

ИНФОРМАЦИЯ

о состоянии работы с обращениями граждан в Администрации Главы Республики Марий Эл и органах исполнительной власти Республики Марий Эл за 2019 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.

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Главы Республики Марий Эл из федеральных органов государственной власти

В течение 2019 года получено 2 879 обращений в виде почтовых отправлений и электронных сообщений (в 2018 году - 3 726). 1 146 обращений (40 процентов) поступили в Администрацию Главы Республики Марий Эл с сопроводительными письмами и поручениями должностных лиц федеральных органов государственной власти и государственного управления.

Поступившие из Администрации Президента Российской Федерации 832 обращения граждан, организаций (юридических лиц), общественных объединений содержали 904 вопроса, в том числе:

Вид обращения	2018 год	2019 год
заявления	701	427
жалобы	323	371
предложения	182	106
всего вопросов	1206	904

Все поступившие обращения рассмотрены, исполнение поручений по ним поставлено на контроль. Информация по 126 вопросам (14 процентов) была доложена Главе Республики Марий Эл, Председателю Правительства Республики Марий Эл Евстифееву А.А.

Ответы на 123 вопроса (13 процентов) заявителям не направлялись, поскольку срок их окончательного рассмотрения, установленный действующим законодательством, еще не истек.

Ответы на 183 вопроса (20 процентов от общего количества вопросов, на которые даны окончательные ответы) были направлены заявителям за подписью Главы Республики Марий Эл, Председателя Правительства Республики Марий Эл и первых заместителей (заместителей) Председателя Правительства Республики Марий Эл.

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

832 обращения - из Администрации Президента Российской Федерации;

62 обращения - из Аппарата Правительства Российской Федерации;

100 обращений - из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

12 обращений - из Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации;

5 обращений - из Общественной палаты Российской Федерации;

135 обращений - из федеральных органов исполнительной власти и других федеральных органов государственного управления.

В 2019 году количество обращений граждан, поступивших с поручениями должностных лиц федеральных органов исполнительной власти (иных федеральных органов государственного управления), снизилось на 12 процентов в сравнении с 2018 годом (1 146 и 1 309 обращений соответственно).

Более подробная информация о рассмотрении Администрацией Главы Республики Марий Эл и Правительством Республики Марий Эл поступивших из Администрации Президента Российской Федерации обращений граждан, организаций (юридических лиц) и общественных объединений представлена в разделе «Результаты рассмотрения обращений» в закрытой части портала ССТУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Главы Республики Марий Эл

В 2019 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 2 879 обращений, что на 23 процента меньше чем в 2018 году (3 726 обращений).

Сведения о количестве поступивших обращений, их тематике и результатах рассмотрения представлены в приложении № 1.

Количество обращений, поступивших в электронном виде, - 1 952 обращения (68 процентов), в 2018 году - 2 454 (66 процентов).

Таблица № 1

Сведения о наиболее актуальных вопросах, содержащихся в письменных обращениях граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл в 2019 году, в сравнении с 2018 годом

Отчетный период	Тематика вопросов			
	жилищные вопросы	вопросы ЖКХ и коммунально-бытового обслуживания	вопросы социального обеспечения и обслуживания	работа органов исполнительной власти и органов местного самоуправления

	количество	доля в общем объеме, процентов	количество	доля в общем объеме, процентов	количество	доля в общем объеме, процентов	количество	доля в общем объеме, процентов
2018 год	651	17	781	21	362	7	571	11
Место	2		1		4		3	
2019 год	457	16	531	18	278	10	421	15
Место	2		1		4		3	

Характер письменных обращений, поступивших в 2019 году в Администрацию Главы Республики Марий Эл, отражает широкий спектр проблемных вопросов, но одними из наиболее острых продолжают оставаться вопросы, связанные с жилищно-коммунальным хозяйством. Всего по этим вопросам поступило 531 обращение (18 процентов от общего числа писем), в 2018 году - 781 обращение (21 процент).

Жилищные вопросы стояли на втором месте: поступило 457 обращений (16 процентов), в 2018 году - 651 обращение (17 процентов).

Третье место по значимости занимали обращения, отнесенные к разделу «Государство, общество, политика», в которых затрагивались вопросы работы органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Количество писем на указанную тему составило 421 обращение (15 процентов), в 2018 году - 571 обращение (11 процентов).

Вопросы, связанные с социальным обеспечением, социальным обслуживанием населения и предоставлением льгот отдельным категориям граждан, нашли свое отражение в 278 письменных обращениях (10 процентов), за 2018 год - 362 (7 процентов).

Количество анонимных обращений составило 90 и уменьшилось на 17 процентов (в 2018 году - 108 обращений).

Поступило 148 коллективных обращений. Их количество уменьшилось на 35 процентов (в 2018 году - 229 обращений).

Число повторных обращений осталось на уровне 2018 года и составило 34 обращения. Авторами повторных обращений, как правило, являются граждане, с которыми переписка прекращена ввиду различных причин.

Все из 2 879 обращений, поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл в 2019 году, приняты к рассмотрению, из них 78 обращений закрыто в дело без направления ответов заявителям

(3 процента), а информация по ним принята к сведению. Это обращения, не поддающиеся прочтению и логическому осмыслению; без указания адреса для ответа; обращения граждан, переписка с которыми прекращена, и другие.

По 239 обращениям сроки направления ответов заявителям еще не истекли.

По результатам рассмотрения поступивших в Администрацию Главы Республики Марий Эл 2 640 обращений, по которым даны окончательные ответы заявителям, на 985 обращений даны соответствующие разъяснения (37 процентов), по 1359 обращениям просьбы заявителей удовлетворены либо меры приняты (52 процента). Отказано в удовлетворении по 296 обращениям (11 процентов).

Принимались меры по повышению результативности и качества рассмотрения обращений граждан исполнителями. С этой целью 35 обращений были возвращены на повторное рассмотрение для подготовки ответов, основанных на действующем законодательстве, что на 24 процента меньше чем в 2018 году (46 обращений).

Несколько сократилось количество обращений, взятых на контроль: с 2 424 в 2018 году до 1 816 в 2019 году (в том числе 1 146 обращений, поступивших из федеральных органов государственной власти).

По результатам рассмотрения 12 жалоб лица, виновные в нарушении прав, свобод и законных интересов граждан, привлечены к различным видам ответственности (гражданско-правовой, административной, дисциплинарной). В 2018 году было привлечено к ответственности 22 должностных лица.

Обращений, рассмотренных с нарушением установленных сроков, не было.

В 2019 году в ходе личного приема первыми заместителями (заместителями) Председателя Правительства Республики Марий Эл и должностными лицами Администрации Главы Республики Марий Эл в приемной Правительства Республики Марий Эл были приняты 2 643 посетителя, что на 16 процентов меньше чем в 2018 году (3 081 посетитель), в том числе:

11 посетителей были приняты Главой Республики Марий Эл, Председателем Правительства Республики Марий Эл Евстифеевым А.А. (в 2018 году - 8 посетителей);

232 посетителя - первыми заместителями (заместителями) Председателя Правительства Республики Марий Эл (а 2018 году - 256 посетителей).

Количество посетителей, принятых в общественной приемной при государственном бюджетном учреждении Республики Марий Эл «Общественно-политический центр Республики Марий Эл» в 2019 году, составило 609 человек (в 2018 году - 634 человека). Наибольшее число граждан было принято Уполномоченным по правам человека в Республике Марий Эл - 76 посетителей.

Анализ состояния работы с обращениями граждан
в органах исполнительной власти Республики Марий Эл

Сведения о количестве обращений, поступивших
в органы исполнительной власти Республики Марий Эл
в 2019 году в сравнении с 2018 годом, и результаты их рассмотрения

Отчетный период	Количество поступивших обращений			Результаты рассмотрения		
	всего	из них:		разъяснено (доля, процентов)	удовлетворено и приняты меры (доля, процентов)	отказано (доля, процентов)
		письменных (доля, процентов)	устных (доля, процентов)			
2018 год	15118	6602 (44)	8512 (56)	10461 (69)	3458 (26)	895 (5)
2019 год	19220	10997 (57)	8223 (43)	11251 (60)	7085 (38)	484 (2)

Количество обращений, поступивших в 2019 году в органы исполнительной власти Республики Марий Эл, составило 19 220 обращений (в 2018 году - 15 118 обращений), произошло увеличение на 27 процентов.

Количество письменных обращений составило 10 997 обращений (57 процентов), устных - 8 223 (38 процентов). Результативность рассмотрения обращений по сравнению с 2018 годом характеризуется следующими показателями:

по удовлетворенным обращениям и обращениям, по которым приняты меры, - 38 процентов от общего числа рассмотренных обращений (в 2018 году - 26 процентов);

по обращениям, на которые даны разъяснения, - 60 процентов (в 2018 году - 69 процентов);

по обращениям, в удовлетворении которых заявителям отказано, - 2 процента (в 2018 году - 5 процентов).

Из 7 085 обращений, решенных положительно и которые удовлетворены во всех органах исполнительной власти Республики Марий Эл за 2019 год, 4 175 обращений (59 процентов) составляют обращения, поступившие в Департамент государственного жилищного надзора Республики Марий Эл.

Значительное число обращений поступило:

в Департамент государственного жилищного надзора Республики Марий Эл - 6 392 (33 процента от общего числа обращений, поступивших в 2019 году во все органы исполнительной власти Республики Марий Эл);

в Министерство социального развития Республики Марий Эл - 5 006 (26 процентов);

в Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл - 2 731 (14 процентов);

в Министерство здравоохранения Республики Марий Эл - 928 (7 процентов);

Министерство образования и науки Республики Марий Эл - 1 295 (7 процентов).

Наименьшее число обращений поступило:

в Управление делами Главы Республики Марий Эл и Правительства Республики Марий Эл - 5;

в Постоянное представительство Республики Марий Эл при Президенте Российской Федерации - 14;

Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл - 22;

Комитет гражданской обороны и защиты населения Республики Марий Эл - 49.

Из представленных руководителями органов исполнительной власти Республики Марий Эл сведений следует, что в течение 2019 года не проводился личный прием граждан в Комитете ветеринарии Республики Марий Эл, Департаменте информатизации и связи Республики Марий Эл и Постоянном представительстве Республики Марий Эл при Президенте Российской Федерации.

По одному посетителю было принято в 2019 году в Комитете гражданской обороны и защиты населения Республики Марий Эл и Министерстве финансов Республики Марий Эл и 5 посетителей - в Департаменте государственной службы занятости населения Республики Марий Эл.

В Министерстве социального развития Республики Марий Эл было принято 4 296 посетителей, 1 706 - в Департаменте государственного жилищного надзора Республики Марий Эл и 1 825 - в Министерстве строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Марий Эл.
