

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР работы по рассмотрению обращений граждан депутатами Законодательного Собрания города Севастополя за 2018 год

Обзор проведён на основании анализа информации о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан в 2018 году, предоставленной депутатами Законодательного Собрания города Севастополя (далее – депутаты). За период работы весенней VIII сессии отчеты поданы 23 депутатами; за период осенней IX сессии – 22 депутатами.

Порядок предоставления депутатами информации о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан определены решением Совета Законодательного Собрания города Севастополя (протокол от 16.01.2017 № 102).

В 2018 году к депутатам поступило 2591 обращение (большинство получено в ходе личного приема) от 2617 граждан. Всего депутатами было проведено 432 приема.

Данные по указанным параметрам за период 2015-2018 г.г. представлены в таблице 1.

Таблица 1

Год	Количество приемов	Количество заявителей	Количество обращений
2015	423	3834	3978
2016	413	3347	2918
2017	401	2340	2556
2018	432	2617	2591

Увеличение количества приемов в 2018 году связано с тем, что члены фракции Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» стали активнее встречаться с избирателями.

Среди заявителей в 2018 г. женщины составили 61,3 %, мужчины – 38,7%, лица пенсионного возраста – 61,4 %, молодые люди в возрасте до 35 лет – 11,3 %, представители льготных категорий населения города, имеющих право на меры социальной поддержки или компенсационные выплаты, - 27,9% (рис.1).

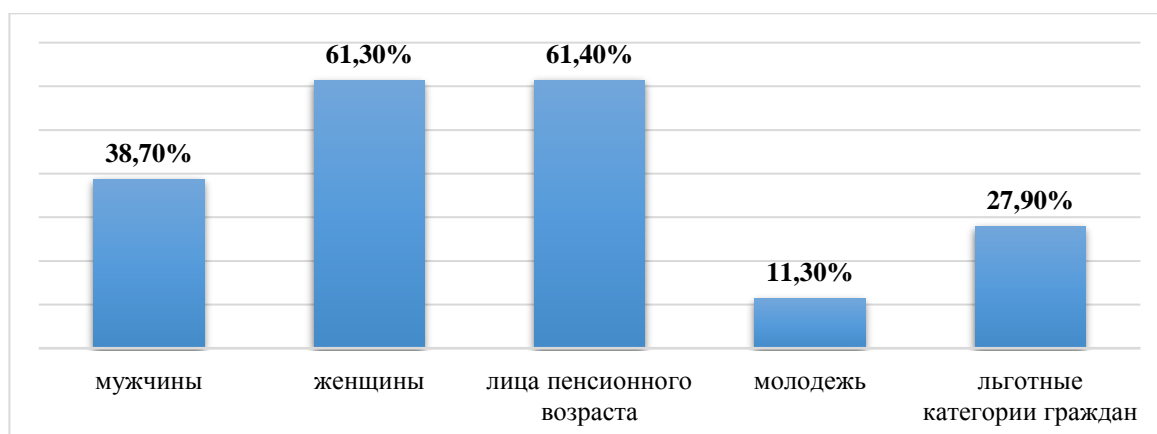


Рисунок 1. Удельный вес обращений от различных категорий граждан в 2018 г.

Изменение удельного веса обращений по каждой категории заявителей в течение 2015-2018 г.г. в среднем колеблется в границах 1-2%.

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определены такие виды обращений как предложение, заявление, жалоба.

Всего в 2018 году к депутатам поступило 2591 обращение, из которых 1778 (68,6 %) обращений - это заявления граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод; 687 (26,5 %) – жалобы, содержащие просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав и свобод граждан и 126 (4,9 %) – предложения граждан, в том числе рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, улучшению социально-экономической сферы.

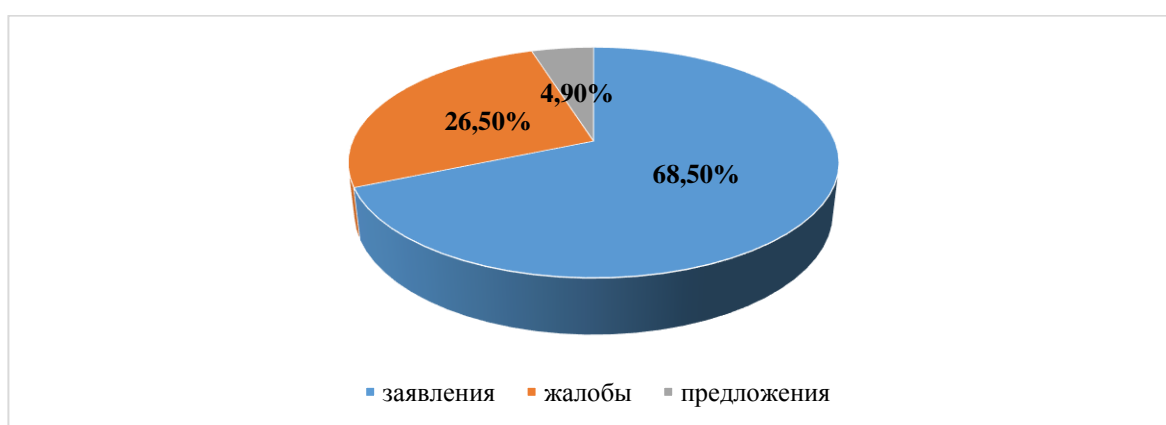


Рисунок 2. Виды обращений граждан к депутатам в 2018 г.

Обращения в количестве 2084 (80,4%) поступили к депутатам в ходе личного приема граждан, остальные 191 (7,4%)- посредством почтовой связи, на электронную почту депутата - 88 (3,4%) или иными способами - 228 (8,8 %). (рис.3)

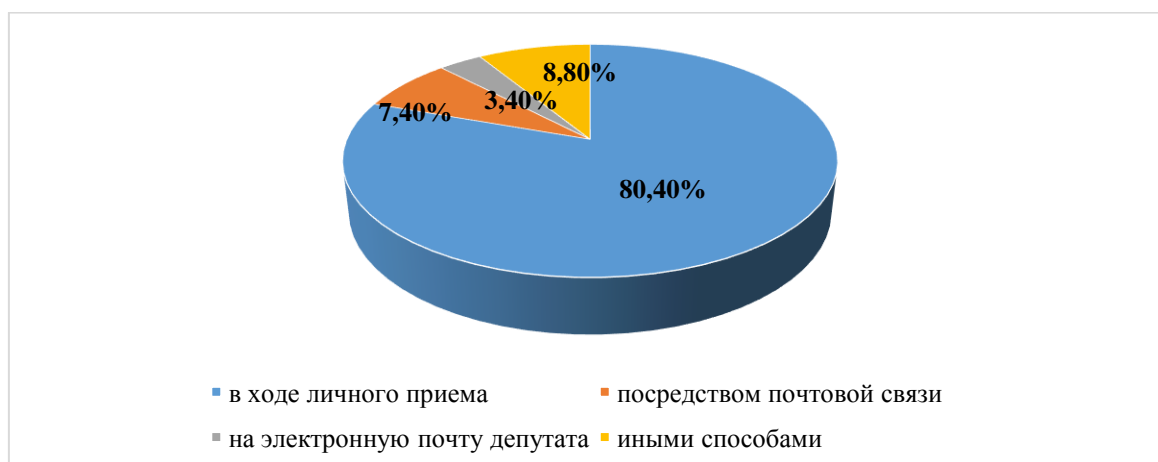


Рисунок 3. Характеристика обращений граждан по способу поступления в 2018 г.

Традиционно преобладают обращения, поступившие на рассмотрение к депутатам впервые. Они составляют 80,2% (2077) от общего количества.

317 обращений (12,2%) - такие, по которым заявители ранее обращались за решением вопроса непосредственно в уполномоченные органы или организации.

Повторно по одному и тому же вопросу к депутатам обратилось 197 (7,6 %) граждан. (рис.4)

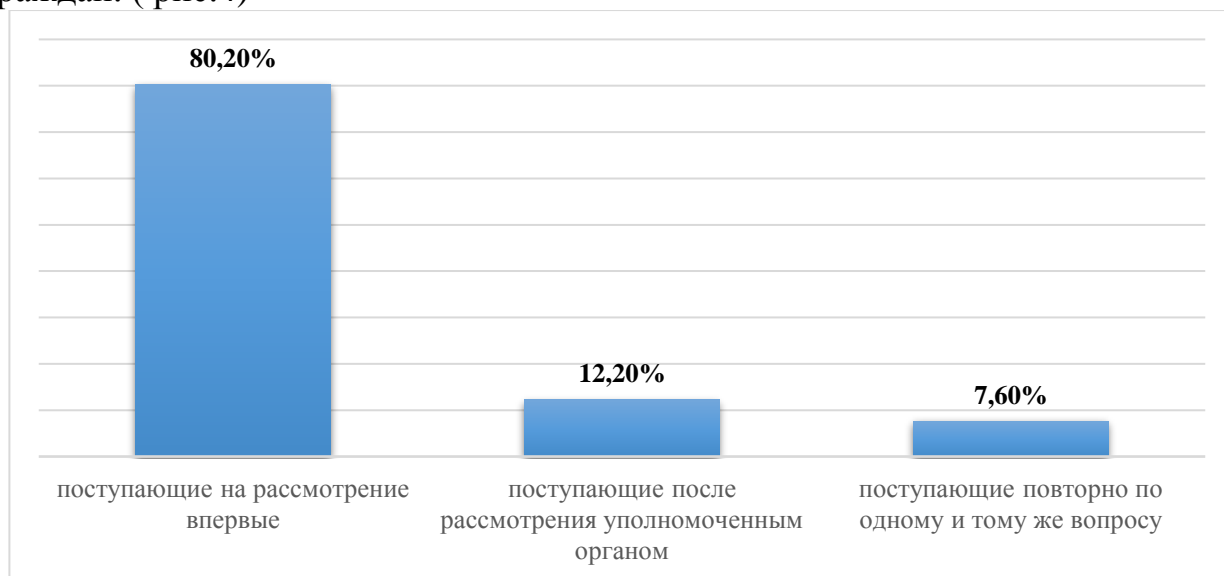


Рисунок 4. Характеристика обращений граждан по признаку повторности в 2018 г.

В 2018 году граждане повторно обращались по следующим вопросам:

- благоустройство придомовых территорий;
- ввод в эксплуатацию многоквартирных домов;
- восстановление уличного освещения, газификация поселений, проведение канализации;
- вывоз ТБО;
- выплата компенсаций по вкладам в банках Украины;
- застройка прибрежной территории; ограничение доступа к морю;
- льготное лекарственное обеспечение;
- перерасчет пенсий;
- получение жилья (улучшение жилищных условий) льготной категорией граждан;
- предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства;
- приватизация земельных участков;
- оформление (продление срока оформления) имущественных прав;
- реконструкция Парка Победы;
- ремонт внутридворовых дорог;
- улучшение жилищных условий граждан, в том числе льготных категорий (многодетные семьи);
- уплотнительная застройка в городе Севастополе;
- экология прибрежных зон.

Всего за отчетный период от общего количества обращений избирателей (2591) устные составили 62,3 % (1616), соответственно письменные - 37,7 % (977).

Сравнительные данные по этим параметрам за 2015-2018 гг. представлены на диаграмме (рис.5). Они свидетельствуют о том, что граждане становятся более заинтересованы в подаче обращений в письменном виде, их численность за 4 года выросла более чем на 7%.

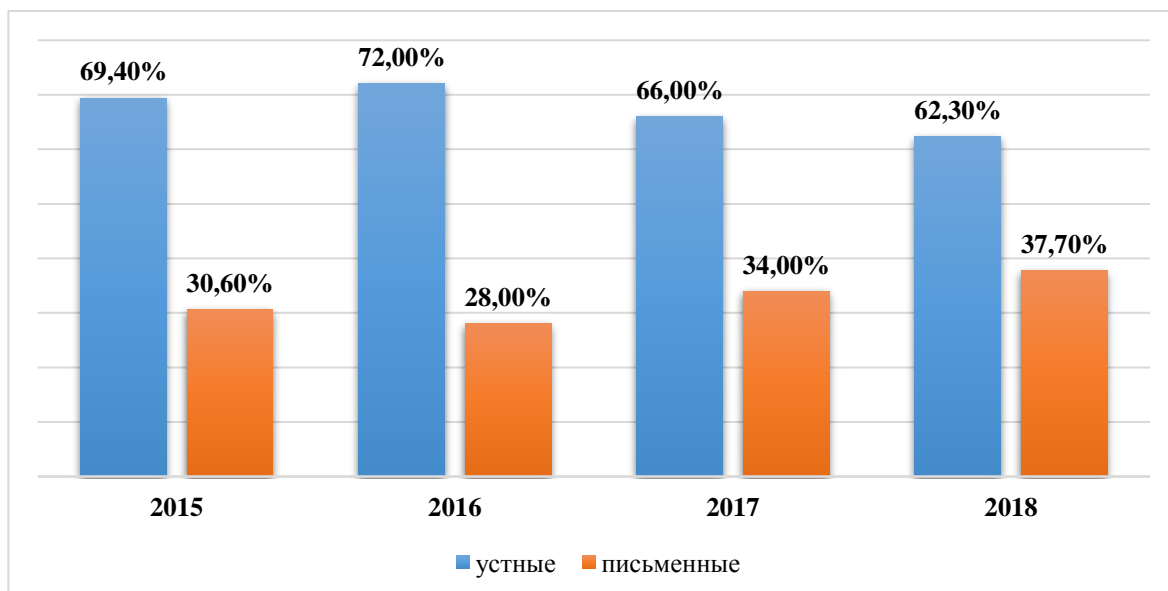


Рисунок 5. Удельный вес устных и письменных обращений граждан к депутатам за период 2015-2018 гг.

В отчетом периоде по сравнению с предыдущими годами несколько выросло количество коллективных обращений граждан - до 13 % от общего количества обращений (рис.6).



Рисунок 6. Удельный вес индивидуальных и коллективных обращений за период 2015-2018 гг.

Анализ тематик обращений за отчетный период свидетельствует о наличии проблемных вопросов в разных сферах жизнедеятельности города, а именно (рис. 7):

- 22,8 % обращений касаются **жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города**, самыми многочисленными из которых были по вопросам эксплуатации и ремонта домов, кровель домов; оплаты жилищно-коммунальных услуг, обустройства придомовых территорий;
- 17,4 % - **социальной защиты и социального обеспечения населения**, прежде всего назначения и выплаты трудовой пенсии и социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения;
- 11,5 % - по **земельным правоотношениям**, при этом почти треть поставленных в обращениях вопросов - о приватизации земельных участков, изменении их статуса;
- 7,8 % - по проблемам **дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения**, из них большая часть затрагивает транспортную инфраструктуру города и транспортное обслуживание населения;
- 6,7 % - **жилищного строительства** в городе;
- 4,8 % - **безопасности государства общества и личности**, в основном, по работе паспортной системы, регистрации по месту жительства и месту пребывания;
- 4,6 % - **оказания государственных услуг**, в т.ч. работы многофункциональных центров;
- 4,3 % - **здравоохранения**, 1/3 из которых касалась обеспечения населения изделиями медицинского назначения, стоимости лекарственных средств;
- 4,0 % - **торговли и бизнеса**, в том числе развития в городе предпринимательской деятельности, а также размещения торговых точек;
- 3,6 % - **образования**, в большей мере, о работе детских дошкольных воспитательных учреждений;
- 3,0% - **охраны окружающей природной среды**, из них более трети - загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы;
- по 2,6 % - **культуры** и её материальной базы; **развития спорта**;
- 2,2% - **труда и занятости населения**;
- 2 % - **уровня жизни**, более половины вопросов из которой - о проведении индексации и выплаты сбережений;
- 0,1% - оказания услуг **связи**.



Рисунок 7. Удельный вес обращений по основным тематикам в 2018 г.

Наибольшее количество обращений – более 50% - отражает наличие проблем в сферах:

- жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города;
- социальной защиты и социального обеспечения населения;
- земельных правоотношений.

Динамика поступления обращений по наиболее актуальным тематикам за 4-летний период показана на рисунке 8.

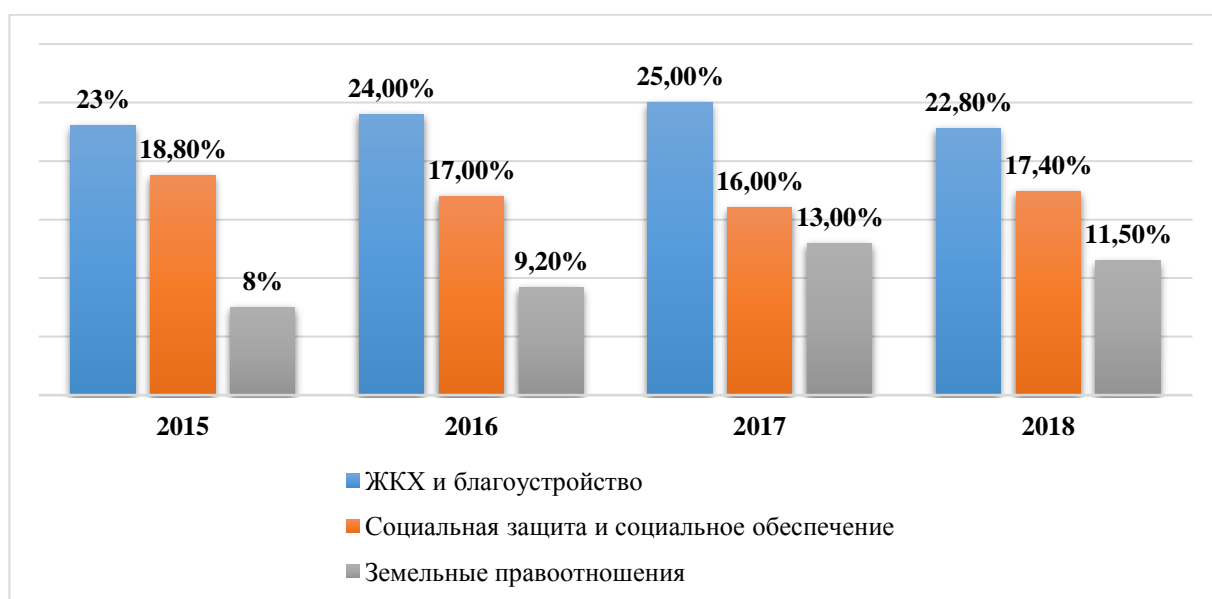


Рисунок 8. Динамика удельного веса обращений по наиболее проблемным вопросам за период 2015-2018 гг.

Анализ тематик, которые преобладали в обращениях граждан в течение 2015 - 2018 годов, позволяет говорить о следующем (табл. 2):

- вопросы, связанные с предоставлением государственных услуг **федеральной миграционной службой**, предоставление услуг МФЦ, которые были актуальны в 2015-2016 году, переместились с 3-его места на 7-ое по частоте упоминания в обращениях граждан;

- начиная с 2017 года, **первые три места** по количеству существующих проблем стабильно занимают **вопросы ЖКХ и благоустройства города, социальной защиты и социального обеспечения населения и земельных правоотношений** (более половины от общего количества вопросов по всем тематикам);

- на конец 2018 года наблюдается некоторое **снижение** остроты проблем **в жилищно - коммунальном хозяйстве города** при росте напряженности **в социальной сфере**;

- вопросы **земельных правоотношений** в 2018 году составляют порядка **11,5%** от общего числа поступающих от граждан в сравнении с 7,5% в 2015 году.

Таблица 2

Год	1 место	2 место	3 место	4 место	5 место
2015	ЖКХ и благоустройство города (23 %)	социальная защита и социальное обеспечение (18,8 %)	оказание госуслуг, в т.ч. МФЦ (15 %)	земельные правоотношения (7,5 %)	транспорт (5,8 %)
2016	ЖКХ и благоустройство города (24 %)	социальная защита и социальное обеспечение (17 %)	оказание госуслуг, в т.ч. МФЦ (9,7 %)	земельные правоотношения (9,2 %)	безопасность государства, общества и личности (7,7 %)
2017	ЖКХ и благоустройство города (24,6 %)	социальная защита и социальное обеспечение (15,3 %)	земельные правоотношения (12,8 %)	транспорт (7,1 %); безопасность государства, общества и личности (7,1 %)	
2018	ЖКХ и благоустройство города (22,8%)	социальная защита и социальное обеспечение (17,4%)	земельные правоотношения (11,5 %)	транспорт (7,8 %)	строительство (6,7%)

В ходе личного приёма граждан на 57,7 % обращений депутатами были даны устные разъяснения по существу поставленных вопросов (рис. 9).

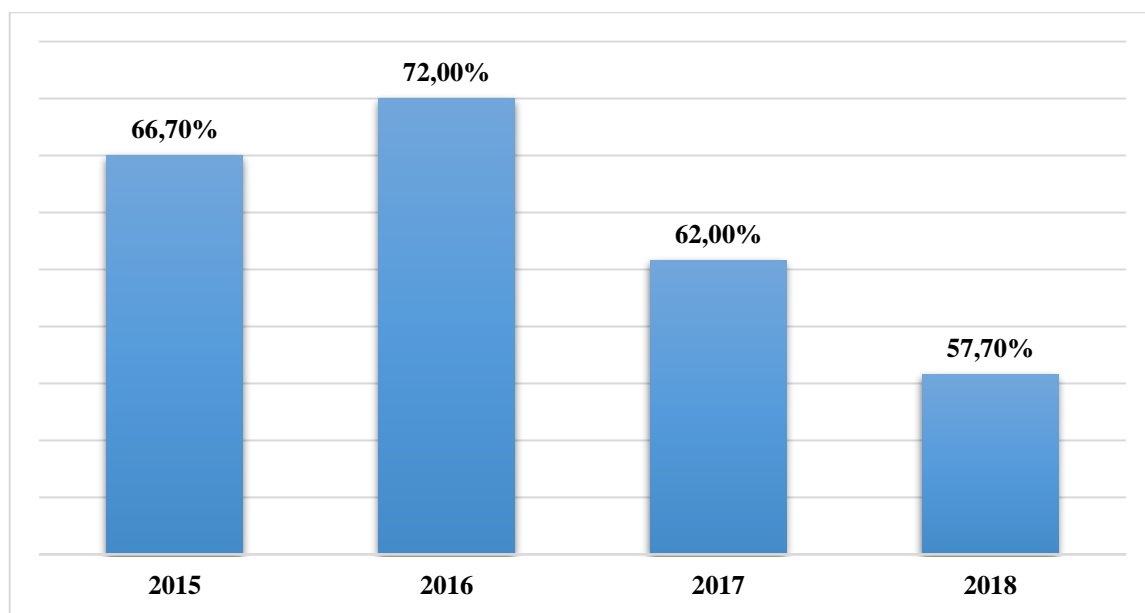


Рисунок 9. Динамика удельного веса обращений по которым даны устные ответы, за период 2015-2018 гг.

В течение 4-х лет этот процент постоянно снижается, что свидетельствует, как и о более серьезном подходе к подаче обращений заявителями, так и о более ответственном подходе депутатов к решению вопросов, озвученных на приеме.

При рассмотрении остальной части обращений в течение 2018 года в адрес компетентных государственных органов, иных должностных лиц направлено 1249 письменных запросов о предоставлении информации и материалов, необходимых для обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения, разрешения всех вопросов, поставленных в обращениях граждан, и принятия мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов своих избирателей. При этом, 80 (6,4 %) ответов были получены с нарушением установленных законом сроков.

0,96 % от общего количества поступивших в 2017 году обращений возвращены заявителям с применением ст. 11 п. 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с разъяснением порядка обжалования судебных решений.

По состоянию на 31.12.2018 года на контроле депутатского корпуса в стадии рассмотрения находилось 33 обращения, что составило 1,3 % от общего числа поступивших.