

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель
Ярославской областной Думы

М. В. Боровицкий

И Н Ф О Р М А Ц И Я
о работе с обращениями граждан, поступившими
в Ярославскую областную Думу с 1 января по 31 декабря 2013 г.

Работа Приемной по обращениям граждан Ярославской областной Думы (далее Приемная Думы) в отчетный период строилась на основе требований Конституции Российской Федерации, Федеральных законов № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», других Федеральных законов, Устава Ярославской области, закона Ярославской области № 12-з «О государственных информационных ресурсах Ярославской области» и других нормативных актов Ярославской области, Регламента Ярославской областной Думы, Административного регламента рассмотрения обращений в Ярославской областной Думе, Порядка организации доступа и контроля за обеспечением доступа к информации о деятельности Ярославской областной Думы и Административного регламента аппарата Ярославской областной Думы.

В соответствии с требованиями Административного регламента рассмотрения обращений в Ярославской областной Думе консультантом Приемной Думы согласно установленного расписания постоянно осуществлялся личный прием посетителей и обращений граждан по телефону (в 2013 г. поступило порядка 2 тыс. звонков), в том числе производилась запись на личный прием к должностным лицам областной Думы по вопросам их компетенции.

Всего за 2013 год (см. **Приложение 1**) должностными лицами и консультантом Приемной Думы было рассмотрено **236** обращений граждан, включая **письменные**: для сравнения: 2010 год – 125; 2011 год – 130, 2012 год – 128, **2013 год - 206**. Ответы по всем поступившим обращениям давались своевременно. На 31.12.2013 г. в приемной по обращениям граждан на контроле оставалось **8 (3,4%)** расписанных должностным лицам областной Думы письменных обращений граждан.

Непосредственно в Ярославской областной Думе (см. **Приложение 2**) было рассмотрено **151** обращение (в том числе **30** удовлетворено, по **70** даны разъяснения). Среди таких обращений, в основном были предложения или просьбы по внесению изменений в региональное законодательство, по разработке новых законопроектов, по разъяснению норм, установленных Законами Ярославской области, а также запросы информации, касающейся деятельно-

сти областной Думы. В работе с данной категорией обращений следует особо отметить активную поддержку Приемной Думы правовым управлением Думы.

Почти четверть обращений (всего **59**) в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» были переадресованы по компетенции в другие органы государственной власти и местного самоуправления.

В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в отчетный период направлялась информация, касающаяся деятельности Ярославской областной Думы. Всего было **11** письменных запросов, причем все они, за исключением лишь двух, поступили в виде электронных документов.

Все исходящие документы Приемной думы направляются на бумажном носителе централизованно через канцелярию Ярославской областной Думы только с подлинной подписью. Если должностное лицо отсутствовало, то подписывали документ лица, исполняющие его обязанности или уполномоченный заместитель. При этом обязательно указывалась фактическая должность подписавшего документ и его фамилия.

Отчетный период характеризуется значительным ростом количества письменных обращений в сравнении с предшествующим годом, причем продолжился рост обращений, поступавших через официальный сайт Ярославской областной Думы в сети Интернет. В то же самое время наблюдалось уменьшение числа обратившихся на личный приём жителей города Ярославля, хотя благодаря размещению Думы в областном центре им всегда проще было обращаться лично. Причина кроется, вероятно, в прошедшей избирательной кампании по выборам депутатов Ярославской областной Думы шестого созыва и депутатов представительных органов муниципальных образований Ярославской области в сентябре 2013 года.

Ежедневно в течение рабочей недели консультантом Приемной Думы предоставлялись разъяснения гражданам по вопросам рассмотрения обращений и давались справки по требованиям к оформлению письменного обращения, определению организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов, местам и графикам личного приема должностными лицами Думы, порядку и срокам рассмотрения обращений, а также порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

Для подготовки личного приема граждан должностными лицами областной Думы консультант Приемной Думы проводил уточнение обстоятельств по существу вопросов заявителей, подбирал и систематизировал необходимые нормативные акты. Не секрет, что нередко заявители преувеличивают свои проблемы, утрируют ситуацию, а иногда и искажают факты.

По вопросам, непосредственно относящимся к компетенции Ярославской областной Думы, консультантом Приемной Думы оказывалась методическая помощь депутатам и их помощникам, а также представителям органов

власти муниципальных образований (около 140 консультаций). Регулярно готовились информационные материалы и размещались в сети Интернет (раздел «Приемная» официального сайта Ярославской областной Думы).

В помещении Приемной Думы (каб. 119) пользователям информацией предоставлялась возможность самостоятельно получить доступ к официальному сайту Ярославской областной Думы (<http://www.duma.yar.ru/>) со специально установленного персонального компьютера. Ежемесячно на официальном сайте областной Думы, в региональных СМИ и на информационной стойке в вестибюле Думы размещались графики приема граждан депутатами и должностными лицами Ярославской областной Думы.

Для всех форм обращений граждан в полной мере использовалась электронная система управления данными «Приемная граждан» Департамента информатизации и связи Правительства области, самостоятельно адаптированная в Приемной Думы под специфику работы областной Думы. Третий год продолжалась практика сканирования информативной части обрабатываемой переписки. Отсканированные документы ежедневно помещаются в электронный архив в формате PDF, сохраняющем внешний облик документов, а распознанное программой FineReader текстовое содержимое заносится в карточки учета электронной системы управления данными.

С началом шестого созыва за счет увеличения количества заместителей Председателя Думы, руководителей комитетов и фракций у Приемной Думы расширилась зона обслуживания и добавились новые обязанности. В частности, Приемная Думы теперь участвует в мониторинге правоприменения в Ярославской областной Думе, так как обращения граждан - это постоянно действующий канал связи с населением для анализа и мониторинга эффективности принимаемых законопроектов.

Кроме этого началась реализация Системы электронного документооборота Ярославской областной Думы (СЭД ЯОД). На следующем этапе внедрения системы планируется заменить в Приемной Думы электронную систему управления данными на более современный специализированный модуль СЭД ЯОД.

Среди главных проблем практической работы с обращениями граждан следует отметить низкую правовую грамотность населения. По этой причине значительное число обращений граждан отправляется изначально не по адресу, не по компетенции, а по желанию самого гражданина. Недостаточный уровень правовой грамотности ряда граждан не позволяет им даже допустить мысли о том, что Ярославская областная Дума не наделена полномочиями надзирать за ходом расследования преступлений, вносить представления на решения судов по гражданским, административным и уголовным делам. Обращение в органы, в компетенции которых находится рассмотрение проблемы, они считают излишней бюрократией, а время рассмотрения вопроса - слишком долгим.

К сожалению, действующее законодательство, регулирующее порядок рассмотрения обращений граждан, не предусматривает и возможности оставления без ответа обращений, которые по содержанию лишены смысла и логи-

ки. А ведь нередко, в государственные органы обращаются и психически нездоровые люди.

Среди заявителей встречается и немало не обладающих юридическими знаниями граждан, ошибочно считающих какие-то действия или решения незаконными, когда на самом деле закону они не противоречат. В итоге жалобы не всегда соответствуют реальности. Значительная часть населения по-прежнему считает, что многие вопросы можно решить в обход закона, обратившись непосредственно к «первому лицу», которое, по их глубокому убеждению, если лично вникнет в их проблему, то обязательно примет «справедливое» решение (то есть в пользу жалобщика).

Существенным недостатком ныне действующей системы работы с обращениями является и то, что получая электронный документ, мы не имеем представления о реальном человеке. То, что обязательно для письменного обращения гражданина (проставление личной подписи) и для устного сообщения (предъявление гражданином при личном приеме документа, удостоверяющего его личность) не предусмотрено для обращения в форме электронного документа. Через Интернет могут поступать обращения без точного адреса, в некоторых обращениях не получается угадать даже регион, не всегда можно понять и суть вопроса, а уточнить информацию не удастся, поскольку адрес указанной электронной почты не отвечает.

Соотношение основной тематики обращений граждан в Ярославскую областную Думу в 2013 году приведено в **Приложении 3**.

Самыми «популярными» темами обращений в областную Думу 2013 года по-прежнему оставались вопросы, связанные с законностью, правопорядком, политикой 14,7% (+1,7% к 2012 г.); коммунальным хозяйством 14,3% (+0,7%); социальной защитой и социальным обеспечением 8,4% (-11,3%); жилищной сферой 6,7% (-2,3%).

Кроме того, в отчетный период отмечалось увеличение доли по целому ряду тематик. Так в сравнении с предыдущим годом до 9,2% выросла категория, связанная с промышленностью, транспортом, дорогами; более чем в 10 раз до 6,7% транспортом и связью; с 1,7% до 3,4% наукой, культурой, спортом; с 2,3% до 3,4% вопросами АПК, охраной окружающей среды, с 1,1% до 2,9% торговлей и бытовым обслуживанием.

Одновременно на второй план в отчетный период отодвинулись такие вопросы, как труд и зарплата (уменьшение с 5,6% до 2,1%), а также жалобы на должностных лиц, прочие вопросы (уменьшение с 27,7% до 21,0%).

Поступали в Ярославскую областную Думу также и благодарности в адрес депутатов, где выражалась признательность за оказанные помощь или содействие.

Среди обратившихся граждан около 20% составляют пенсионеры. В сравнении с 2012 годом доля их уменьшилась на 5%, а с 2011 годом уже почти четверть. Это свидетельствует, что состав заявителей достаточно быстро «молодеет».

Свыше 15% авторов обращений – это льготники различных категорий. Главным образом - ветераны труда и ветераны труда Ярославской области;

инвалиды; ветераны ВОВ; репрессированные; чернобыльцы и одинокие матери.

Статистика поступления обращений в областную Думу из муниципальных округов, городских и сельских поселений Ярославской области приведена в **Приложении 4**.

По количеству обращений как всегда лидирует город Ярославль - 136 (+38 к 2012 г.) обращений. Удивительно, но вторыми по числу обратившихся в Ярославскую областную Думу как и в прошлом году остаются другие регионы России - 25 обращений (в два раза больше рекордного для данной категории 2010 года).

С большим отрывом от остальных муниципальных образований области в тройку «лидеров» вошел город Рыбинск – 20 обращений (+9 к 2012 году). Рост обращений в сравнении с 2012 годом показали Переславский (+6), Гаврилов-Ямский (+4) и Даниловский (+4) районы Ярославской области. Заметно уменьшился данный показатель в Угличском районе (-3) и в г. Переславль-Залесский (-3).

В качестве заслуживающих внимания или наиболее характерных побудительных причин поступивших в отчетный период обращений можно привести следующие:

Законность, правопорядок, политика

Данная категория вопросов в отчетный период лидировала.

Среди наиболее ярких тем обращений были вопросы претензий к работе ЯРО Федеральной службы судебных приставов, возврату к нормальному поясному времени и ужесточению ответственности за нарушение тишины и покоя граждан в ночное время недобросовестными соседями, предложения по внесению поправок в Закон Ярославской области от 06.12.2012 № 56-з «О государственной поддержке социально ориентированных некоммерческих организаций в Ярославской области», инициированию включения Ярославской области в категорию территорий с критической демографической ситуацией, внесение изменений в Жилищный Кодекс РФ, отклики на изменения в областном законе «О выборах». Не обошлось и без упреков о несоблюдении этических и моральных норм поведения кандидатами в период проведения выборов депутатов Ярославской областной Думы шестого созыва и депутатов представительных органов муниципальных образований Ярославской области в сентябре 2013 года.

Коммунальное хозяйство

Данная категория проблем в 2013 году заняла второе место по числу обращений граждан. Каждое седьмое обращение было связано с работой коммунальных служб областного центра и муниципальных районов.

Основные жалобы касались: роста тарифов на жилищно-коммунальные услуги, действующего в Ярославской области порядка предоставления компенсации расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг ветеранам труда, благоустройства, административной ответственности за размещение автотранспортных средств в местах, не предназначенных для этих целей, газификации домов; порядка расчётов оплаты жителями

многоквартирных домов жилищно-коммунальных услуг по статье «Общедомовые нужды»; плохого состояния дорог; уборки снега и отопления квартир в холодное время года. По-прежнему обращались жители домов муниципального жилищного фонда по ремонту систем водоснабжения и канализации, кровли, подъездов домов. Жители глубинки жаловались на ненадлежащее содержание электросетей и перебои с электроснабжением.

Промышленность, строительство, дороги

В течение 2013 года по данной тематике в основном продолжали поступать обращения граждан по плохому состоянию дорог и мостов в г. Ярославле и области, строительству подъездных путей к садоводческим товариществам и ремонту автодорог к населенным пунктам в сельской местности.

Социальная сфера

С социальной сферой, как и в предыдущие годы, также было связано значительное количество обращений граждан в областную Думу.

В частности, предлагалось ввести в регионе бесплатный проезд для детей-инвалидов с детства, достигших 18 летнего возраста, установить льготу по транспортному налогу для семей, имеющих детей-инвалидов, продолжали поступать предложения по установлению особого статуса и льгот для «Детей Великой Отечественной войны».

Жители Ярославской области, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, обращались за разъяснением порядка оказания им материальной помощи из средств бюджета Ярославской области.

Транспорт и связь

Здесь главным образом вопросы касались ограничения количества поездок в общественном транспорте в городах Ярославле и Рыбинске для ветеранов, пользующихся льготным проездным билетом, освобождения в черте небольших городов и поселков водителей такси от обязанности перевозить детей в специальных удерживающих креслах, отсутствия рейсовых автобусов в Ярославском муниципальном районе, восстановления автобусного маршрута Ростов-Ярославль через Шопшу, рейса пригородного электропоезда Данилов-Ярославль и сохранения маршрута поезда №№602-601 Москва-Рыбинск-Москва.

Жилищные вопросы

Суть обращений по данной тематике заключалась в просьбах об оказании помощи в улучшении жилищных условий малообеспеченным гражданам, расселении из ветхого и аварийного жилья, в слишком медленном продвижении очереди на получение жилья, а также жалобах дольщиков на застройщиков домов.

Доля таких вопросов в 2013 году составила 6,7% от всех обращений граждан, что почти на треть ниже уровня предшествующего года.

АПК, охрана окружающей среды

Поступали предложения: о внесении изменений в Законы Ярославской области «О содержании домашних животных», «О распределении разрешений на добычу охотничьих ресурсов между физическими лицами, осуществ-

ляющими охоту в общедоступных охотничьих угодьях», сигналы о несанкционированной массовой вырубке деревьев и жалоба на незаконные действия по разработке песчаного карьера.

Наука, культура, спорт

Самым резонансным в данной тематике было обращение по поводу совершающегося нарушения закона при производстве работ, разрушающих фрагмент северной части Земляной крепости Ростова XVII века. Это нарушение законодательства не только получило особый резонанс в региональных СМИ, но и было пресечено прямым вмешательством руководства Министерства культуры РФ.

Торговля и бытовое обслуживание

Наиболее актуальными были просьбы ограничить розничную продажу алкогольной продукции в городе Ярославле и предложение по предоставлению на розничных рынках города Ярославля торговых мест пенсионерам для реализации бывших в употреблении товаров.

Образование, права детей

Здесь негативный общественный резонанс, повлекший всплеск обращений и звонков в Ярославскую областную Думу, вызвало при рассмотрении вопроса «О проекте закона Ярославской области «Об областном бюджете на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов» известие об отмене бесплатного питания учащихся начальных классов в общеобразовательных школах. Остроту ситуации своевременно разрядила принципиальная позиция комитета Ярославской областной Думы по образованию, культуре, туризму, спорту и делам молодежи, занятая по данной проблеме.

✂

Приложение: на 7 листах.
20.01.2014 г.

Исполнитель
Тел. 30-50-43

Жиганов М.Н.

**Анализ рассмотрения письменных и устных обращений
в Приемной по обращениям граждан
должностными лицами и аппаратом Ярославской областной Думы
с 1 января по 31 декабря 2013 г.**

Должностные лица:	Всего рассмотрено	Рассмотрено с контролем	Разрешено	Свыше месяца	Остаток на контроле
Боровицкий М. В.	24	22	14	0	8
Волончунас В. В.	21	20	18	0	2
Заяшников Е. Н.	22	20	20	0	0
Осипов И. В.	103	92	91	0	1
Исаев П. В.	4	4	1	0	3
Крутиков А. Г.	31	28	28	0	0
Приемная областной Думы	31	27	27	0	0
Итого:	236	213	199	0	14

Председатель Ярославской областной Думы

М. В. Боровицкий

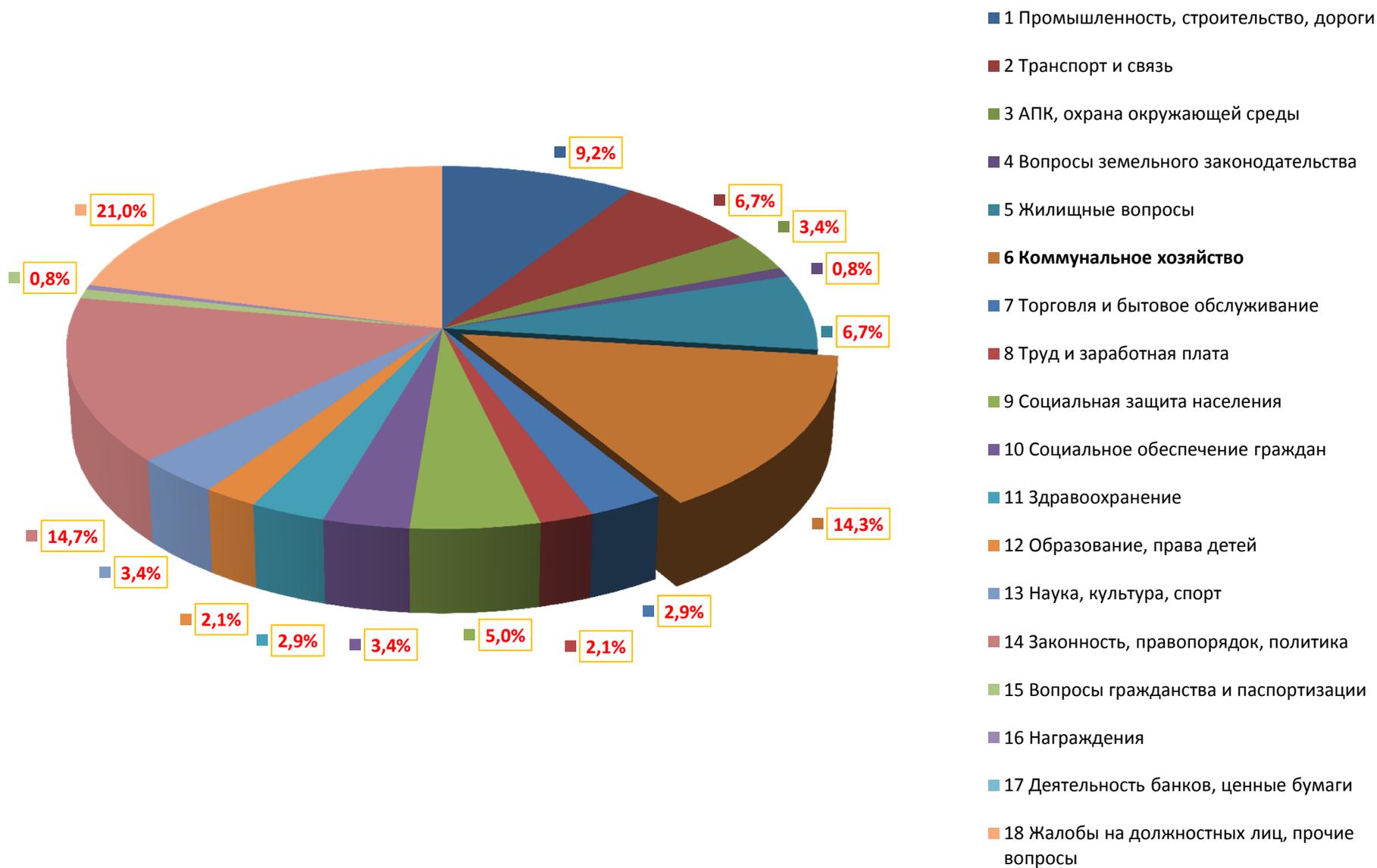
**Характер и количество зарегистрированных приемной по обращениям граждан Ярославской областной Думы
письменных и устных обращений за 2013 год**

Характер рассмотренных вопросов	всего поступило	Из них поставлено на контроль													
		всего	в том числе								всего	направлено в другие организации			
			всего	рассмотрено в областной Думе				остаток на контроле	из них						
				удовл.	разъяснено	отказано	остаток на контроле		удовл.	разъяснено		отказано	остаток на контроле		
1 Промышленность, строительство, дороги	22	20	10	2	7	0	1	9	2	6	1	0			
2 Транспорт и связь	16	15	11	2	6	3	0	6	2	4	0	0			
3 АПК, охрана окружающей среды	8	8	7	1	4	1	0	1	0	1	0	0			
4 Вопросы земельного законодательства	2	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0			
5 Жилищные вопросы	16	16	7	1	6	0	0	9	2	5	2	0			
6 Коммунальное хозяйство	34	32	11	1	8	2	0	19	2	16	1	0			
7 Торговля и бытовое обслуживание	7	7	6	0	2	0	4	1	0	1	0	0			
8 Труд и заработная плата	5	5	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0			
9 Социальная защита населения	12	12	12	1	4	5	1	0	0	0	0	0			
10 Социальное обеспечение граждан	8	8	7	2	5	0	0	1	0	1	0	0			
11 Здравоохранение	7	7	4	0	2	1	1	2	0	2	0	0			
12 Образование, права детей	5	5	4	3	1	0	0	1	0	1	0	0			
13 Наука, культура, спорт	8	8	7	3	2	1	1	1	0	1	0	0			
14 Законность, правопорядок, политика	35	32	27	3	12	11	0	5	0	5	0	0			
15 Вопросы гражданства и паспортизации	2	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0			
16 Награждения	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0			
17 Деятельность банков, ценные бумаги	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
18 Жалобы на должностных лиц, прочие вопросы	50	33	29	11	5	7	0	4	0	4	0	0			
ВСЕГО:	238	213	151	30	70	33	8	59	8	47	4	0			
	100%	89,5%	63,4%	12,6%	29,4%	13,9%	3,4%	24,8%	3,4%	19,7%	1,7%	0,0%			

Председатель Ярославской областной Думы

М. В. Боровицкий

Характер обращений, поступивших в областную Думу в 2013г.



Количество обращений граждан в приемную Думы по адресам заявителей

