

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с письменными и устными обращениями граждан, поступивших в адрес депутатов Думы города V созыва за II квартал 2011 года

Работа с обращениями граждан является одной из основных форм взаимодействия депутатов Думы города с населением, организацией обратной связи в процессе управления муниципальным образованием.

За период с апреля по июнь 2011 года в адрес депутатов Думы города Сургута пятого созыва от избирателей города поступило **327** обращений, из которых:

- **85** письменных обращений;
- **40** избирателей принято на приемах по личным вопросам Председателем Думы города и его заместителями;
- **169** человек принято на приемах по личным вопросам депутатами Думы города.

Кроме этого рассмотрено **85** письменных обращений, поступивших в отдел регистрации и учета обращений граждан, организаций и делопроизводства аппарата Думы города.

Динамика письменных и устных обращений граждан за II квартал 2011 года в соответствии положениями главы 10 Регламента Думы города Сургута, утвержденного ее решением от 27.04.2006 №10-IV ДГ (с изм. от 01.11.2010), показывает результаты исполнения депутатами Думы города круга вопросов, затрагиваемых в своих письменных и устных обращениях избирателями, проживающими на территории 25 одномандатных избирательных округов города, направленных непосредственно в адрес депутатов Думы города.

Анализ показывает, что каждое письмо и устное обращение является своего рода показателем нужд, запросов и настроений горожан. Обращения избирателей представляют собой один из главных источников выражения общественного мнения, информации о состоянии жизни города и является своеобразным диалогом между жителем и представительным органом местного самоуправления.

Статистические данные о письменных и устных обращениях граждан за II квартал 2011 года таковы. В представительный орган местной власти со своими запросами и общественно значимыми вопросами обратилось несколько десятков горожан. А это можно расценивать как результат доверия людей органу представительной власти города. И оно прямо зависит от того, насколько эффективно и быстро решаются как общие проблемы, так и проблемы каждого человека.

Так, во втором квартале 2011 года всего поступило **327** обращений от избирателей в адрес депутатов Думы города V созыва.

Из анализируемых данных видно, что наиболее значимая тема, поставленная в заявлениях, связана с решением вопросов жилья и коммунального хозяйства. Они были обозначены в **100** обращениях избирателей (**44** и **56** соответственно). Сложившаяся ситуация показывает, что на сегодня в городе данные вопросы наиболее проблематичны и злободневны.

Достаточно большое число писем граждан касается прав жителей на достойное медицинское обслуживание и образование. Таких писем поступило в II квартале 2011 года - **23**.

Депутаты Думы города прекрасно понимают, что за каждым поступившим обращением стоит живой человек. Поэтому-то они считают, что должны при работе с обращениями избирателей проявлять максимум отзывчивости, компетентности и с искренним желанием оказывать действенную помощь каждому обратившемуся гражданину.

Спектр задаваемых вопросов в поступивших в адрес депутатов Думы города обращениях избирателей разнообразен. Обозначенные избирателями вопросы, поступающие в письменной форме и в ходе личного приема граждан зачастую дублируются.

Заметную долю **56%** в общем массиве обращений за II квартал текущего года составляют обращения по жилищным и строительным вопросам, вопросам социальной защиты населения, коммунального хозяйства, народного образования, здравоохранения, труда и заработной платы.

Избирателей продолжают волновать проблемы улучшения жилищных условий, социального обеспечения, вопросы образования, дошкольного воспитания, труда и заработной платы.

Это просматривается и в приведенных ниже данных таблицы, из которой видно, что за отчетный период текущего года на первом месте оказались обращения, связанные с решением проблем коммунального хозяйства, их удельный вес в общем объеме обращений за отчетный период 2011 года составил **17,1 %**, на втором месте оказались обращения по жилищным вопросам, их удельный вес в общем объеме обращений достиг **13,5 %**, на третьем месте - обращения по вопросам архитектуры и строительства, в том числе строительства индивидуального жилья в городе, их удельный вес в общем объеме обращений - **10,4 %**, на четвертом месте - вопросы торговли и общественного питания, а также проблемы социального обеспечения, их показатель составил - **4,3 %**.

Темы обращений	II квартал 2011 года	Удельный вес, %
Вопросы коммунального хозяйства	56	17,1
Вопросы жилья	44	13,5
Вопросы архитектуры и строительства, в том числе строительства индивидуального жилья	36	10,4
Вопросы торговли и общественного питания	14	4,3
Вопросы социального обеспечения (пенсии, льготы, опека и др.)	14	4,3
Вопросы образования	12	3,7
Вопросы труда, заработной платы, наград	12	3,7
Вопросы культуры, спорта и молодежи	11	3,4
Вопросы здравоохранения	11	3,4
Всего обращений за I квартал 2011 года	327	

Настораживает тот факт, что на высоком уровне оказался показатель обращений избирателей по вопросам труда и заработной платы. За II квартал их поступило **12**.

Важной формой обращения граждан являются обращения граждан от имени и поручению коллективов избирателей. Каждое шестнадцатое из поступивших обращений во II квартале 2011 года - коллективное.

Согласно ст.11 ч.5 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «Об обращениях граждан» в случае, если есть причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, нарушения не были устранены, гражданин имеет вправо вновь направить аналогичное обращение. Такие повторные обращения в адрес депутатов Думы имеют место. Отрадно, что за анализируемый период их было незначительное количество - всего 3.

По итогам анализа можно отметить, что на прием по личным вопросам обращаются в основном социально незащищенные категории избирателей.

Категории этих граждан, обратившихся в адрес депутатов Думы города во II квартале 2011 года, таковы: пенсионеры, ветераны труда – 16 человек, т.е. это каждый двадцатый из обратившихся избирателей, инвалиды – 12 человек, в том числе 8 инвалида труда; участников локальных войн - 7 человек, одиноких матерей, опекунов и многодетных семей – 18 человек, то есть каждый восемнадцатый из обратившихся избирателей.

Все депутаты Думы города организуют свою деятельность по работе с обращениями избирателей в соответствии с основными положениями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «Об обращениях граждан», в котором заложен главный нормативный принцип: создание непреодолимого барьера для ущемления конституционного права граждан на обращения и основные статьи которого направлены на защиту права граждан на обращение.

Депутаты Думы города стремятся обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поступающих в их адрес обращений, в случае необходимости - рассматривать их даже с участием самого избирателя. Для этих целей они запрашивают необходимые документы и материалы, требуемые по существу обращения, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов избирателей. На все письменные обращения депутаты Думы города предоставляют письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости уведомляет избирателя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другому должностному лицу.

В соответствии со ст.13 вышеназванного Федерального закона депутаты Думы города проводят личный прием граждан согласно информации, доведенной ранее через средства массовой информации до жителей города, о месте, днях и часах приема избирателей. Для осуществления личного приема избирателей в соответствии со ст.13 части 3 данного закона оформляется карточка личного приема граждан, в которую заносится содержание устного обращения избирателя. За период деятельности Думы города V созыва депутатами было проведено 209 приемов по личным вопросам избирателей.

В силу сложившихся обстоятельств рассмотрение 39 обращений в соответствии с действующим законодательством проводилось с выездом на место.

Если изложенные в устном обращении избирателя факты и обстоятельства являлись очевидными и не требовалось их дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия избирателя, давался устно в ходе личного приема, о чем делалась запись в карточке личного приема избирателя.

При проведении приема избирателей по личным вопросам имели место случаи содержания в обращении избирателя вопроса, решение которого не входит в компетенцию Думы города. В подобных ситуациях избирателям давались разъяснения, куда им следует обратиться по существу поставленного в обращении вопроса.

В соответствии со ст. 14 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «Об обращениях граждан» депутатами Думы города осуществляется контроль за порядком рассмотрения обращений, анализируется содержание поступивших обращений, принимаются оперативные меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов избирателей. Например, за II квартал 2011 года было взято на контроль 66 обращений избирателей, т.е. каждое пятое.

По каждому пятому рассмотренному обращению избирателей были приняты положительные решения. При подготовке отчета по работе с обращениями граждан, по состоянию на 28.06.2011 года каждое пятое июньское обращение находится в работе.

Избиратели города с целью более оперативного взаимодействия с парламентариями города активно направляют по электронной почте свои обращения на официальные информационные сайты Думы и Администрации города. За истекший период 2011 года в адрес депутатов поступило по электронной почте 33 обращения.

Для обеспечения оперативного реагирования на обращения граждан и эффективного взаимодействия населения города с депутатами Думы города с I квартала 2007 года работает на сайте Администрации города «Депутатская приемная», а с февраля 2010 избиратели получили возможность направлять свои электронные обращения уже на сайт Думы города.

За анализируемый период 2011 года в адрес депутатов поступило по электронной почте 33 обращения. Новый вид взаимодействия избирателей и депутатов Думы города через Интернет-сайт позволяет более оперативно рассматривать обращения граждан.

С целью оказания содействия избирателям в защите их законных прав и интересов депутаты Думы города, их помощники, работники отдела регистрации и учета обращений граждан, организаций и делопроизводства аппарата Думы города в работе с обращениями граждан стараются оперативно и качественно обеспечивать полное и своевременное рассмотрение писем и заявлений избирателей.

Начальник отдела регистрации
и учета обращений граждан,
организаций и делопроизводства

Г.М. Миронова

ИНФОРМАЦИЯ

**о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях избирателей,
и результатах их рассмотрения за II квартал 2011 года**

№ п.п.	Тематический классификатор вопросов и результаты их рассмотрения	Количество письменных обращений		Кол-во обращений на личном приеме	Выездной прием (в общем кол-ве обращений)	Обращения граждан на сайт Администрации города	Обращения граждан на сайт Думы города	Всего поступило обращений
		Всего	в т.ч. из вышест. организаций					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
I.	Темы обращений							
1.	Вопросы государства, общества, политики			3				3
2.	Вопросы совершенствования законодательства	1		4				5
3.	Вопросы работы представительных и исполнительных органов			9				9
3.1	в т.ч. вопросы взяточничества, необоснованной волокиты, грубости, невнимательности со стороны чиновников			1				1
3.2	в т.ч. вопросы, касающиеся представительного органа							
3.3	в т.ч. вопросы, касающиеся исполнительного органа			1				1
3.4	в т.ч. вопросы, касающиеся выборов							
4.	Вопросы экономической реформы							
5.	Вопросы промышленности в условиях рынка (малый бизнес)			1			1	2
6.	Вопросы агропромышленного комплекса, земельных отношений	1		5	2		1	7
7.	Вопросы, касающиеся фермерских, крестьянских и личных подсобных хозяйств			5	2			5
8.	Вопросы, касающиеся садово-огороднических и дачных кооперативов	1		8	2			9
9.	Вопросы экологии, работы природоохранных органов			6				6
10.	Вопросы строительства и архитектуры	11		13	2	1	1	26
11.	Вопросы, касающиеся строительства жилья, в т.ч. индивидуального	3		4	1		1	8
12.	Вопросы транспорта	2		1				3
13.	Вопросы связи							
14.	Вопросы здравоохранения			10	4		1	11
14.1	в т.ч. вопросы высоких цен на лекарства и на платные медицинские услуги			2	1			2
1	2	3	4	5	6	7	8	9

14.2	в т.ч. вопросы медицинских кадров			2	1			2
14.3	в т.ч. вопросы недостаточного обеспечения медицинским оборудованием и лекарствами			1	1			1
14.4	в т.ч. проблемы наркомании и алкоголизма			4				4
15.	Вопросы образования	2		10				12
15.1	в т.ч. вопросы профессионального образования							
15.2	в т.ч. вопросы школьного образования	1		2			2	5
15.3	в т.ч. вопросы дошкольного образования	1		6				7
16.	Вопросы культуры, спорта и молодежи	3		8	3			11
17.	Вопросы торговли и общественного питания	3		8	4		3	14
18.	Вопросы бытового обслуживания			3				3
19.	Вопросы жилья	13		27	4		4	44
20.	Вопросы коммунального хозяйства	14		34	5		8	56
21.	Финансовые, налоговые вопросы	9		1				10
22.	Вопросы, касающиеся денежной реформы, индексации сбережений							
23.	Вопросы предоставления ссуд, субсидий, кредитов, оказания материальной помощи	3		6	2			9
24.	Вопросы защиты прав вкладчиков							
25.	Вопросы труда, заработной платы, наград	1		7			4	12
25.1	в т.ч. вопросы сокращения персонала, закрытия предприятий							
25.2	в т.ч. вопросы задержки выплаты заработной платы	1						1
26.	Вопросы социального обеспечения (пенсии, льготы, опека и др.)	1		11	2		2	14
26.1	в т.ч. вопросы задержки выплат пенсий, пособий							
27.	Вопросы защиты (восстановления) прав жертв политических репрессий	1						1
28.	Вопросы вооруженных сил							
29.	Вопросы работы суда, прокуратуры							
30.	Вопросы работы органов внутренних дел	2		6	1			8
30.1	в т.ч. вопросы безопасности дорожного движения			3				3
30.2	в т.ч. вопросы неправомερных действий сотрудников правоохранительных органов							
1	2	3	4	5	6	7	8	9

30.3	в т.ч. вопросы уличной преступности, квартирных и автомобильных краж	1		1				2
30.4	в т.ч. вопросы миграции	1		1	1			2
31.	Вопросы работы средств массовой информации							
32.	Вопросы общественных организаций	3		5				8
33.	Вопросы религии							
34.	Жалобы на должностные лица			2	1		1	3
35.	Приветствия и благодарности	1		1			3	5
36.	Другие вопросы	9		11			3	23
	ИТОГО (сумма строк 1.1-1.21)	85		209	34	1	32	327
II.	Результаты рассмотрения							
2.1	Решено положительно	23		48			3	74
2.2	Даны разъяснения	34		118			26	178
2.3	Отказано	2		5				7
2.4	Находится в работе	26		38			4	68
2.5	Неявка на прием							
2.6	Оставлено без рассмотрения (ст. 13 Закона ХМАО-Югры «О порядке рассмотрения обращений граждан»)			2				
	ИТОГО (сумма строк 2.1-2.6)	85	1	209	34	1	32	327

Председатель Думы города Сургута

С.А. Бондаренко

ИНФОРМАЦИЯ
о количестве и характере обращений граждан, поступивших
за II квартал 2011 года в адрес депутата Думы города Сургута

№ п.п.	Наименование сведений	за II квартал 2011 года
1.	Общее количество поступивших обращений (письменных, на приемах по личным вопросам, на выездных приемах)	327
2.	Количество письменных обращений	85
2.1	в том числе:	
	- поставленных на контроль;	66
	- направленных на исполнение без постановления на контроль;	16
	- коллективных;	20
	- повторных	3
3.	Рассмотрено с нарушением установленных сроков	1
4.	Проверено обращений граждан с выездом на место	39
5.	Заявители льготных категорий: (письменные обращения)	64
	- афганцы	
	- вдовы	4
	- ветераны труда	16
	- инвалиды	4
	- инвалиды труда	8
	- инвалиды детства	
	- инвалиды ВОВ	
	- одинокие матери	8
	- мигранты и беженцы	
	- многодетные семьи	8
	- опекуны	2
	- пострадавшие от пожара	3
	- пострадавшие от радиации	
	- репрессивные	
	- участники ВОВ	7
	- участники локальных войн	2
	- представители малочисленных народов Севера	
	- труженики тыла	2
6.	Рассмотрено депутатом всего обращений на личных приемах граждан	209
7.	Рассмотрено депутатом всего обращений, поступивших на Интернет-сайт Администрации города, в раздел «Депутатская приемная»	1
8.	Рассмотрено депутатом всего обращений, поступивших на официальный сайт Думы города	32
9.	Рассмотрено депутатом всего обращений граждан на выездных приемах	34

Председатель Думы города Сургута

С.А. Бондаренко

ИНФОРМАЦИЯ
О РАБОТЕ С ПИСЬМЕННЫМИ И УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
за II квартал 2011 года

№ п.п	Фамилия, имя, отчество депутата	Прием по личным вопросам						Письменные обращения граждан				Обращения, поступившие на интернет-сайт, в раздел «Депутатская приемная»	Обращения, поступившие на интернет-сайт Думы города	Выездной прием (в общем количестве обращений)	Всего	
		принято человеком	неявка на прием	Результат рассмотрения				Количество поступивших письменных обращений	Результат рассмотрения							
				положительно	разъяснено	отказано	в работе		положительно	разъяснено	отказано					в работе
1.	Бруслиновский И.П.	12		1	11			2	1	1				1		15
2.	Красноярова Н.А	15		11	3		1	1		1				2		18
3.	Бондаренко С.А.	19		1	13		5	21	7	12		2	1	17		58
4.	Алексеев А.П.	3		1	2											3
5.	Куза Р.Р.													2		2
6.	Болотов В.Н.	15		10	2		3	1				1		1		17
7.	Булих А.И.	7		4	3			2		2						9
8.	Иванисов Н.Ф.	8		2	4	1	1									8
9.	Макеев С.Ф.	1		1												1
10.	Вац А.С.	4		1	1		2	3		1		2		1		8
11.	Катаев С.М.							7		2		5		1		8
12.	Рябов С.В.	19		2	8	3	6								1	19
13.	Слепов М.Н.	3			2		1	6	1	1		4				9
14.	Пономарев В.Г.	2				1	1	5	1	1		3				7
15.	Старостенко В.П.	2	1		1		1									2
16.	Рябчиков В.Н.	19			19			3		3						22
17.	Кандаков И.С.	2			2			7	3	3	2			3		12
18.	Горобец В.Г.	9		1	2		6	4	1	3					1	12
19.	Ярош И.В.	-						-								-
20.	Барсов Е.В.	14		7	5		2	13	5	5		3			1	28
21.	Сазонов О.А.	5			3		2								1	6
22.	Скоробогатов Э.Е.							3	1			2			1	4
23.	Пахотин Д.С.	30		1	28		1	5	3			2			28	35
24.	Айсин Р.Р.	4			4			2				2				6
25.	Дьячков Е.В.	16		5	5		6								1	17
ВСЕГО		209	1	48	118	5	38	85	23	34	2	26	1	32	34	327