Приложение

ИНФОРМАЦИЯ

о состоянии работы с обращениями граждан   
в Администрации Главы Республики Марий Эл и в органах исполнительной власти Республики Марий Эл за 2021 год

Работа с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл и 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 2021 году в адрес Главы Республики Марий Эл и Правительства Республики Марий Эл поступило 4 425 обращений в виде почтовых отправлений и электронных сообщений (в 2020 году - 4 508), из которых 2 124 обращения (48 процентов) поступило с сопроводительными письмами и поручениями должностных лиц федеральных органов государственной власти и государственного управления.

Поступившие из Администрации Президента Российской Федерации 1 264 обращения содержали 1 307 вопросов, в том числе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид обращения | 2020 год | 2021 год |
| заявления | 741 | 694 |
| жалобы | 417 | 468 |
| предложения | 244 | 102 |
| всего вопросов | 1 402 | 1 307 |

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

1 264 обращения - из Администрации Президента Российской Федерации (за 2020 год - 1 308), из них 17 - из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе;

106 обращений - из Аппарата Правительства Российской Федерации (за 2020 год - 160);

97 обращений - из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (за 2020 год - 99);

18 обращений - из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (за 2020 год - 22);

13 обращений - из Общественной палаты Российской Федерации  
(за 2020 год - 4);

626 обращений - из федеральных органов исполнительной власти   
и других федеральных органов государственного управления   
(за 2020 год - 254).

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

Главы Республики Марий Эл

В 2021 году 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 поступило 4 425 обращений, что на 2 процента меньше, чем за 2020 год (4 508 обращений).

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

Диаграмма № 1

Значительный рост количества обращений (1 151 обращение)   
в Администрацию Главы Республики Марий Эл в ноябре 2021 г. вызван выявленным в Республике Марий Эл вирусом африканской чумы свиней и рассмотрением в Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации законопроектов № 17357-8 «О внесении изменений в Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и № 17358-8 «О внесении изменений   
в статью 107 Воздушного кодекса Российской Федерации   
и Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации». По вопросу локализации африканской чумы свиней   
в Республике Марий Эл поступило 577 обращений, что составляет   
50 процентов от обращений, поступивших в 2021 году, связанных   
с работой органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц. По вопросу отмены указанных законопроектов поступило 131 обращение.

Территориальная принадлежность заявителей представлена   
на диаграмме № 2.

Диаграмма № 2

Количество обращений, поступивших в электронном виде, составило 3 420 (77 процентов), в 2020 году - 3 677 (81 процент).

В 2021 году продолжился рост числа коллективных обращений, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл.   
В 2020 году их количество составило 188, в 2021 году - 254,   
что в 1,3 раза больше, чем в предыдущем году. Количество анонимных обращений составило 119 (за 2020 год поступило 104 анонимных обращения). Количество повторных обращений (по одному и тому же вопросу) составило 227. Авторами повторных обращений  
в подавляющем большинстве случаев являются граждане, переписка  
с которыми прекращена по различным причинам.

Сведения о наиболее актуальных вопросах, содержащихся   
в письменных обращениях граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл в 2021 году, в сравнении с 2020 годом представлены на диаграмме № 3.

Диаграмма № 3

В 2021 году на первом месте среди поступивших письменных обращений находились обращения по вопросам, связанным с работой органов государственной власти, органов местного самоуправления   
и их должностных лиц. Их число составило 1 357, а доля в общем объеме писем - 30,6 процента (в 2020 году - 991, или 14,6 процента). Рост числа обращений на указанную тематику связан с активностью граждан в части вопроса локализации вируса африканской чумы свиней.

На втором месте по значимости занимали вопросы строительства - 455 обращений. В их числе вопросы строительства (48), ремонта   
и реконструкции (57), эксплуатации дорог (35), а также газификации (73).

Третье место занимают вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 404 обращения. В частности, это жалобы   
на неудовлетворительное содержание общедомового имущества   
и придомовой территории, ненадлежащее качество предоставления коммунальных услуг (водоснабжение, отопление, канализация)   
и их оплату.

Количество обращений по вопросам социального блока снизилось в 2 раза и составило 276 (в 2020 году - 571). 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.

Уменьшилось количество обращений на тему обеспечения граждан жильем - 273 (в 2020 году - 364). В их числе вопросы обеспечения социальных гарантий в жилищной сфере, переселения граждан из ветхого жилья, подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, предоставления жилого помещения по договору социального найма.

Количество обращений по вопросам здравоохранения составило 242 (в 2020 году - 557). В абсолютном выражении произошло снижение указанных обращений в 2,3 раза. В их числе вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия населения (51), лечения и оказания медицинской помощи (49), вакцинации, обеспечения лекарственными препаратами и оценки качества оказания медицинских услуг, деятельности медицинских учреждений и их работников.

Все обращения, поступившие в Администрацию Главы Республики Марий Эл в 2021 году, приняты к рассмотрению, из них   
93 обращения закрыты в дело без направления ответов заявителям   
(2 процента), а информация по ним принята к сведению. Это обращения, не поддающиеся прочтению и логическому осмыслению; без указания обратного адреса для ответа; обращения граждан, переписка с которыми прекращена.

По 11 обращениям срок направления ответов еще не истек.

По результатам рассмотрения всех письменных и устных обращений (5 451), поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл, на 3 204 обращения даны соответствующие разъяснения   
(59 процентов), по 1 958 обращениям просьбы заявителей удовлетворены либо приняты меры (36 процентов). Отказано   
в удовлетворении по 278 обращениям (5 процентов).

Количество обращений, взятых на контроль, составило 2 431,   
в том числе 2 124 письма, поступившие из федеральных органов государственной власти и государственного управления (в 2020 году - 2 377 и 1 847 соответственно).

Обращений, рассмотренных с нарушением установленных сроков, в 2021 году не установлено.

В 2021 году должностными лицами Администрации Главы Республики Марий Эл в ходе личного приема в приемной Правительства Республики Марий Эл было принято 1 026 посетителей, что   
на 34 процента меньше, чем в 2020 году (1 554), в том числе   
80 посетителей было принято первыми заместителями (заместителями) Председателя Правительства Республики Марий Эл (в 2020 году - 137), 7 посетителей были приняты Главой Республики Марий Эл, Председателем Правительства Республики Марий Эл   
А.А.Евстифеевым.

Продолжался личный прием граждан в общественной приемной   
при государственном бюджетном учреждении Республики Марий Эл «Общественно-политический центр Республики Марий Эл». Проведено 132 приема должностными лицами Правительства Республики   
Марий Эл, руководителями министерств и ведомств Республики   
Марий Эл, федеральных органов и органов местного самоуправления. Общее количество принятых граждан в 2021 году составило   
470 человек, что в 1,3 раза больше, чем в 2020 году - 363 гражданина.

Наибольшее количество посетителей было принято   
Уполномоченным по правам человека в Республике Марий Эл Ф.Х.Мухаметгалиевым - 83 человека. Значительное количество граждан записались на прием к Уполномоченному по правам ребенка в Республике Марий Эл Торощиной О.В., руководителю Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Марий Эл - главному судебному приставу Республики Марий Эл А.Ю.Иванову, управляющему государственным учреждением - Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Марий Эл В.В.Орехову.

Наиболее актуальными для населения являются вопросы, касающиеся перерасчета пенсий, ремонта многоквартирных домов, оплаты коммунальных услуг, предоставления мер социальной поддержки и исполнения судебных решений.

В рамках ежедневного приема граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл без предварительной записи по вопросам,   
не требующим дополнительного рассмотрения и проверок   
с разъяснением способов решения поставленных вопросов, рассмотрено 939 устных обращений.

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 2021 году,   
в сравнении с 2020 годом и результаты их рассмотрения представлены  
на диаграмме № 4.

Диаграмма № 4

Количество обращений граждан, рассмотренных   
в государственных органах Республики Марий Эл, уменьшилось на 9 процентов и составило 22 117 (в 2020 году - 24 117). Количество письменных обращений составило 12 966 (58 процентов) и возросло   
на 8 процентов; устных - 9 151 (42 процента). Результативность рассмотрения обращений по сравнению с январем - сентябрем 2020 г. характеризуется следующими показателями:

по удовлетворенным обращениям и обращениям, по которым приняты меры, - 20 процентов от общего числа рассмотренных обращений (в 2020 году - 23 процента);

по обращениям, на которые даны разъяснения, - 72 процента   
(в 2020 году - 72 процента);

по обращениям, в удовлетворении которых заявителям отказано, - 2 процента (в 2020 году - 2 процента).

Из 4 924 обращений, которые решены положительно, и решения   
по которым удовлетворены во всех органах исполнительной власти Республики Марий Эл в 2021 году, 2 141 обращение (43 процента) относятся к обращениям, поступившим в Департамент государственного жилищного надзора Республики Марий Эл.

Наибольшее количество обращений (34 процента от общего числа обращений, поступивших в 2021 году в органы исполнительной власти Республики Марий Эл) поступили в:

Министерство социального развития Республики Марий Эл -   
7 637 обращений;

Департамент государственного жилищного надзора Республики Марий Эл - 4 735 обращений (21 процент);

Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл - 1 590 обращений   
(7 процентов);

Министерство здравоохранения Республики Марий Эл -   
1832 обращения (8 процентов);

Министерство государственного имущества Республики   
Марий Эл - 1 132 обращения (5 процентов);

Министерство образования и науки Республики   
Марий Эл - 729 обращений (4 процента).

Наименьшее число обращений поступило в Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл - 37.

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