на 4 %.

В отчетном периоде наибольшее количество письменных обращений поступило в марте 2015 года.

В первом квартале 2015 года из общего количества обращений 73 % составили заявления, 17 % – предложения, 10 % – жалобы.

Как показывает анализ обращений, поступивших в Архангельское областное Собрание депутатов за рассматриваемый период 2015 года, авторы писем, как и в первом квартале 2014 года, чаще обращались с заявлениями. Вместе с тем в первом квартале 2015 года по отношению к аналогичному периоду 2014 года произошло значительное снижение количества жалоб.

|  |  |
| --- | --- |
| Вид обращения | Количество обращений |
| I квартал 2014 года | I квартал 2015 года |
| Жалоба | 38 | 9 |
| Предложение | 19 | 16 |
| Заявление | 121 | 69 |

Из всего объема поступивших в первом квартале 2015 года заявлений, жалоб и предложений 88 % составили индивидуальные, 11 % – коллективные, 4 % – повторные.

По сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество индивидуальных обращений уменьшилось на 38 %, коллективных обращений – на 76 %, количество повторных обращений – на 84 %.

Снижение общего количества коллективных обращений косвенно может свидетельствовать об уменьшении социального напряжения в обществе, повторных обращений – о повышении качества рассмотрения первичных обращений.

Кроме того, резкое снижение количества индивидуальных, коллективных и повторных обращений в первом квартале 2015 года по сравнению с первым кварталом 2014 года связано в том числе с уменьшением количества обращений в целом за указанный период текущего года.

|  |  |
| --- | --- |
| Форма обращения | Количество обращений |
| I квартал 2014 года | I квартал 2015 года |
| Индивидуальное | 133 | 83 |
| Коллективное | 45 | 11 |
| Повторное | 25 | 4 |

Анонимных обращений в адрес Архангельского областного Собрания депутатов не поступало.

Исходя из анализа поступивших в 2015 году обращений отмечается новый рост числа электронных обращений. За первый квартал 2015 года число обращений, направленных через электронные каналы связи, составило 53 % от общего количества зарегистрированных (в первом квартале 2014 года – 30 %).

По сравнению с первым кварталом 2014 года в 2015 году авторы писем менее активно использовали право на обращение в Архангельское областное Собрание депутатов традиционным способом отправки – почтовым отправлением (26 %), а также путем личного обращения в приемную регионального парламента (14 %), что свидетельствует о повышении уровня использования интернет-технологий населением нашей страны.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид доставки обращения** | Количество обращений |
| I квартал 2014 года | I квартал 2015 года |
| **По каналам электронной связи**  | 54 | 48 |
| **В ходе личного приема** | 33 | 13 |
| **Письмом** | 50 | 8 |
| **Заказным письмом** | 12 | 17 |
| **Нарочным** | 20 | 5 |
| **Факсимильная связь** | 9 | 3 |

За отчетный период обращения граждан с указанием места жительства поступили в Архангельское областное Собрание депутатов из 4 городов областного значения, 12 муниципальных районов Архангельской области, 4 субъектов Российской Федерации (г. Москва, г. Вологда, г. Оренбург, Хабаровский край).

В общей структуре обратившихся граждан большинство составили жители городов Архангельска, Северодвинска, Новодвинска, Вельского, Лешуконского и Приморского районов Архангельской области.

В первом квартале 2015 года основными корреспондентами обращений, указавшими свое социальное положение, являлись лица пенсионного возраста (37 % от общего количества заявителей), осужденные (4 %), рабочие (3 %) и педагоги (3 %).

Работники здравоохранения, социально-культурной сферы, безработные в адрес Архангельского областного Собрания депутатов не обращались.

|  |  |
| --- | --- |
| Социальное положение | Количество обращений |
| Пенсионеры | 35 |
| Безработные | 0 |
| Студенты и учащиеся | 1 |
| Работники общего и дошкольного образования | 3 |
| Работники здравоохранения  | 0 |
| Работники культуры | 0 |
| Служащие | 2 |
| Рабочие | 3 |
| Осужденные  | 4 |

Численность граждан, относящихся к льготным категориям и обратившихся в отчетном периоде в Архангельское областное Собрание депутатов, составила 9 человек, или 10 % от общего количества заявителей. Главным образом это ветераны труда и инвалиды.

|  |  |
| --- | --- |
| Отдельные категории граждан | Количество обращений |
| Ветераны и участники Великой Отечественной войны | 0 |
| Ветераны труда | 3 |
| Ветераны и участники боевых действий | 0 |
| Квалифицированные специалисты | 0 |
| Инвалиды | 4 |
| Погорельцы  | 2 |
| Семьи военнослужащих | 0 |
| Молодые семьи | 0 |
| Сироты | 0 |

Анализ поступивших в Архангельское областное Собрание депутатов в первом квартале 2015 года обращений свидетельствует о широкой тематике затрагиваемых гражданами вопросов и позволяет выявить новые вопросы, волнующие жителей нашего региона.

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений | Количество обращений |
| Транспорт, дорожное хозяйство и связь | 5 |
| Вопросы здравоохранения | 0 |
| Вопросы образования | 5 |
| Вопросы строительства и развития инфраструктуры | 1 |
| Вопросы заработной платы и начисления пенсий | 2 |
| Вопросы трудоустройства | 0 |
| Вопросы предоставления жилья | 7 |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 15 |
| Вопросы социального обеспечения и социальной защиты населения | 4 |
| Вопросы приема граждан по личным вопросам | 1 |
| Вопросы законности и правопорядка | 10 |
| Вопросы финансовой помощи | 9 |
| Консультативная юридическая помощь | 3 |
| Земельные вопросы | 1 |
| Вопросы развития сельского хозяйства | 11 |
| Вопросы деятельности областного Собрания | 4 |
| Предложения по совершенствованию действующего законодательства | 8 |
| Другие вопросы  | 8 |

Из представленных статистических данных следует, что по характеристике поступивших обращений традиционно лидируют вопросы жилищно-коммунального хозяйства (16 %).

Ведущими в тематике обращений граждан по коммунально-бытовому обслуживанию являются обращения, связанные с вопросами благоустройства, начисления квартирной платы, отопления, водоснабжения, работы ТСЖ и управляющих компаний, деятельности советов многоквартирных домов.

Несмотря на меры по урегулированию ситуации в сфере оплаты коммунальных услуг, принимаемые органами власти разного уровня, в 2015 году продолжали поступать обращения по вопросу начисления необоснованно высокой платы за потребленную на общедомовые нужды электроэнергию. По мнению обратившихся, ресурсоснабжающие организации и управляющие компании умышленно не принимают мер для решения проблем, связанных с энергоснабжением жилых домов, что приводит к большим счетам за потребленную на общедомовые нужды электроэнергию. Заявителям направлены обстоятельные разъяснения о порядке расчета платы за коммунальную услугу по электроснабжению на общедомовые нужды и рекомендации в случае возникновения спорных ситуаций.

Проблемными остаются вопросы, связанные с капитальным и текущим ремонтом жилых домов. С жалобой на невыполнение или некачественное выполнение ремонтно-строительных работ, отсутствие надлежащего контроля неоднократно обращались как жители областного центра, так и муниципальных районов. Благодаря вмешательству депутатов государственной инспекцией, осуществляющей региональный жилищный надзор, по ряду обращений были инициированы соответствующие проверки.

Часть обращений по указанной тематике связана с вопросом реализации областного закона от 02 июля 2013 года № 701-41-ОЗ «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Архангельской области». Авторы обращений выражали обеспокоенность определением критерия очередности проведения капитального ремонта отдельного многоквартирного дома, порядком расходования накопленных средств со специального счета, обязанностью собственника жилых помещений уплачивать взносы на капитальный ремонт дома.

Кроме того, имели место жалобы граждан на ненадлежащее содержание дворовых и уличных территорий, неудовлетворительную организацию уборки мусора и снега.

На втором месте рейтинга обращений новая тема – вопросы развития сельского хозяйства, регулирования рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в районах области (12 %). В свете происходящих экономических изменений в стране заявители стали активно проявлять интерес к вопросу функционирования сельскохозяйственных предприятий, перспективам развития сельскохозяйственного сектора экономики Архангельской области.

Третье место в отчетном периоде занимали обращения по вопросам обеспечения законности и правопорядка (10 %). В большей части указанных обращений заявители выражали просьбы об оказании содействия в возбуждении уголовных дел либо о пересмотре (обжаловании) вынесенных судом решений. Авторам обращений был разъяснен порядок обжалования судебных решений, предоставлена информация о компетенции соответствующих служб правоохранительных органов, даны исчерпывающие разъяснения по поставленным вопросам.

Не теряют своей значимости и вопросы финансовой помощи гражданам (9 %). Низкий уровень жизни, социальная незащищенность, трудная жизненная ситуация побуждали граждан обращаться к депутатам с просьбами об оказании материальной и иной социальной помощи, необходимой для жизненно важных нужд.

Мониторинг поступивших в рассматриваемый период обращений показал, что жители области по-прежнему внимательно следят за законотворческой деятельностью Архангельского областного Собрания депутатов и принимают участие в обсуждении рассматриваемых законопроектов (9 %).

Предприниматели области с заинтересованностью отнеслись к проекту областного закона «Об установлении налоговой ставки в размере 0 процентов для индивидуальных предпринимателей при применении упрощенной системы налогообложения и патентной системы налогообложения на территории Архангельской области», который был рассмотрен на пятнадцатой сессии Архангельского областного Собрания депутатов, состоявшейся 25 марта 2015 года.

Кроме того, авторы писем настаивали на расширении перечня лиц, имеющих право на назначение дополнительного материального обеспечения лицам, достигшим пенсионного возраста и имеющим почетные звания в сфере рыбного хозяйства, на установлении административной ответственности за семейное дебоширство, выгул скота на территории населенного пункта в не отведенных для этой цели местах, отмене или приостановлении действия статьи областного закона, содержащей положения о пенсионном обеспечении муниципальных служащих и членов их семей.

Также граждане предлагали внести изменения в Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», направленные на совершенствование механизма внедрения на территории Российской Федерации универсальных электронных карт.

В первом квартале 2015 года причинами обращений также являлись вопросы, связанные с улучшением жилищных условий (7 %). Чаще других по названной проблеме обращались наниматели аварийных и признанных непригодными для проживания жилых помещений, не имеющие возможности самостоятельно решить жилищные проблемы. По всем обращениям Архангельским областным Собранием депутатов были направлены письма в органы местного самоуправления по месту жительства заявителей с просьбой проинформировать о принимаемых мерах по исполнению обязательства и возможных сроках предоставления жилья нуждающимся.

Население Архангельской области не осталось равнодушным и к решению вопросов транспортной доступности и дорожного хозяйства региона (6 %). В текущем году острой проблемой стала ситуация, связанная с возможной отменой социально значимого для населения Няндомского и Плесецкого районов Архангельской области пассажирского поезда № 671/672 сообщением Архангельск – Няндома.

С предстоящим наступлением дачного сезона от пенсионеров и других граждан поступали обращения, касающиеся организации работы автобусных маршрутов дальнего следования в летний период.

Нельзя не отметить, что в рассматриваемый период заметными были обращения, содержание которых напрямую относится к компетенции Архангельского областного Собрания депутатов (4 %), а именно обращения по вопросам работы официального сайта Архангельского областного Собрания депутатов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по срокам принятия депутатами областного Собрания того или иного областного закона.

Помимо этого в первом квартале 2015 года в обращениях граждан были затронуты вопросы, связанные с организацией учебного процесса: нарушением трудовых прав преподавателей, сокращением численности педагогов, слиянием образовательных организаций, организацией перевозки обучающихся в государственные и муниципальные образовательные организации (6 %).

В ряде обращений граждан содержались вопросы социального обеспечения и социальной защиты населения, которые касались порядка начисления социальной доплаты к пенсии, установления лицам, являющимся инвалидами, дополнительных мер социальной поддержки в виде льготного проезда на городском водном транспорте и др. (4 %).

Незначительное количество вопросов, поставленных в обращениях, носили справочно-консультационный характер (3 %).

Имели место жалобы граждан на несвоевременность выплаты заработной платы работникам муниципальных предприятий и акционерных организаций (2 %).

Единичные обращения касались порядка землепользования (1 %), приема граждан по личным вопросам (1 %), развития инфраструктуры городских и сельских поселений (1 %).

Обращений граждан о работе учреждений здравоохранения и необходимости трудоустройства в адрес депутатского корпуса областного Собрания в первом квартале 2015 года не поступало.

В заключение стоит отметить, что многие вопросы, которые содержатся в обращениях граждан, как правило, не относятся к компетенции Архангельского областного Собрания депутатов и должны решаться на уровне областных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления. Тем не менее в результате работы, проводимой депутатами регионального парламента и аппаратом областного Собрания, большая часть проблем жизнеобеспечения жителей Архангельской области находит свое решение.