Приложение

ИНФОРМАЦИЯ

о состоянии работы с обращениями граждан
в Администрации Главы Республики Марий Эл и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл за 2022 г.

Работа с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл проводится в соответствии с Федеральным законом
от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Марий Эл от 1 августа 2013 г. № 31-З «О дополнительных гарантиях права граждан
на обращение в Республике Марий Эл», иными нормативными правовыми актами и методическими указаниями в сфере организации работы с обращениями граждан.

Информация о состоянии работы с обращениями граждан,
поступившими в Администрацию Главы Республики Марий Эл

из федеральных органов государственной власти

и государственного управления

В 2022 г. в адрес Главы Республики Марий Эл и Правительства Республики Марий Эл поступило 5 078 обращений в виде почтовых отправлений и электронных сообщений (в 2021 г. - 4 425), из которых 1 611 обращений (31 процент) поступило с сопроводительными письмами и поручениями должностных лиц федеральных органов государственной власти и государственного управления.

Поступившие из Администрации Президента Российской Федерации 1 124 обращения содержали 1 263 вопроса, в том числе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид обращения | 2021 г. | 2022 г.  |
| заявления | 694 | 676 |
| жалобы | 468 | 378 |
| предложения | 102 | 70 |
| всего вопросов | 1 307 | 1 263 |

В числе обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти и государственного управления Российской Федерации:

1 124 обращения - из Администрации Президента Российской Федерации (за 2021 год - 1 264), из них 25 - из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации
в Приволжском федеральном округе;

142 обращения - из Аппарата Правительства Российской Федерации (за 2021 год - 106);

84 обращения - из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (за 2021 год - 97);

11 обращений - из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (за 2021 год - 22);

12 обращений - из Общественной палаты Российской Федерации
(за 2021 год - 4);

238 обращений - из федеральных органов исполнительной власти
и других федеральных органов государственного управления
(за 2021 год - 626).

В 2022 г. количество обращений граждан, поступивших
с поручениями должностных лиц федеральных органов исполнительной власти (1 611), уменьшилось на 24 процента (за 2021 год поступило 2 124 обращений).

Информация о состоянии работы с обращениями граждан, поступившими непосредственно в Администрацию

Главы Республики Марий Эл

В 2022 г. в адрес Главы Республики Марий Эл, Председателя Правительства Республики Марий Эл, первых заместителей (заместителей) Председателя Правительства Республики Марий Эл
и должностных лиц Администрации Главы Республики Марий Эл всего поступило 5 590 обращений, из которых 5 078 письменных, что
на 15 процентов больше, чем за аналогичный период
2021 г. (4 425 обращений). Увеличение количества письменных обращений связано с активизацией кверулянтов.

Динамика поступления обращений граждан с разбивкой
по месяцам представлена на диаграмме № 1.

Диаграмма № 1

Территориальная принадлежность заявителей представлена
на диаграмме № 2.

Диаграмма № 2

Количество обращений, поступивших в электронном виде, составило 3 566 (70 процентов), в 2021 г. – 3 420 (77 процентов).

В 2022 г. количество коллективных обращений, поступивших
в Администрацию Главы Республики Марий Эл составило 254 (в 2021 г. – 254). Количество анонимных обращений составило 157 (в 2021 г. поступило 119 анонимных обращений), что на 30 процентов больше, чем
за аналогичный период прошлого года. Количество повторных обращений (по одному и тому же вопросу) - 87. Авторами повторных обращений являются граждане, переписка с которыми прекращена.

Сведения о наиболее актуальных вопросах, содержащихся
в письменных обращениях граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл в 2022 г., в сравнении с аналогичным периодом прошлого года представлены на диаграмме № 3.

Диаграмма № 3

В 2022 г. на первом месте находились вопросы работы органов власти и органов местного самоуправления. Их количество
составило 907(в 2021 г. – 1 357). Большое количество обращений на эту тематику связано с активностью «кверулянтов».

Второе место занимают вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 719 обращений. В частности, это жалобы
на неудовлетворительное содержание общедомового имущества
и придомовой территории, ненадлежащее качество предоставления коммунальных услуг (водоснабжение, отопление, канализация)
и их оплату.

На третьем месте по значимости занимали вопросы строительства - 478. В их числе вопросы комплексного благоустройства городов и поселков, строительства и реконструкции дорог, объектов социальной инфраструктуры, газификации поселений.

В 4 раза возросло количество вопросов по транспорту -
318 обращений, касающиеся несоблюдения перевозчиками лицензионных условий и требований при осуществлении перевозок пассажиров по регулярным маршрутам и организации пассажирских перевозок.

Количество обращений по вопросам здравоохранения составило 328 (в 2021 г. - 242). Увеличение количества обращений связано с активностью «кверулянтов» В их числе вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия населения, лечения
и оказания медицинской помощи, обеспечения лекарственными препаратами и оценки качества оказания медицинских услуг, деятельности медицинских учреждений и их работников.

Уменьшилось количество обращений на тему обеспечения граждан жильем - 242 (в 2021 г. - 273). В их числе вопросы улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма, переселения граждан из ветхого жилья, подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Количество обращений по вопросам социального блока составило 179 (в 2021 г. - 276). В основном обращения связаны
с вопросами предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, оказания материальной помощи, а также несогласием с отказами в выплате пособия семьям с детьми в возрасте от трех до семи лет.

Все обращения, поступившие в Администрацию Главы Республики Марий Эл в 2022 г., приняты к рассмотрению, из них
56 обращений закрыто в дело без направления ответов заявителям
(1 процент), а информация по ним принята к сведению. Это обращения,
не поддающиеся прочтению и логическому осмыслению; без указания обратного адреса для ответа.

По 47 обращениям срок направления ответов еще не истек.

В результате рассмотрения всех письменных обращений, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл, на 3 894 обращений даны соответствующие разъяснения (76 процентов), по 901 обращениям просьбы заявителей удовлетворены либо приняты меры
(18 процентов). Отказано в удовлетворении по 236 обращениям
по объективным причинам (5 процентов).

Количество обращений, взятых на контроль, составило 1 797,
в том числе 1 611 письма, поступившие из федеральных органов государственной власти и государственного управления (в 2021 г. – 2 431 и 2 124 соответственно).

Обращений, рассмотренных с нарушением установленных сроков, в 2022 г. не установлено.

В 2022 г. должностными лицами Администрации Главы Республики Марий Эл в ходе личного приема в приемной Правительства Республики Марий Эл было принято 512 посетителей, что в 2 раза меньше, чем в 2021 г. (1 026), в том числе 7 посетителей были приняты Главой Республики Марий Эл, Председателем Правительства Республики Марий Эл, 73 посетителя было принято Первыми заместителями (заместителями) Председателя Правительства Республики Марий Эл
(в 2021 г. - 80).

Продолжался личный прием граждан в общественной приемной
при государственном бюджетном учреждении Республики Марий Эл «Общественно-политический центр Республики Марий Эл». Проведено 98 приемов должностными лицами Правительства Республики
Марий Эл, руководителями министерств и ведомств Республики
Марий Эл, федеральных органов и органов местного самоуправления. Общее количество принятых граждан в 2022 г. составило 350, что в 1,3 раза меньше, чем в 2021 г. (470 граждан).

Наибольшее число посетителей было принято
Мухаметгалиевым Ф.Х. - Уполномоченным по правам человека
в Республике Марий Эл (59 человек). Также востребованными для населения были Царегородцева Н.В. - юрист региональной общественной организации правовой помощи «Народный юрист» (33 человека),
Орехов В.В. - управляющий государственным учреждением - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Марий Эл
(30 человек), и Гамерова Э.И. - руководитель Департамента государственного жилищного надзора Республики Марий Эл
(24 человека).

Наиболее актуальными у населения являются вопросы, касающиеся начисления и перерасчета пенсий, лекарственного обеспечения, исполнения судебных решений, капитального и текущего ремонта многоквартирных домов, оплаты коммунальных услуг, социальной поддержки граждан, медицинского обслуживания и оказания бесплатной юридической помощи.

Сведения о количестве обращений граждан, поступивших
в Администрацию Главы Республики Марий Эл, их тематике
и результатах рассмотрения представлены в приложении к настоящей информации.

Информация о состоянии работы с обращениями граждан

в государственных органах исполнительной власти

Республики Марий Эл

 Сведения о количестве обращений, поступивших в органы исполнительной власти Республики Марий Эл в 2022 г., в сравнении
с 2021 г. и результаты их рассмотрения представлены на диаграмме № 4.

Диаграмма № 4

Количество обращений граждан, рассмотренных
в государственных органах Республики Марий Эл, уменьшилось
на 24 процента и составило 16 845 (в 2021 г. – 22 117). Число письменных обращений составило 12 165 (72 процента), устных - 4 680 (28 процентов). Результативность рассмотрения обращений
по сравнению с 2021 г. характеризуется следующими показателями:

по удовлетворенным обращениям и обращениям, по которым приняты меры, - 31 процент от общего числа рассмотренных обращений (в 2021 г. - 20 процентов);

по обращениям, на которые даны разъяснения, - 60 процентов
(в 2021 г. - 72 процента);

по обращениям, в удовлетворении которых заявителям отказано, - 2 процента (в 2021 г. - 2 процента).

Из 5 274 обращений, которые решены положительно и решения по которым удовлетворены во всех органах исполнительной власти Республики Марий Эл в 2022 г., 3 502 обращение (66 процентов) относятся к обращениям, поступившим в Департамент государственного жилищного надзора Республики Марий Эл.

Наибольшее количество обращений (от общего числа обращений, поступивших в 2022 г. в органы исполнительной власти Республики Марий Эл), поступило в:

Департамент государственного жилищного надзора Республики
Марий Эл – 5 557 (33 процента);

Министерство социального развития Республики Марий Эл - 1 954 (11 процентов);

Министерство здравоохранения Республики Марий Эл – 1 866
(11 процентов);

Министерство государственного имущества Республики Марий Эл – 1 435 (8 процентов);

Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Марий Эл – 1 254 (7 процентов).

Наименьшее число обращений поступило в Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл - 38.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_