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

Организация работы с обращениями граждан и должный уровень рассмотрения обращений граждан являются определяющими критериями оценки качества работы государственных органов всех уровней власти.

Обращение в органы государственной власти и к их должностным лицам основывается на положениях статьи 33 Конституции Российской Федерации, согласно которой граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы.

Конституционное право граждан на обращение в Архангельское областное Собрание депутатов как государственный орган законодательной власти Архангельской области обеспечивается в строгом соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и областным законом от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области».

Во втором квартале 2015 года в адрес депутатов и руководства Архангельского областного Собрания депутатов поступило 116 письменных заявлений, предложений и жалоб граждан, из них 62 обращения были адресованы председателю Архангельского областного Собрания депутатов, 12 – заместителям председателя, 42 – структурным подразделениям.

Стоит отметить, что с начала текущего года по сравнению с первым полугодием 2014 года существенного изменения общего числа обращений граждан в региональный парламент не наблюдается.

Количество обращений, поступивших в областное Собрание депутатов во втором квартале 2015 года, по сравнению с первым кварталом 2015 года увеличилось на 23 %, а по сравнению с аналогичным периодом 2014 года уменьшилось на 20 %.

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

В мае, как и в марте 2015 года, отмечено наибольшее количество обращений. Данные периоды можно обозначить как «пиковые» периоды наибольшей активности в проявлении двустороннего взаимодействия граждан и областного Собрания депутатов в течение прошедшего полугодия.

Из общего количества обращений, поступивших к депутатскому корпусу областного Собрания в отчетный период, 68 % являются заявлениями, 18 % жалобами и 14 % предложениями.

Проведенный анализ обращений показал, что во втором квартале прошлого и текущего годов граждане чаще всего обращались в Архангельское областное Собрание депутатов в письменной форме в виде заявлений.

С сожалением следует отметить, что во втором квартале 2015 года количество жалоб превысило не только число предложений, но и общее число жалоб, поступивших во втором квартале 2014 года.

|  |  |
| --- | --- |
| Вид обращения | Количество обращений |
| II квартал 2014 года | II квартал 2015 года |
| Жалоба | 19 | 21 |
| Предложение | 25 | 16 |
| Заявление | 102 | 79 |

Основную часть зарегистрированных заявлений, жалоб и предложений во втором квартале 2015 года составили индивидуальные обращения – 90 %. Количество коллективных обращений, поступивших в указанный период, составило 10 %, повторных обращений – 4 %.

Как показывает анализ обращений граждан, в последнее время в практике работы областного Собрания депутатов с обращениями граждан коллективные и повторные обращения встречаются редко. Ежеквартальное снижение числа коллективных и повторных обращений может свидетельствовать не только о снижении активности населения в решении возникающих проблем, но и об удовлетворенности граждан качеством работы с их обращениями.

|  |  |
| --- | --- |
| Форма обращения | Количество обращений |
| II квартал 2014 года | II квартал 2015 года |
| Индивидуальное | 113 | 104 |
| Коллективное | 33 | 12 |
| Повторное | 10 | 5 |

Анонимных обращений в адрес Архангельского областного Собрания депутатов не поступало.

Почтовый вид доставки обращений по-прежнему традиционен. Вместе с тем направление обращений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» становится наиболее частым. Для сравнения: через почтовые отделения связи поступило 36 % от общего количества обращений, через электронные каналы связи – 45 %.

Рост популярности электронной формы обращений обусловлен сочетанием в ней оперативности и гарантированности поступления, а также тем, что ее использование повышает доступность обращения граждан в органы государственной власти «не выходя из дома».

Количество обращений, поступивших в региональный парламент иными способами (в ходе личного приема, факсимильной связью, нарочным), составило 19 %.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид доставки обращения** | Количество обращений |
| II квартал 2014 года | II квартал 2015 года |
| **По каналам электронной связи**  | 55 | 52 |
| **В ходе личного приема** | 23 | 14 |
| **Письмом** | 26 | 26 |
| **Заказным письмом** | 27 | 15 |
| **Нарочным** | 13 | 7 |
| **Факсимильная связь** | 2 | 2 |

Анализ поступивших в областное Собрание обращений в территориальном разрезе показывает, что во втором квартале 2015 года по сравнению с предыдущими периодами существенных изменений не произошло. В общей структуре обратившихся граждан большинство составили жители г. Архангельска, г. Северодвинска, Вельского и Лешуконского районов Архангельской области, других субъектов Российской Федерации.

За отчетный период обращения граждан с указанием места жительства поступили в Архангельское областное Собрание депутатов из 5 городов областного значения, 13 муниципальных районов Архангельской области, 8 субъектов Российской Федерации (Москва, Санкт-Петербург, г. Вологда, г. Аксай, г. Тольятти, г. Мурманск, г. Калуга, Тверская область) и из-за рубежа (Республика Казахстан).

За рассматриваемый период круг авторов обращений, указавших свое социальное положение, разнообразен. Основными корреспондентами обращений являлись лица пенсионного возраста (29 % от общего количества заявителей), осужденные (5 %), рабочие (4 %), педагоги (3 %) и учащиеся (3 %).

С начала 2015 года работники культуры и безработные в адрес Архангельского областного Собрания депутатов не обращались.

|  |  |
| --- | --- |
| **Социальное положение** | Количество обращений |
| I квартал 2015 года | II квартал 2015 года |
| Пенсионеры | 35 | 33 |
| Безработные | 0 | 0 |
| Студенты и учащиеся | 1 | 3 |
| Работники общего и дошкольного образования | 3 | 3 |
| Работники здравоохранения  | 0 | 1 |
| Работники культуры | 0 | 0 |
| Служащие | 2 | 1 |
| Рабочие | 3 | 5 |
| Осужденные | 4 | 6 |

Численность граждан, относящихся к отдельным категориям и обратившихся в отчетном периоде в Архангельское областное Собрание депутатов, составила 27 человек, или 23 % от общего количества заявителей. Это следующие категории: ветераны труда (9 %), инвалиды (8 %) и многодетные семьи (4 %).

|  |  |
| --- | --- |
| Отдельные категории граждан | Количество обращений |
| I квартал 2015 года | II квартал 2015 года |
| Ветераны и участники Великой Отечественной войны | 0 | 0 |
| Ветераны труда | 3 | 10 |
| Ветераны и участники боевых действий | 0 | 0 |
| Квалифицированные специалисты | 0 | 0 |
| Инвалиды | 4 | 9 |
| Погорельцы  | 2 | 2 |
| Семьи военнослужащих | 0 | 0 |
| Молодые семьи | 0 | 2 |
| Сироты | 0 | 0 |
| Многодетные семьи | 0 | 4 |

Использование тематического принципа распределения обращений, поступивших в Архангельское областное Собрание депутатов, показывает, что основными темами обращений второго квартала 2015 года явились следующие.

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений | Количество обращений  |
| I квартал 2015 года | II квартал 2015 года |
| Транспорт, дорожное хозяйство и связь | 5 | 16 |
| Вопросы здравоохранения | 0 | 3 |
| Вопросы образования | 5 | 3 |
| Вопросы строительства и развития инфраструктуры | 1 | 3 |
| Вопросы выплаты заработной платы и начисления пенсий | 2 | 8 |
| Вопросы трудоустройства | 0 | 1 |
| Вопросы предоставления жилья | 7 | 14 |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 15 | 9 |
| Вопросы социального обеспечения и социальной защиты населения | 4 | 0 |
| Вопросы приема граждан по личным вопросам | 1 | 1 |
| Вопросы законности и правопорядка | 10 | 13 |
| Вопросы финансовой помощи | 9 | 7 |
| Консультативная юридическая помощь | 3 | 5 |
| Земельные вопросы | 1 | 0 |
| Вопросы развития сельского хозяйства | 11 | 0 |
| Вопросы деятельности областного Собрания | 4 | 11 |
| Предложения по совершенствованию действующего законодательства | 8 | 12 |
| Другие вопросы  | 8 | 10 |

Второй год подряд в весенне-летний период гражданами, обратившимися в Архангельское областное Собрание депутатов, больше всего внимания уделяется проблемам обеспечения транспортной инфраструктуры и дорожного хозяйства. Доля обозначенных обращений составила 14 % от общего объема обращений, поступивших в региональный парламент.

Так, во втором квартале 2015 года поступил ряд обращений относительно порядка передвижения транспортных средств на водных территориях, прилегающих к акватории портов Архангельской области, и необходимости обеспечения интересов граждан исходя из географически сложившихся особенностей нашего региона.

Поводом для направления данной категории обращений стала распространенная в СМИ информация о запрете на использование маломерных судов в акватории Архангельского морского порта. Данный вопрос неоднократно являлся предметом обсуждения на различных заседаниях депутатского корпуса, а также был рассмотрен на очередной сессии Архангельского областного Собрания депутатов, состоявшейся 22 апреля 2015 года, в ходе которой принято постановление «Об обращении Архангельского областного Собрания депутатов к Министру транспорта Российской Федерации М.Ю. Соколову о необходимости внесения изменений в постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта» в части предоставления капитанам портов дополнительных полномочий по регулированию движения маломерных судов в порту с учетом географического расположения порта, его специфики и местных социальных особенностей.

Кроме того, к наиболее «рейтинговым» вопросам, волнующим жителей области, в рамках обеспечения и развития транспортной инфраструктуры относятся вопросы ремонта и строительства дорог. Тематика данного рода обращений стала ежегодно традиционной на временном отрезке апрель – июнь. Это обусловлено тем, что сошедший с автомобильных дорог слой снежного покрова позволяет увидеть увеличивающееся число несовершенств дорожного покрытия. По результатам рассмотрения обращений выявлено, что по ряду вопросов, касающихся ремонта дорог, органами государственной власти и местного самоуправления были приняты решения о включении определенных объектов в планы ремонтных работ в текущем году.

В тройке лидеров по количеству поставленных в обращениях гражданами вопросов вторую позицию заняли проблемы жилья (12 %). По-прежнему с данной проблемой тесно связаны вопросы переселения граждан из ветхого и аварийного жилья. В основном граждане обращались с просьбами об оказании содействия в признании их жилых помещений непригодными для проживания, а многоквартирных домов – аварийными и подлежащими сносу. Заявители также выражали несогласие с местоположением жилых помещений, предоставляемых им взамен аварийного жилья. Кроме того, участились обращения от граждан, вынужденно покинувших территорию Украины, по вопросу предоставления жилых помещений в областном центре.

На третьем месте по количеству обращений, поступивших в региональный парламент, – вопросы обеспечения законности и правопорядка (11 %). Основными корреспондентами указанных обращений являлись лица, содержащиеся под стражей, и их родственники. Преимущественно эти обращения касались вопросов реализации прав на стадии предварительного следствия, порядка обжалования действий должностных лиц и судебных решений, а также предоставления копий нормативных правовых актов. В таких случаях заявителям давались разъяснения о путях и способах решения поднимаемых вопросов в рамках действующего законодательства, о порядке обжалования решений судов, а в случае необходимости обращения направлялись в компетентные органы.

Преобладающей темой обращений во втором квартале 2015 года стали предложения от граждан о совершенствовании действующего законодательства (10 %), отдельные из которых, в соответствии с принципами социальной необходимости, обоснованности, целесообразности, находили свое отражение при разработке концепций законодательных инициатив, а также служили поводом для обращения на федеральный уровень с целью совершенствования действующего законодательства. Таким примером в рамках отчетного периода может служить приведенное выше обращение областного Собрания к Министру транспорта Российской Федерации М.Ю. Соколову о необходимости внесения изменений в постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта». Еще одним примером реализации Архангельским областным Собранием депутатов права законодательной инициативы в связи с поступившими многочисленными обращениями граждан является принятое на шестнадцатой сессии Архангельского областного Собрания депутатов, состоявшейся 22 апреля 2015 года, постановление о внесении в порядке законодательной инициативы в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации проекта федерального закона «Об установлении на территории Российской Федерации ограничений в сфере розничной продажи слабоалкогольных тонизирующих напитков», предусматривающего прямой запрет на розничную продажу слабоалкогольных тонизирующих напитков – так называемых энергетиков – на территории России.

Приведенные примеры обращений граждан, ставших основой для внесения законодательных инициатив депутатами областного Собрания, были не единственными рассмотренными на сессиях регионального парламента, однако некоторые предложения граждан об изменении действующего законодательства все же не нашли своего воплощения в форму областного закона в силу существующего дефицита областного бюджета.

Как видно из вышеприведенной таблицы, на протяжении последних шести месяцев развивается тенденция увеличения числа обращений, связанных с деятельностью областного Собрания депутатов (9 %). Данный факт свидетельствует о том, что граждане все больше стали проявлять интерес к законотворческой деятельности, в том числе на уровне активных пользователей информацией, размещаемой на официальном сайте Архангельского областного Собрания. Так в течение анализируемого периода поступил ряд обращений от граждан с просьбой о направлении рекомендаций, выработанных по итогам общественных обсуждений и круглых столов, проведенных областным Собранием депутатов. Кроме того, граждане в своих обращениях выражали желание высказать свою позицию не только в письменной форме, но и в формате выступления на сессии областного Собрания депутатов. Помимо этого в областное Собрание поступали письма от граждан о награждении руководителей учреждений за высокий профессионализм в работе по оказанию юридической помощи.

Заметным в истекшем году стало снижение количества жалоб и заявлений, касающихся сферы жилищно-коммунального хозяйства. Удельный вес жалоб данной категории составил 8 % от общего количества обращений. Основные вопросы, поднимаемые в обращениях, касались порядка установления размеров взносов на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме, организации и сроков его проведения, а также правомерности взимания комиссионного взноса в отделениях ОАО «Сбербанк России», ФГУП «Почта России» при оплате квитанций за капитальный ремонт дома и тепловую энергию. Кроме того, в областное Собрание поступали жалобы на действия (бездействие) управляющих компаний и товариществ собственников жилья. Основаниями для обращений являлись бездействие руководства компаний при решении вопросов содержания и качественного обслуживания многоквартирных домов, а также нарушения при начислении платы за услуги жилищно-коммунального хозяйства. Единичные жалобы граждан были связаны с отсутствием в домах водоснабжения, некачественной уборкой мусора.

В отчетном квартале тематика обращений, относящихся к сфере трудовых отношений, не только сохранилась, но и увеличила свои показатели по сравнению с первым кварталом 2015 года. Доля таких обращений составила 7 % от общего количества поступивших. Граждане поднимали вопросы невыплаты заработной платы, неправомерности сокращения или увольнения, восстановления на работе. В данном случае заявителям разъяснялись не только правоприменительные нормы, регулирующие трудовые отношения между работником и работодателем, но и приводился четкий алгоритм действий в случаях отказа работодателя заключать трудовой договор, оплачивать фактические трудозатраты. Кроме того, по коллективным обращениям, содержащим жалобы на нарушение норм трудового законодательства, областным Собранием депутатов были организованы рабочие встречи для выяснения всех обстоятельств сложившихся ситуаций, а также направлены соответствующие письма в надзорные органы с целью принятия мер, предусмотренных действующим законодательством.

Не теряют своей значимости и вопросы оказания финансовой помощи гражданам (6 %). Более того, на протяжении последних двух лет данная тема обращений закрепилась в общей структуре наиболее часто задаваемых вопросов. В своих обращениях заявители указывали различные обстоятельства, побуждающие их обращаться к депутатам с просьбами об оказании материальной и иной социальной помощи: от тяжелого материального положения до недостаточности средств для строительства или обустройства памятников-обелисков героям Великой Отечественной войны.

Как и в первом квартале, во втором квартале 2015 года правом на поиск и получение справочно-консультационной информации воспользовалось незначительное количество граждан – 4 %. В обращениях в основном содержались просьбы прокомментировать отдельные пункты жилищного, пенсионного и трудового законодательства.

Три процента обратившихся поднимали вопросы здравоохранения. В основном это касалось проблем лекарственного обеспечения и качества медицинского обслуживания. Такое же количество обращений (3 %) поступило по проблемам образования (функционирование отдельных образовательных организаций в малочисленных населенных пунктах), и развития жизнеобеспечивающей инфраструктуры региона (обеспечение земельных участков инженерной инфраструктурой, предложения о внедрении инновационных технологий в строительстве).

С начала второго квартала 2015 года в адрес депутатов областного Собрания начали поступать обращения с просьбами об оказании помощи в трудоустройстве (1 %), но не поступило ни одного обращения по вопросам социального обеспечения и социальной защиты населения, развития сельского хозяйства, землепользования.

Проведенный анализ работы с обращениями граждан во втором квартале 2015 года показал, что в большинстве обращений, поступивших в Архангельское областное Собрание депутатов, как и прежде, поднимались вопросы, решение которых не относится к полномочиям депутатов областного Собрания. Однако с целью объективного и всестороннего рассмотрения поступивших обращений граждан в установленные законодательством сроки направлялись соответствующие запросы в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией. Все обращения, направляемые для рассмотрения по  компетенции, находились на контроле в приемной граждан до предоставления на них ответов. Нарушений сроков регистрации и рассмотрения обращений граждан не установлено.