

***Информационно-статистический обзор рассмотренных
в декабре 2010 года обращений граждан, организаций
и общественных объединений, адресованных
Президенту Российской Федерации***

Управление Президента Российской Федерации
по работе с обращениями граждан и организаций

Москва, 2011 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в декабре 2010 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные показатели количества устных и письменных обращений (в том числе по сети Интернет), полученных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управлением Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан и приёмными Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – обращения), а также динамика их изменения по сравнению с ноябрём 2010 года и декабрём 2009 года.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 19 января 2010 года № 82 образован Северо-Кавказский федеральный округ. По указанному федеральному округу, а также по Южному федеральному округу абсолютные показатели количества письменных и устных обращений за декабрь 2009 года вычисляются на основе соответствующих показателей субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах данных федеральных округов в настоящее время.

Систематизация обращений, поступивших с территории Российской Федерации, проводится по федеральным округам, в пределах которых размещаются места жительства, пребывания или нахождения авторов обращений, и по тематике вопросов, содержащихся в обращениях. Отдельно приводятся данные по обращениям, поступившим из иностранных государств: стран СНГ и дальнего зарубежья.

Вопросы, содержащиеся в обращениях, объединяются по семи темам: «государство, общество, политика»; «экономика» (в том числе вопросы промышленности, сельского хозяйства, строительства, транспорта, связи, торговли); «социальная сфера» (вопросы социальной защиты населения, образования, здравоохранения, науки, культуры, спорта); «жилищно-коммунальная сфера»; «вопросы военной службы»; «законность и правопорядок» (в том числе вопросы деятельности судов, прокуратуры, органов внутренних дел); «работа с обращениями» (в том числе жалобы на недостатки в организации этой работы в государственных органах и органах местного самоуправления, просьбы о записи на личный приём или о предоставлении информации о ходе рассмотрения обращений). Введена «специальная тема», отражающая характерные вопросы, поднимаемые в обращениях.

В настоящем информационно-статистическом обзоре обращений «специальная тема» посвящена обращениям по вопросам государственной политики в отношении пожилых людей.

**Количество письменных обращений, рассмотренных в декабре 2010 года,
с распределением вопросов, содержащихся в обращениях,
по темам и федеральным округам и ранжированием
федеральных округов по темам вопросов**

Федеральные округа	Государство, общество, политика		Экономика		Социальная сфера		Жилищно-коммунальная сфера		Вопросы военной службы		Законность и правопорядок		Работа с обращениями		Кол-во вопросов в обращениях	Кол-во обращений	
ЦФО	6118	I	5251	I	7171	I	7873	I	1089	I	5696	I	3409	I	36607	I	30074
СЗФО	2282	III	1852	V	2472	V	3044	III	465	III	1904	IV	971	IV	12990	IV	10699
ЮФО	2264	IV	2601	III	2578	IV	2935	IV	453	IV	2738	III	1062	III	14631	III	11537
СКФО	759	VIII	1038	VII	1281	VII	797	VIII	130	VIII	951	VII	341	VIII	5297	VII	3947
ПФО	3048	II	3186	II	3902	II	4374	II	588	II	2919	II	1285	II	19302	II	15731
УФО	1343	VI	1469	VI	1509	VI	1583	VI	235	VI	1147	VI	508	VI	7794	VI	6176
СФО	2223	V	2536	IV	2640	III	2408	V	427	V	1867	V	853	V	12954	V	10195
ДФО	787	VII	837	VIII	791	VIII	1088	VII	214	VII	784	VIII	395	VII	4896	VIII	3810
Итого:	18824		18770		22344		24102		3601		18006		8824		114471		92169

**Количество письменных обращений, рассмотренных в декабре 2010 года,
с распределением вопросов, содержащихся в обращениях,
по темам и федеральным округам и ранжированием
тем обращений по федеральному округу**

Федеральные округа	Государство, общество, политика	Экономика	Социальная сфера	Жилищно-коммунальная сфера	Вопросы военной службы	Законность и правопорядок	Работа с обращениями	Кол-во вопросов в обращениях	Кол-во обращений
ЦФО	6118	5251	7171	7873	1089	5696	3409	36607	30074
	III	V	II	I	VII	IV	VI		
СЗФО	2282	1852	2472	3044	465	1904	971	12990	10699
	III	V	II	I	VII	IV	VI		
ЮФО	2264	2601	2578	2935	453	2738	1062	14631	11537
	V	III	IV	I	VII	II	VI		
СКФО	759	1038	1281	797	130	951	341	5297	3947
	V	II	I	IV	VII	III	VI		
ПФО	3048	3186	3902	4374	588	2919	1285	19302	15731
	IV	III	II	I	VII	V	VI		
УФО	1343	1469	1509	1583	235	1147	508	7794	6176
	IV	III	II	I	VII	V	VI		
СФО	2223	2536	2640	2408	427	1867	853	12954	10195
	IV	II	I	III	VII	V	VI		
ДФО	787	837	791	1088	214	784	395	4896	3810
	IV	II	III	I	VII	V	VI		
Итого:	18824	18770	22344	24102	3601	18006	8824	114471	92169
	III	IV	II	I	VII	V	VI		

**Количество устных обращений, рассмотренных в декабре 2010 года,
с распределением вопросов, содержащихся в обращениях,
по темам и федеральным округам и ранжированием
федеральных округов по темам вопросов**

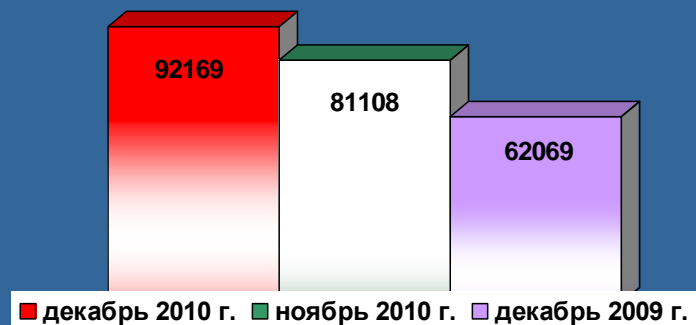
Федеральные округа	Государство, общество, политика		Экономика		Социальная сфера		Жилищно-коммунальная сфера		Вопросы военной службы		Законность и правопорядок		Работа с обращениями		Кол-во вопросов в обращениях		Кол-во обращений
ЦФО	155	I	247	II	369	I	703	I	69	I	487	I	207	I	2237	I	1954
СЗФО	19	VIII	64	VI	160	IV	210	V	25	IV	113	V	13	VII	604	V	572
ЮФО	93	II	248	I	251	III	502	III	31	III	349	III	71	III	1545	III	1323
СКФО	27	VII	27	VIII	88	VIII	95	VIII	5	VII	82	VII	12	VIII	336	VIII	318
ПФО	70	III	149	III	276	II	564	II	38	II	381	II	80	II	1558	II	1514
УФО	42	V	68	V	103	VII	190	VII	3	VIII	107	VI	65	IV	578	VII	541
СФО	38	VI	82	IV	125	V-VI	204	VI	12	V	118	IV	26	VI	605	IV	585
ДФО	45	IV	58	VII	125	V-VI	235	IV	11	VI	73	VIII	37	V	584	VI	519
Итого:	489		943		1497		2703		194		1710		511		8047		7326

**Количество устных обращений, рассмотренных в декабре 2010 года,
с распределением вопросов, содержащихся в обращениях,
по темам и федеральным округам и ранжированием
тем обращений по федеральному округу**

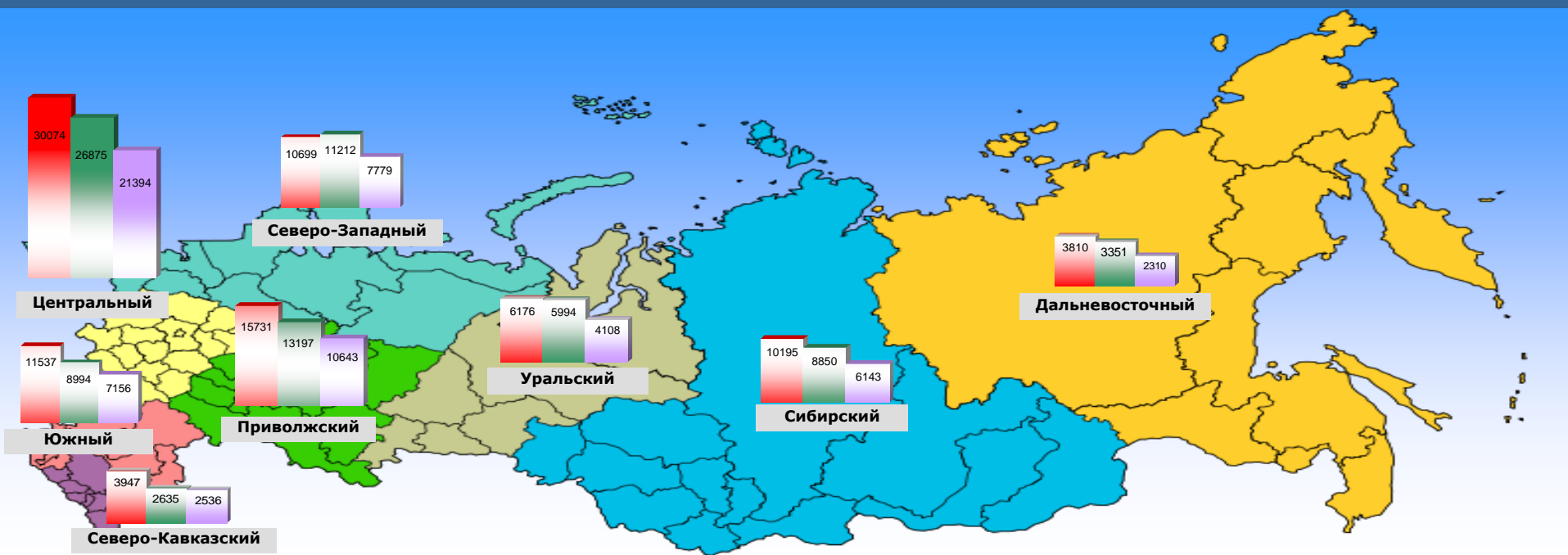
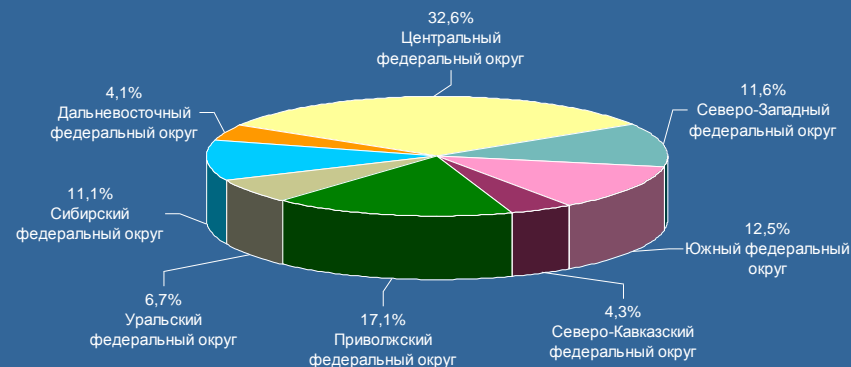
Федеральные округа	Государство, общество, политика	Экономика	Социальная сфера	Жилищно-коммунальная сфера	Вопросы военной службы	Законность и правопорядок	Работа с обращениями	Кол-во вопросов в обращениях	Кол-во обращений
ЦФО	155	247	369	703	69	487	207	2237	1954
	VI	IV	III	I	VII	II	V		
СЗФО	19	64	160	210	25	113	13	604	572
	VI	IV	II	I	V	III	VII		
ЮФО	93	248	251	502	31	349	71	1545	1323
	V	IV	III	I	VII	II	VI		
СКФО	27	27	88	95	5	82	12	336	318
	IV-V	IV-V	II	I	VII	III	VI		
ПФО	70	149	276	564	38	381	80	1558	1514
	VI	IV	III	I	VII	II	V		
УФО	42	68	103	190	3	107	65	578	541
	VI	IV	III	I	VII	II	V		
СФО	38	82	125	204	12	118	26	605	585
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
ДФО	45	58	125	235	11	73	37	584	519
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
Итого:	489	943	1497	2703	194	1710	511	8047	7326
	VI	IV	III	I	VII	II	V		

Общее количество письменных обращений, рассмотренных в декабре 2010 года, ноябре 2010 года и декабре 2009 года, с распределением обращений по федеральным округам

Всего рассмотрено письменных обращений

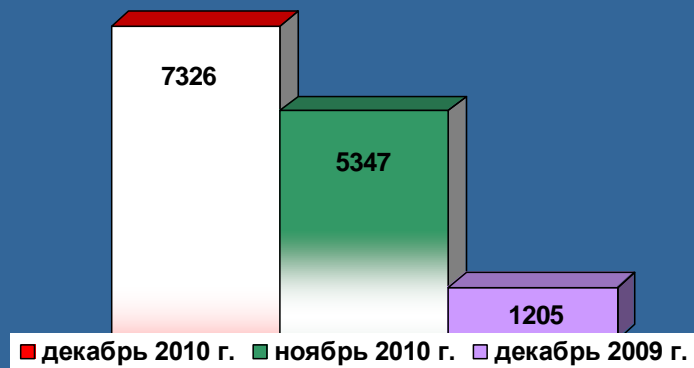


Доли письменных обращений, поступивших из федеральных округов в декабре 2010 года

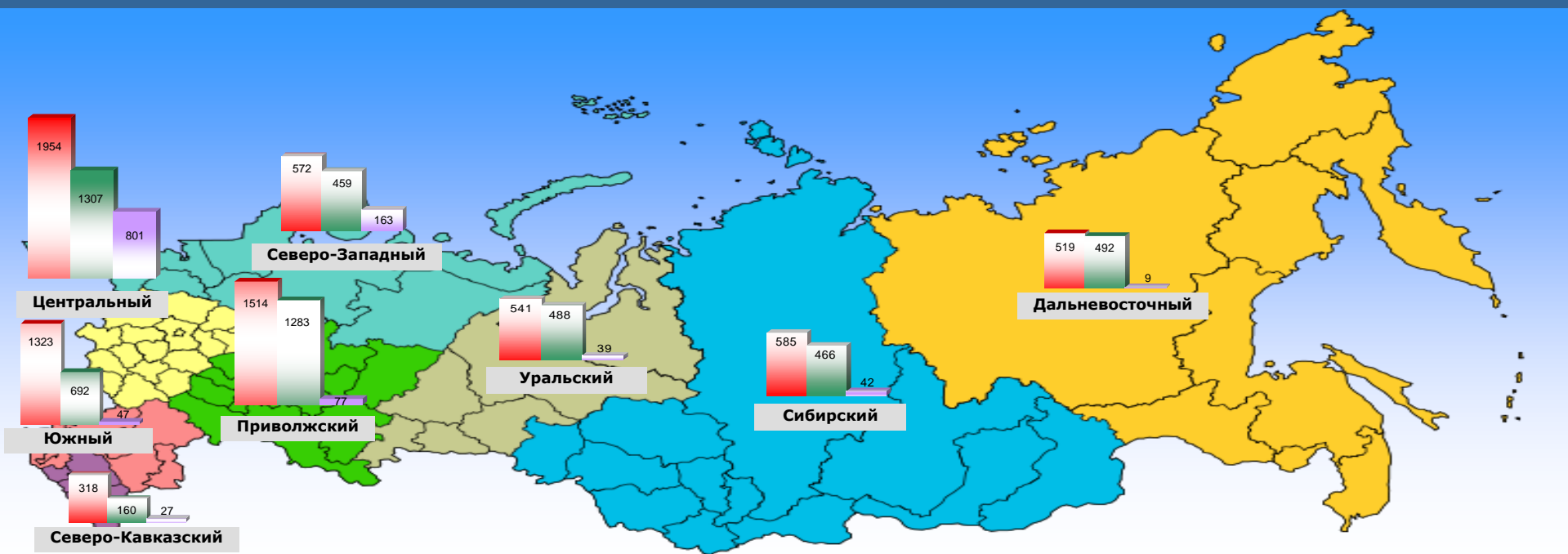
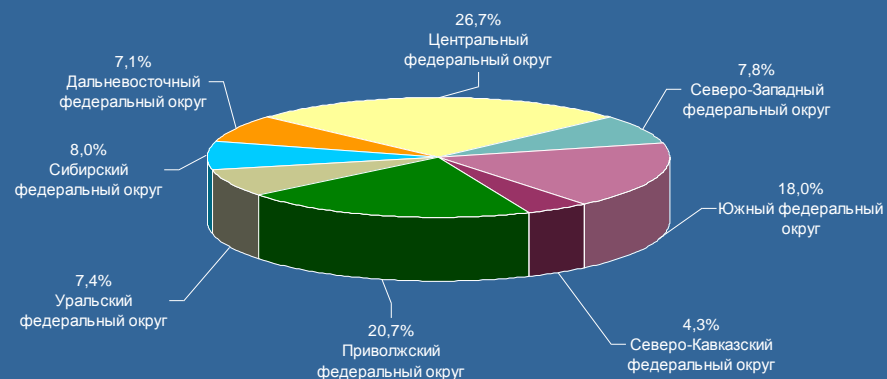


Общее количество устных обращений, рассмотренных на личном приёме в декабре 2010 года, ноябре 2010 года и декабре 2009 года, с распределением обращений по федеральным округам

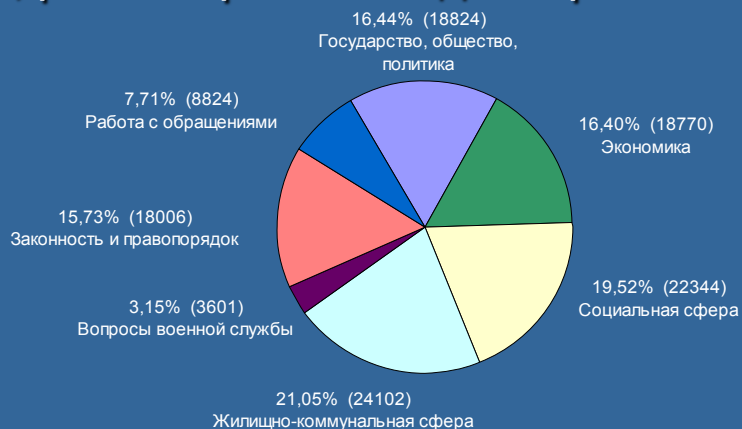
Всего рассмотрено устных обращений



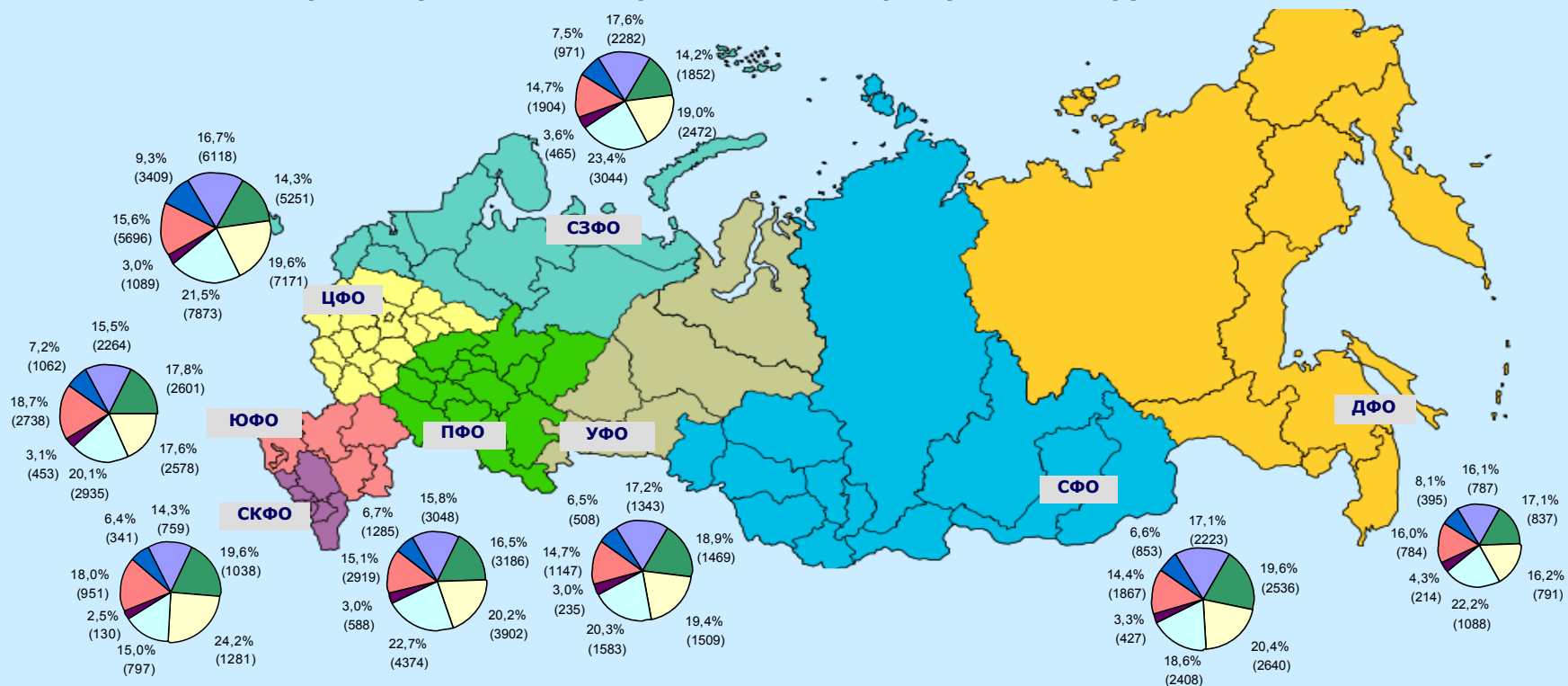
Доли устных обращений, поступивших из федеральных округов в декабре 2010 года



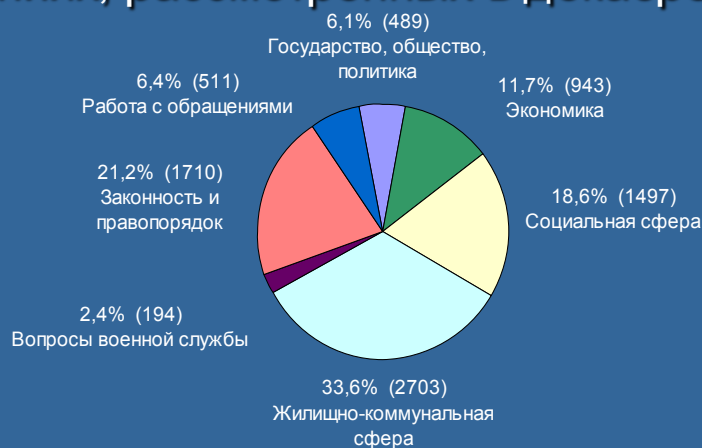
Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в письменных обращениях, рассмотренных в декабре 2010 года



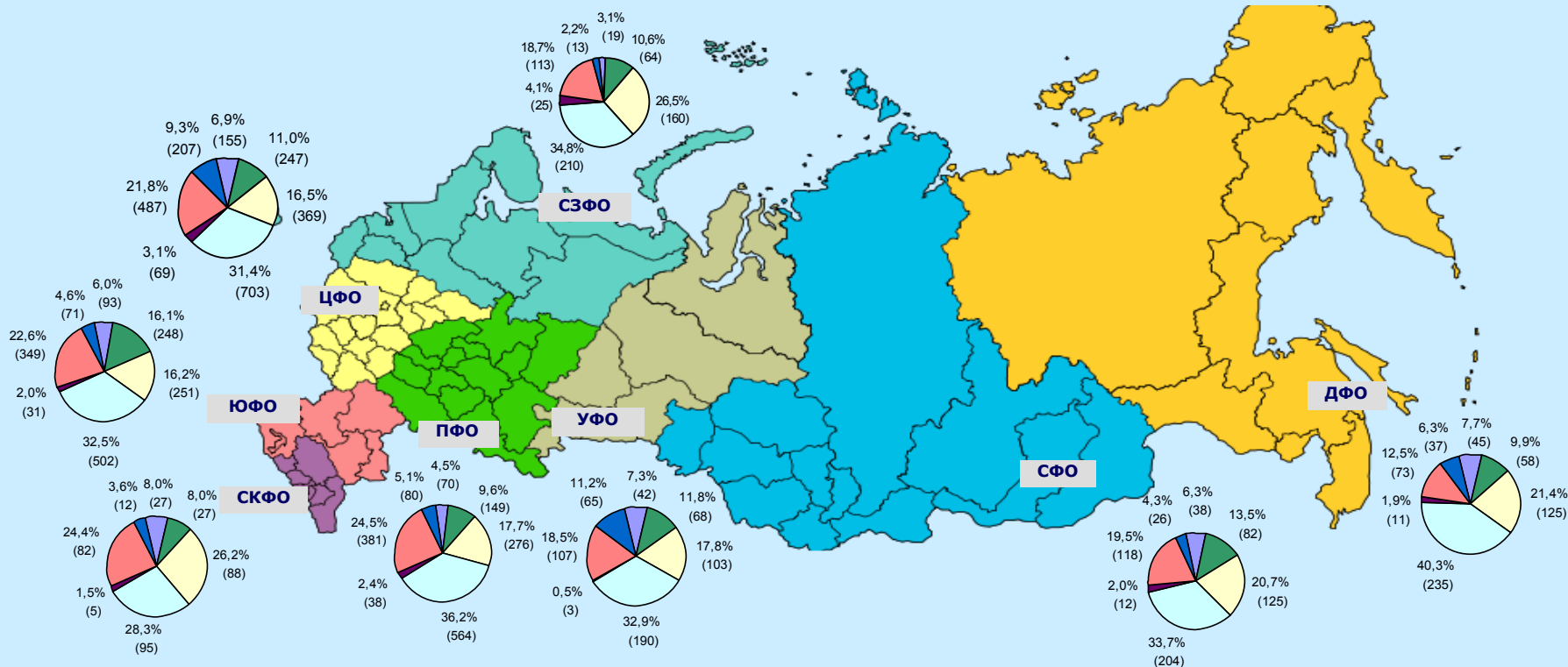
Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в письменных обращениях, рассмотренных в декабре 2010 года, по федеральным округам



Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в устных обращениях, рассмотренных в декабре 2010 года



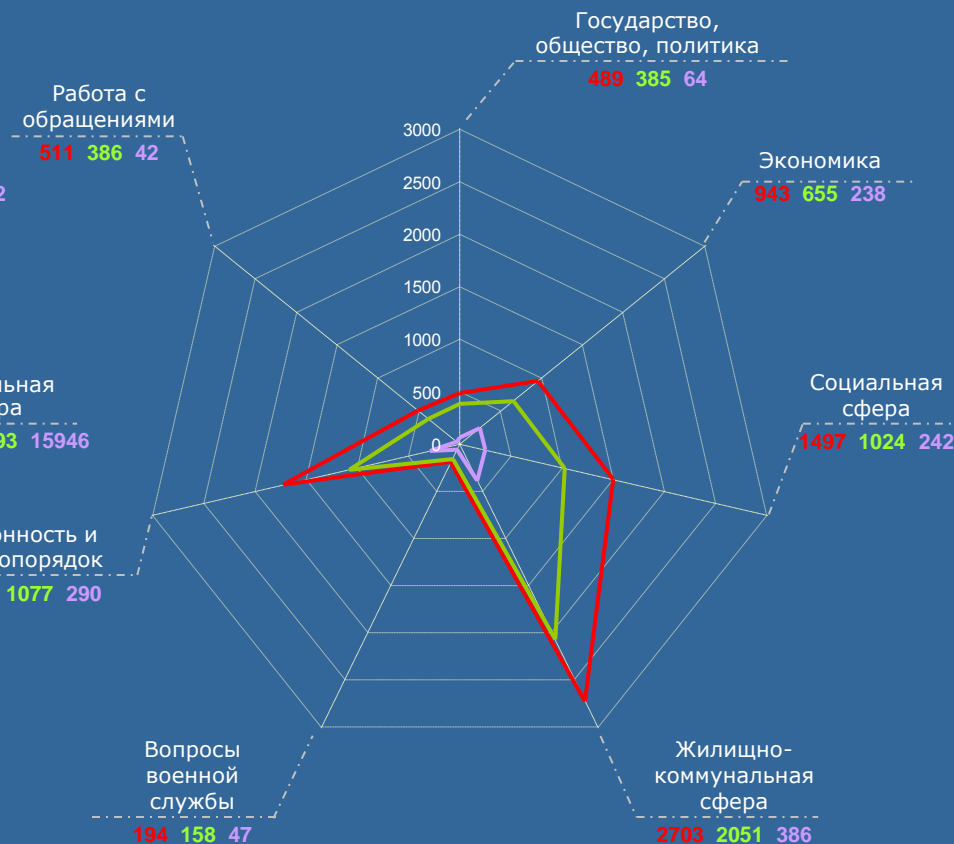
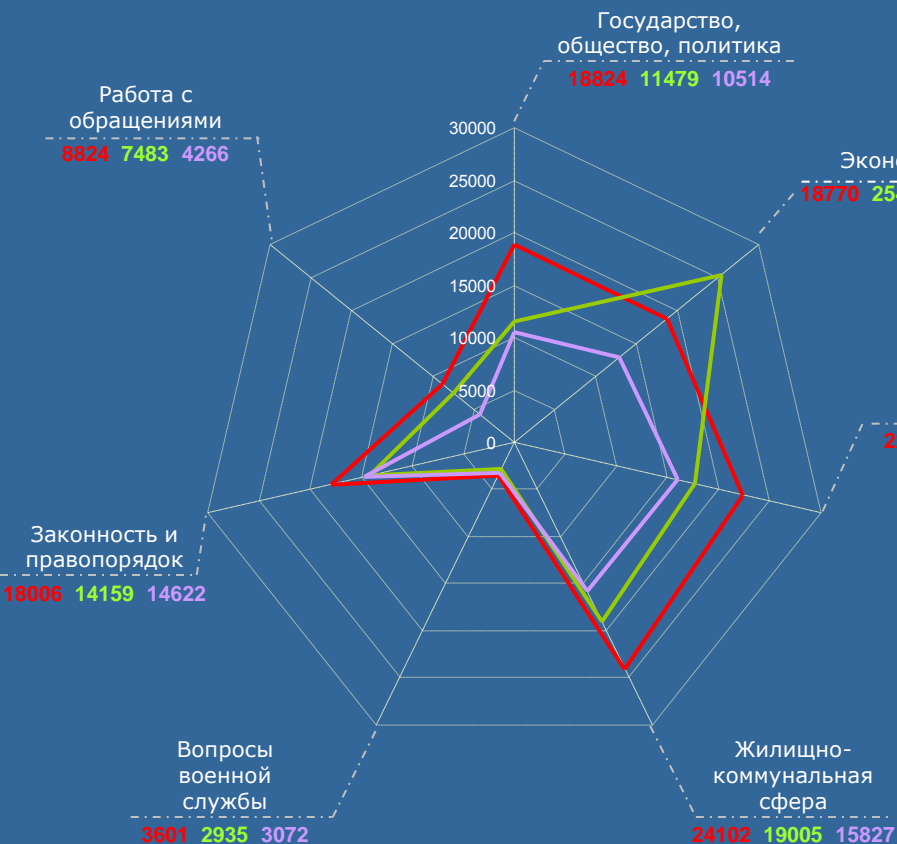
Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в устных обращениях, рассмотренных в декабре 2010 года, по федеральным округам



Распределение вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях, рассмотренных в декабре 2010 года, ноябре 2010 года и декабре 2009 года, по темам

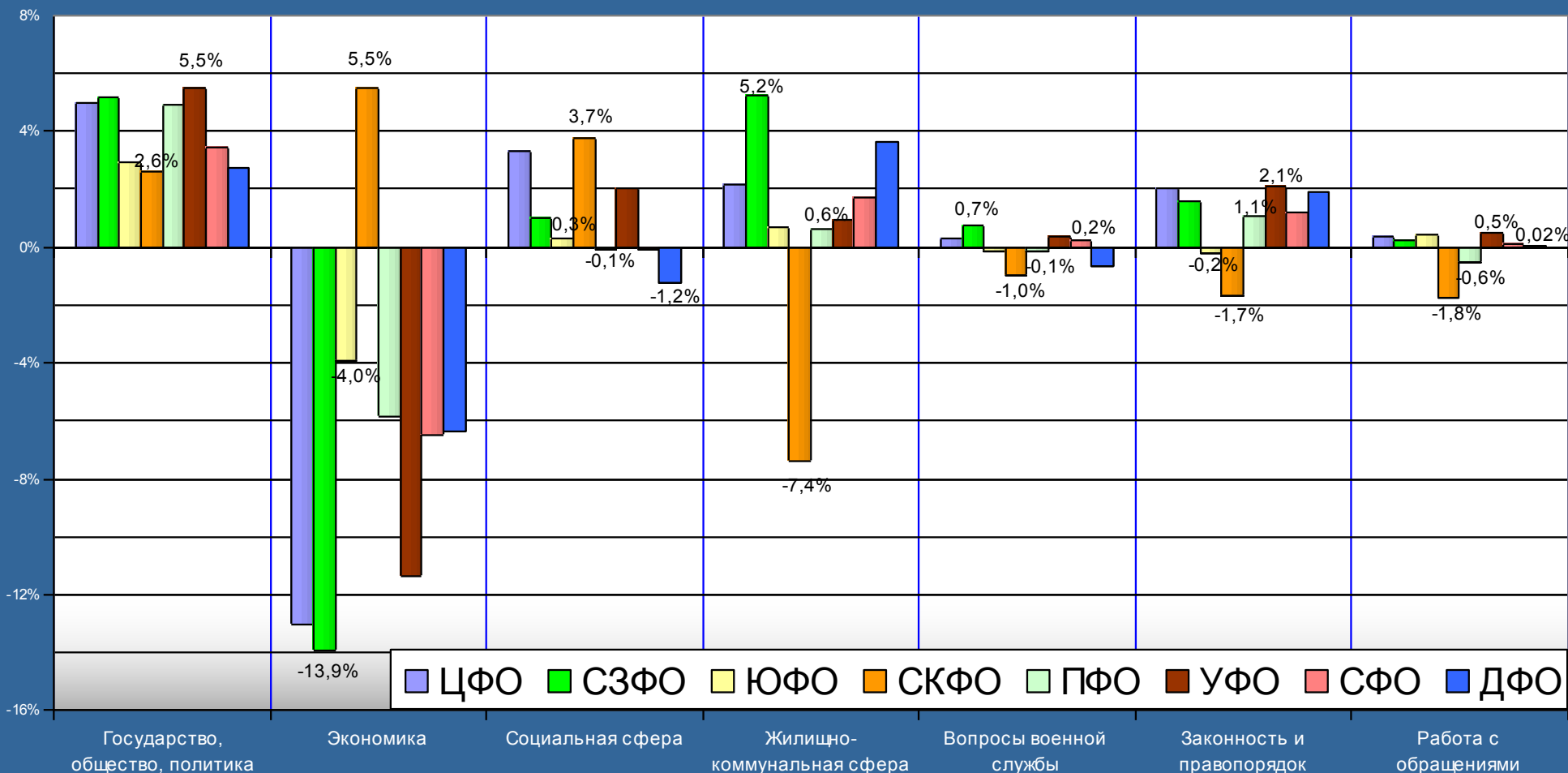
Письменные обращения

Устные обращения

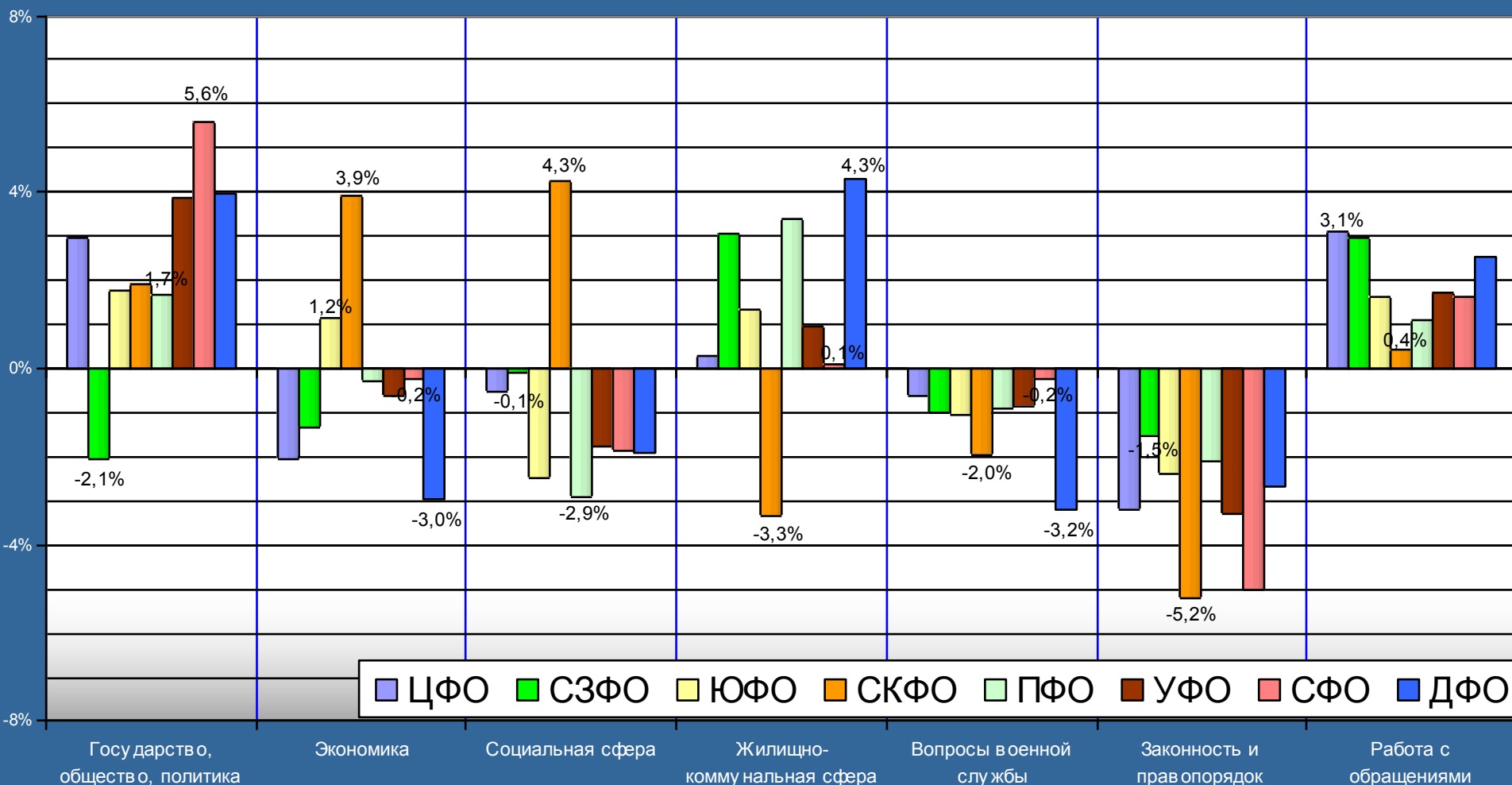


— декабрь 2010 г. — ноябрь 2010 г. — декабрь 2009 г.

Изменения долей тем в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях в декабре 2010 года, в процентах к уровню ноября 2010 года по федеральным округам (по письменным и устным обращениям)



Изменения долей тем в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях в декабре 2010 года, в процентах к уровню декабря 2009 года по федеральным округам (по письменным и устным обращениям)

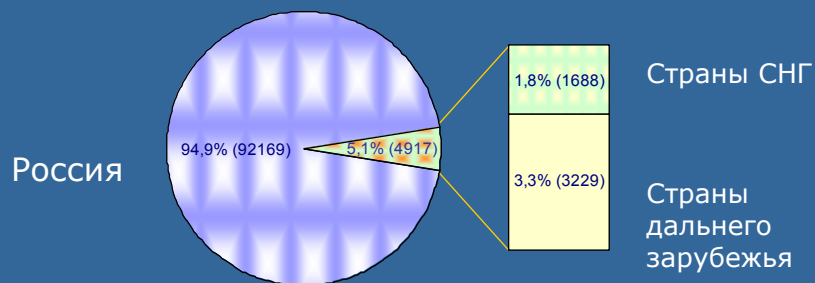


Количество рассмотренных в декабре 2010 года письменных и устных обращений, поступивших из иностранных государств

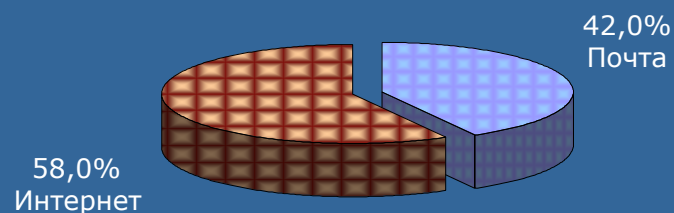
Количество письменных обращений из стран дальнего зарубежья	3229 (65,5%)
Количество письменных обращений из стран СНГ	1688 (34,2%)
Количество иностранных граждан, обратившихся на личный приём	15 (0,3%)
Общее количество обращений, поступивших из иностранных государств	4932 (100,0%)

Доля письменных обращений, поступивших из Российской Федерации и иностранных государств, рассмотренных в декабре 2010 года, ноябре 2010 года и декабре 2009 года, с распределением по источникам поступления обращений

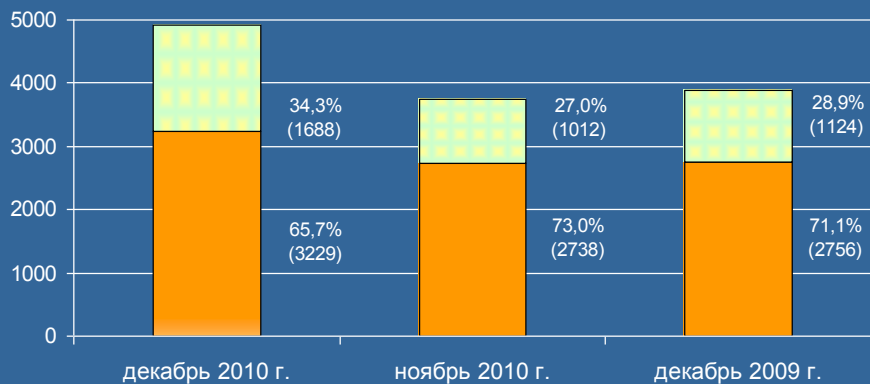
Структура письменных обращений из Российской Федерации и иностранных государств



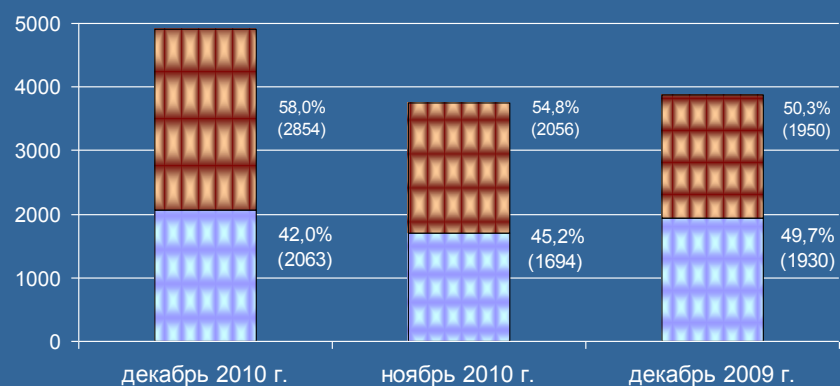
Структура письменных обращений, поступивших из иностранных государств, по источникам поступления



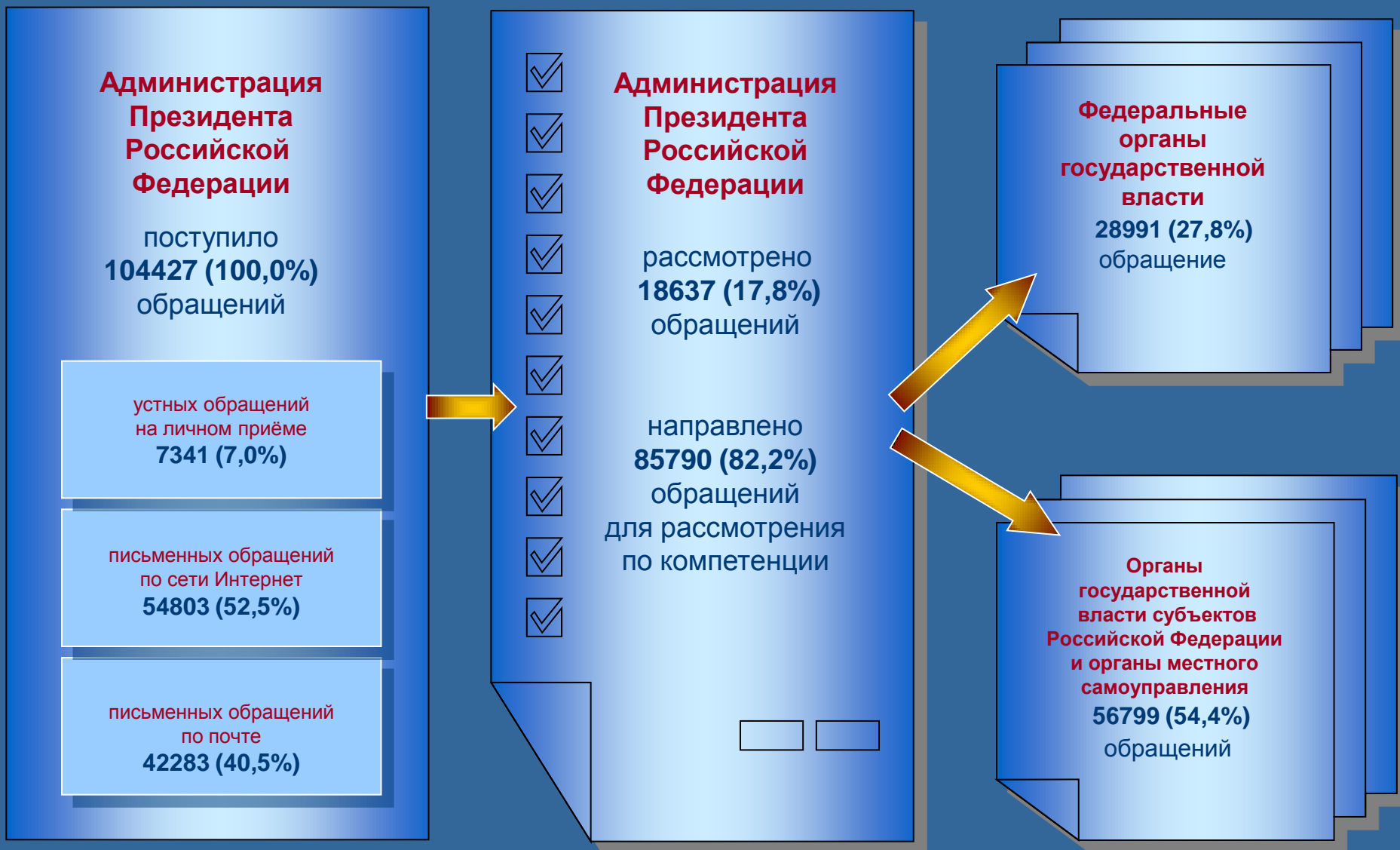
Соотношение письменных обращений, поступивших из стран СНГ и дальнего зарубежья



Соотношение письменных обращений, поступивших из стран СНГ и дальнего зарубежья, по источникам поступления



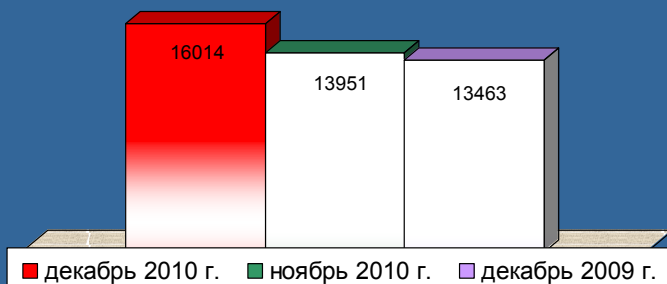
Поступление, рассмотрение и направление по компетенции обращений в декабре 2010 года



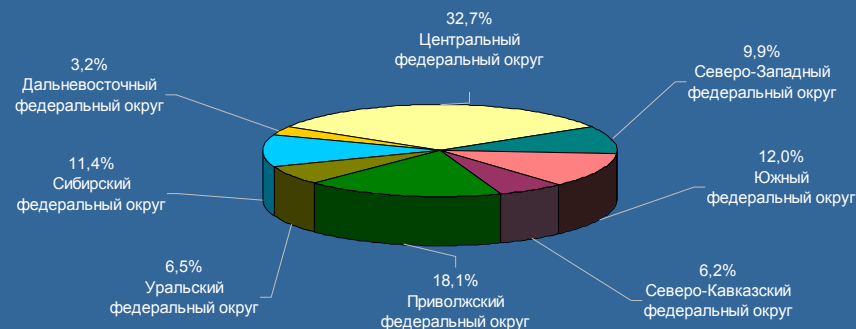
«Вопросы государственной политики в отношении пожилых людей»

Количество письменных обращений по специальной теме в декабре 2010 года, ноябре 2010 года и декабре 2009 года, с распределением обращений по федеральным округам

Всего рассмотрено письменных обращений

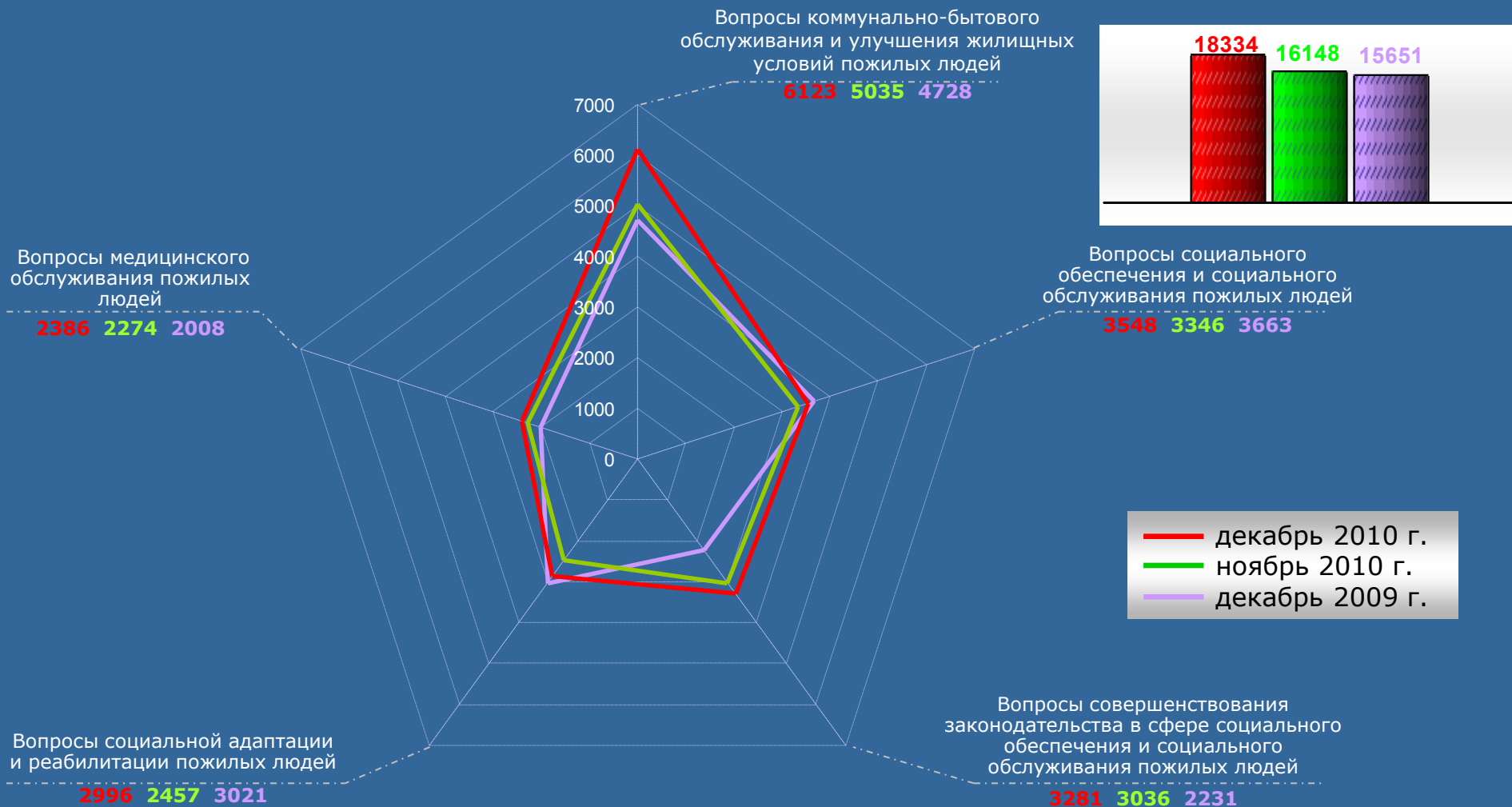


Доли письменных обращений, поступивших из федеральных округов в декабре 2010 года



«Вопросы государственной политики в отношении пожилых людей»

Количество вопросов, содержащихся в письменных обращениях по специальной теме в декабре 2010 года, ноябре 2010 года и декабре 2009 года, по отдельным тематикам



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. В декабре 2010 года в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в Управление Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан и в приёмные Президента Российской Федерации в федеральных округах и административных центрах субъектов Российской Федерации поступило 104427 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. В том числе – 97086 письменных обращений и 7341 устное обращение, включая 4932 обращения, поступившие из иностранных государств.

2. Увеличение в отчётном периоде по сравнению с ноябрём 2010 года и декабрём 2009 года количества письменных обращений соответственно на 13,6 процента и на 48,5 процента связано с откликами граждан, организаций и общественных объединений на Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации. При этом рост количества обращений по теме «государство, общество, политика» составил по сравнению с ноябрём 2010 года и декабрём 2009 года соответственно 64,0 и 79,0 процента. В отчётном периоде по сравнению с ноябрём 2010 года по всем федеральным округам возросла доля темы «государство, общество, политика» и в относительных показателях.

Ожидания, связанные с проведением военной реформы и реформированием органов внутренних дел, повлекли по сравнению с аналогичным периодом прошлого года снижение долей тем «вопросы военной службы» и «законность и правопорядок».

Особое внимание Президента Российской Федерации к вопросам государственной политики в отношении пожилых людей и развития жилищно-коммунального хозяйства обусловило увеличение количества обращений по теме «социальная сфера» за сравниваемые периоды на 26,3 и 40,1 процента, по теме «жилищно-коммунальная сфера» – на 26,8 и 52,3 процента.

Снижение количества обращений по теме «экономика» на 26,3 процента связано со стабилизацией ситуации в ведущих отраслях промышленности и сельского хозяйства. Уменьшение на 4,6 процента количества обращений из Северо-Западного федерального округа объясняется, главным образом, отменой строительства высотного административного здания в историческом центре города Санкт-Петербурга, что повлекло за собой снижение активности населения по этой проблеме.

Внешнеполитические инициативы Президента Российской Федерации вызвали рост количества обращений из иностранных государств в декабре 2010 года по сравнению с ноябрём 2010 года и декабрём 2009 года соответственно на 31,1 и 26,7 процента, в том числе из стран СНГ – на 66,8 и 50,2 процента при одновременном увеличении их доли на 7,3 и 5,4 процента. Авторы оперативно откликаются на инициативы Главы государства в области внешней политики: в общем количестве письменных обращений из иностранных государств доля обращений, полученных по сети Интернет, составила 58,0 процента.

3. В отчётном периоде по поручению Президента Российской Федерации личные приёмы граждан провели заместитель Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, советник Президента Российской Федерации и три руководителя самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации.

Деятельность приёмных Президента Российской Федерации обусловила повышение общего количества устных обращений в декабре 2010 года по сравнению с ноябрём 2010 года на 37,0 процента и в 6,1 раза по сравнению с декабрём 2009 года. Идёт выравнивание долей устных обращений по федеральным округам. Фактически одного уровня достигли доли устных обращений по Центральному, Южному и Приволжскому федеральным округам. Сравнялись доли устных обращений по Северо-Западному, Уральскому, Сибирскому и Дальневосточному федеральным округам.

Тематические приоритеты авторов устных и письменных обращений, в основном, совпали. Рост количества письменных и устных обращений произошёл по всем темам, за исключением темы «экономика». На фоне снижения по сравнению с ноябрём 2010 года количества письменных обращений по данной теме на 26,3 процента количество устных обращений возросло на 44,0 процента.

4. «Специальная тема» посвящена вопросам государственной политики в отношении пожилых людей. Количество обращений по этим вопросам увеличилось на 14,8 процента по сравнению с ноябрём 2010 года и на 19,0 процента по сравнению с декабрём 2009 года.

Приоритетность тематики «вопросы коммунально-бытового обслуживания и улучшения жилищных условий пожилых людей» определена многочисленными обращениями по поводу тарифов на коммунальные услуги и их качества.

Снижение количества вопросов в обращениях по тематике «вопросы социального обеспечения и социального обслуживания пожилых людей» по сравнению с декабрём 2009 года на 3,1 процента обусловлено мерами по повышению уровня пенсионного обеспечения, принятыми в 2010 году.

Снижение количества вопросов в обращениях по тематике «вопросы социальной адаптации и реабилитации пожилых людей» на 0,8 процента связано с активизацией работы на местах по созданию условий для участия этой категории граждан в трудовой и общественной жизни.

Каждое десятое обращение тематики «вопросы совершенствования законодательства в сфере социального обеспечения и социального обслуживания пожилых людей» посвящено совершенствованию регионального законодательства по вопросам социального обслуживания пожилых людей. В тематике «вопросы медицинского обслуживания пожилых людей» преобладают обращения по вопросам лекарственного обеспечения пенсионеров.

В обращениях подчеркивается, что решение вопросов социальной поддержки пожилых людей является важнейшим индикатором уровня эффективности работы государственных органов и органов местного самоуправления, а также общественных организаций. В том числе – благотворительных.