

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

Управление Президента Российской Федерации
по работе с обращениями граждан и организаций

Москва, 2010 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в октябре 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 сентябрём 2010 года и октябрём 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 сентябрь 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 работы организаций жилищно-коммунальной сферы.

Количество письменных обращений, рассмотренных в октябре 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
	Кол-во	Ранж.	Кол-во	Ранж.	Кол-во	Ранж.	Кол-во	Ранж.	Кол-во	Ранж.	Кол-во	Ранж.	Кол-во	Ранж.	Кол-во	Ранж.	
ЦФО	3166	I	3757	I	4514	I	6291	I	749	I	3968	I	3784	I	26229	I	20976
СЗФО	895	IV	1159	V	1627	III	1929	III	345	III	1218	V	939	III	8112	IV	6669
ЮФО	799	V	1224	IV	1586	IV	1797	IV	295	IV	1587	III	855	IV	8143	III	6563
СКФО	365	VII	349	VIII	530	VII	536	VIII	105	VIII	521	VIII	303	VII	2709	VIII	2161
ПФО	1304	II	1766	II	2625	II	3369	II	414	II	2236	II	1040	II	12754	II	10424
УФО	545	VI	765	VI	1066	VI	1232	VI	162	VI	980	VI	419	VI	5169	VI	4284
СФО	1101	III	1284	III	1496	V	1552	V	291	V	1375	IV	605	V	7704	V	6249
ДФО	333	VIII	479	VII	501	VIII	702	VII	144	VII	556	VII	227	VIII	2942	VII	2405
Итого:	8508		10783		13945		17408		2505		12441		8172		73762		59731

**Количество письменных обращений, рассмотренных в октябре 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	3166	3757	4514	6291	749	3968	3784	26229	20976
	VI	V	II	I	VII	III	IV		
СЗФО	895	1159	1627	1929	345	1218	939	8112	6669
	VI	IV	II	I	VII	III	V		
ЮФО	799	1224	1586	1797	295	1587	855	8143	6563
	VI	IV	III	I	VII	II	V		
СКФО	365	349	530	536	105	521	303	2709	2161
	IV	V	II	I	VII	III	VI		
ПФО	1304	1766	2625	3369	414	2236	1040	12754	10424
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
УФО	545	765	1066	1232	162	980	419	5169	4284
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
СФО	1101	1284	1496	1552	291	1375	605	7704	6249
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
ДФО	333	479	501	702	144	556	227	2942	2405
	V	IV	III	I	VII	II	VI		
Итого:	8508	10783	13945	17408	2505	12441	8172	73762	59731
	V	IV	II	I	VII	III	VI		

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

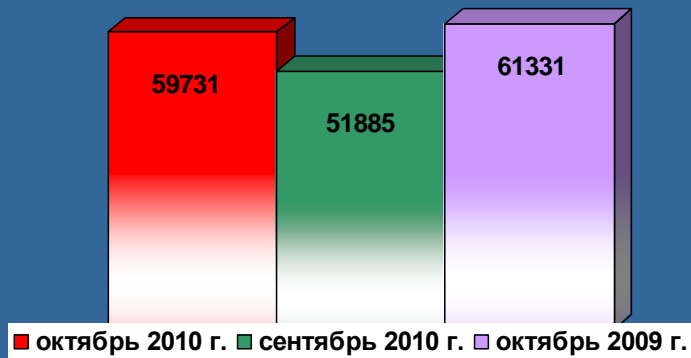
Федеральные округа	Государство, общество, политика		Экономика		Социальная сфера		Жилищно-коммунальная сфера		Вопросы военной службы		Законность и правопорядок		Работа с обращениями		Кол-во вопросов в обращениях		Кол-во обращений
ЦФО	119	I	159	II	166	II	437	II	52	I	324	I	180	I	1437	I	1251
СЗФО	16	VI-VII	50	IV-V	84	IV	153	IV	15	III	84	IV	16	IV	418	V	409
ЮФО	16	VI-VII	15	VII	41	VII	79	VII	3	VI-VII	55	VII	8	VII	217	VII	200
СКФО	3	VIII	5	VIII	3	VIII	8	VIII	1	VIII	13	VIII	6	VIII	39	VIII	39
ПФО	36	II	168	I	252	I	477	I	26	II	245	II	56	III	1260	II	1165
УФО	26	IV	66	III	71	V	151	V	9	V	93	III	59	II	475	IV	453
СФО	17	V	37	VI	59	VI	110	VI	3	VI-VII	56	VI	14	V	296	VI	280
ДФО	32	III	50	IV-V	121	III	170	III	13	IV	78	V	12	VI	476	III	453
Итого:	265		550		797		1585		122		948		351		4618		4250

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

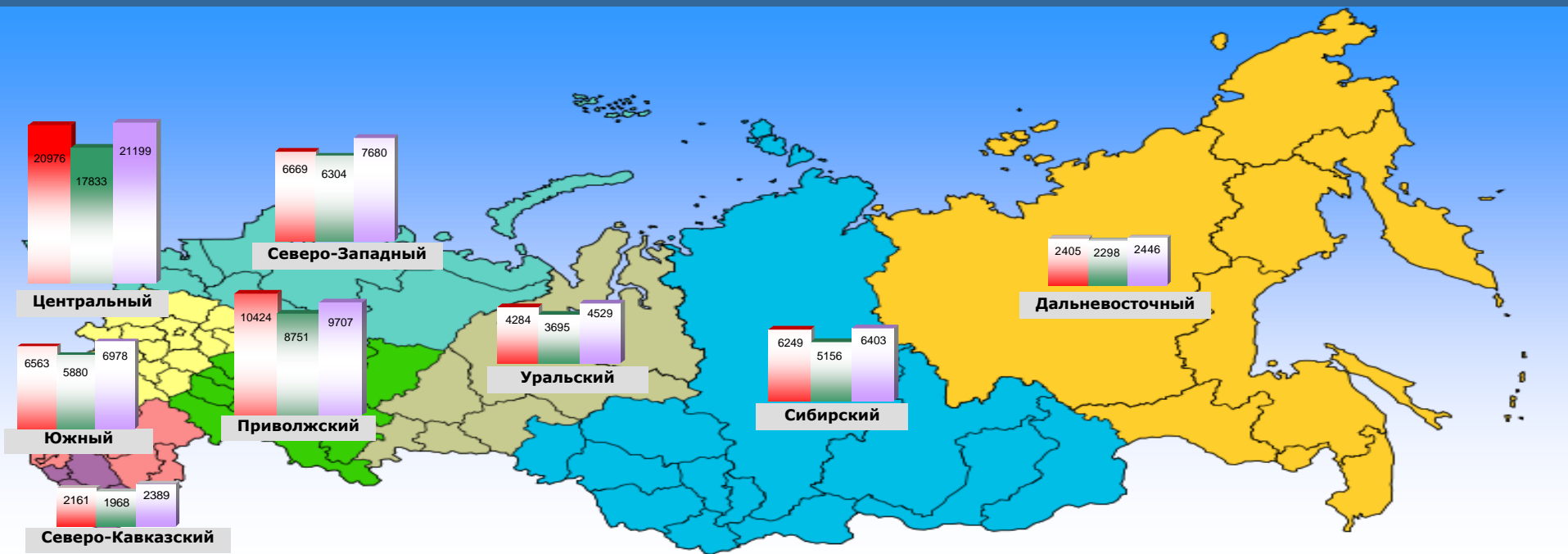
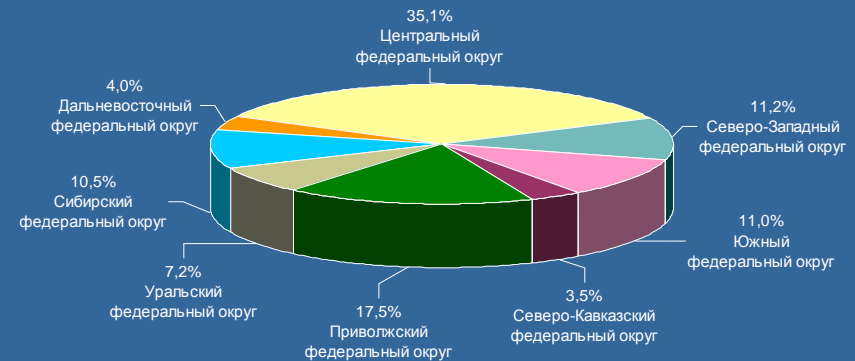
Федеральные округа	Государство, общество, политика	Экономика	Социальная сфера	Жилищно-коммунальная сфера	Вопросы военной службы	Законность и правопорядок	Работа с обращениями	Кол-во вопросов в обращениях	Кол-во обращений
ЦФО	119	159	166	437	52	324	180	1437	1251
	VI	V	IV	I	VII	II	III		
СЗФО	16	50	84	153	15	84	16	418	409
	V-VI	IV	II-III	I	VII	II-III	V-VI		
ЮФО	16	15	41	79	3	55	8	217	200
	IV	V	III	I	VII	II	VI		
СКФО	3	5	3	8	1	13	6	39	39
	V-VI	IV	V-VI	II	VII	I	III		
ПФО	36	168	252	477	26	245	56	1260	1165
	VI	IV	II	I	VII	III	V		
УФО	26	66	71	151	9	93	59	475	453
	VI	IV	III	I	VII	II	V		
СФО	17	37	59	110	3	56	14	296	280
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
ДФО	32	50	121	170	13	78	12	476	453
	V	IV	II	I	VI	III	VII		
Итого:	265	550	797	1585	122	948	351	4618	4250
	VI	IV	III	I	VII	II	V		

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

Всего рассмотрено письменных обращений

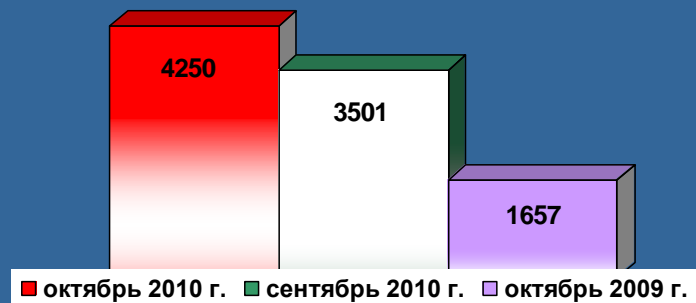


Доли письменных обращений, поступивших из федеральных округов в октябре 2010 года

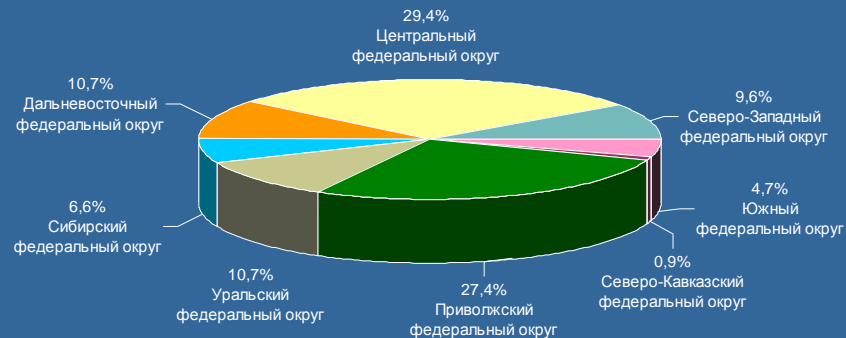


Общее количество устных обращений, рассмотренных на личном приёме в октябре 2010 года, сентябре 2010 года и октябре 2009 года, с распределением обращений по федеральным округам

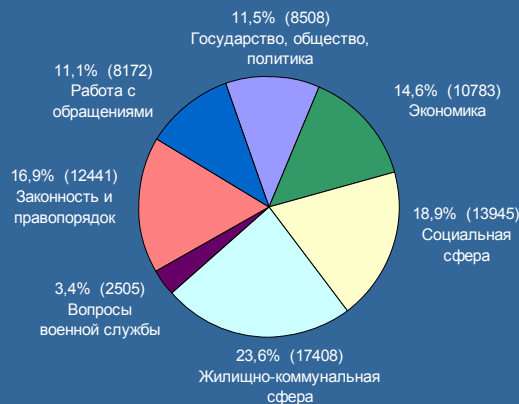
Всего рассмотрено устных обращений



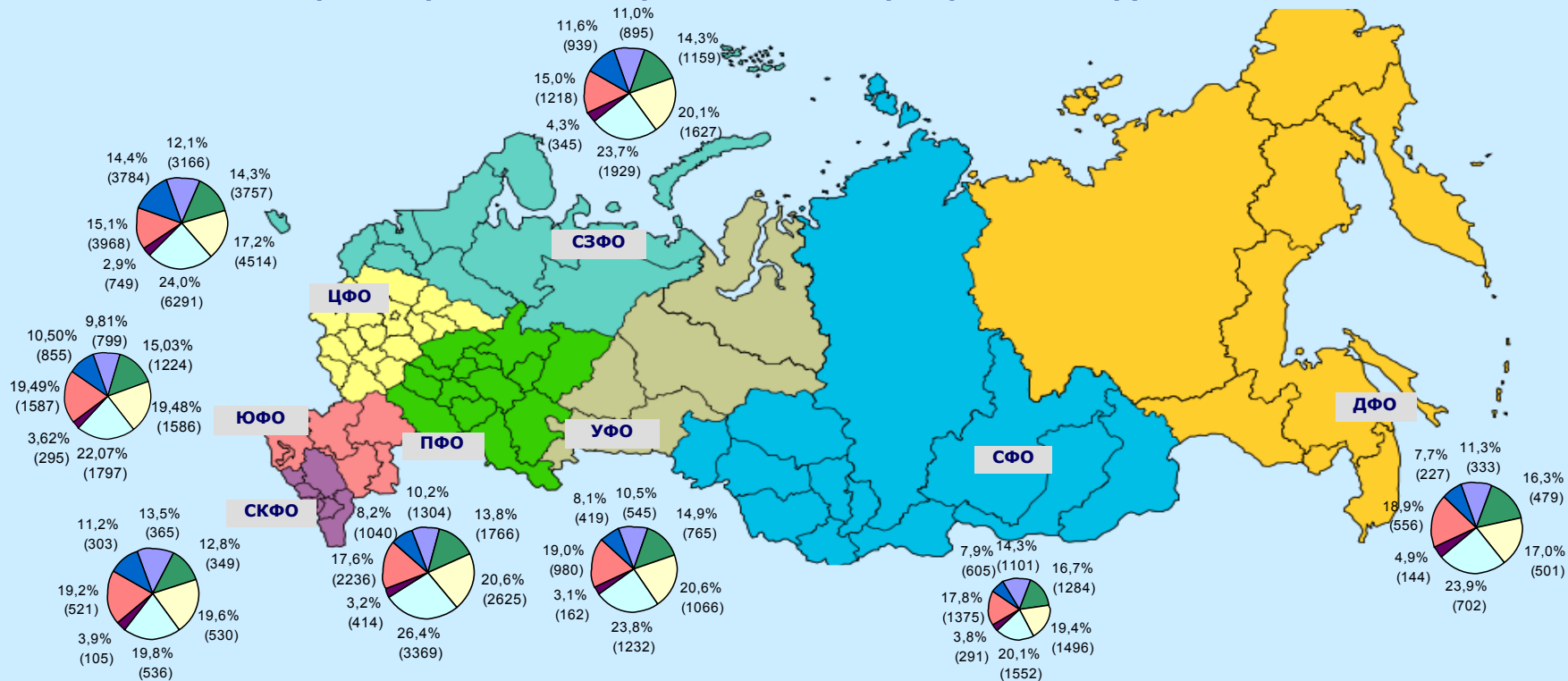
Доли устных обращений, поступивших из федеральных округов в октябре 2010 года



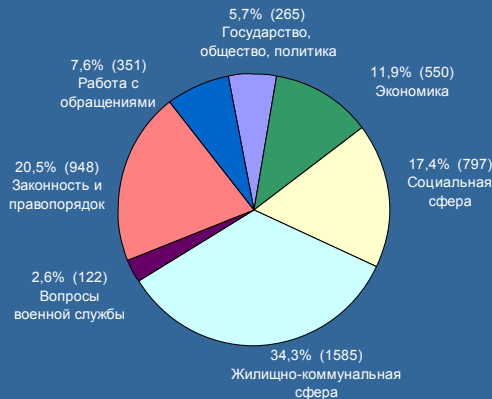
Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в письменных обращениях, рассмотренных в октябре 2010 года



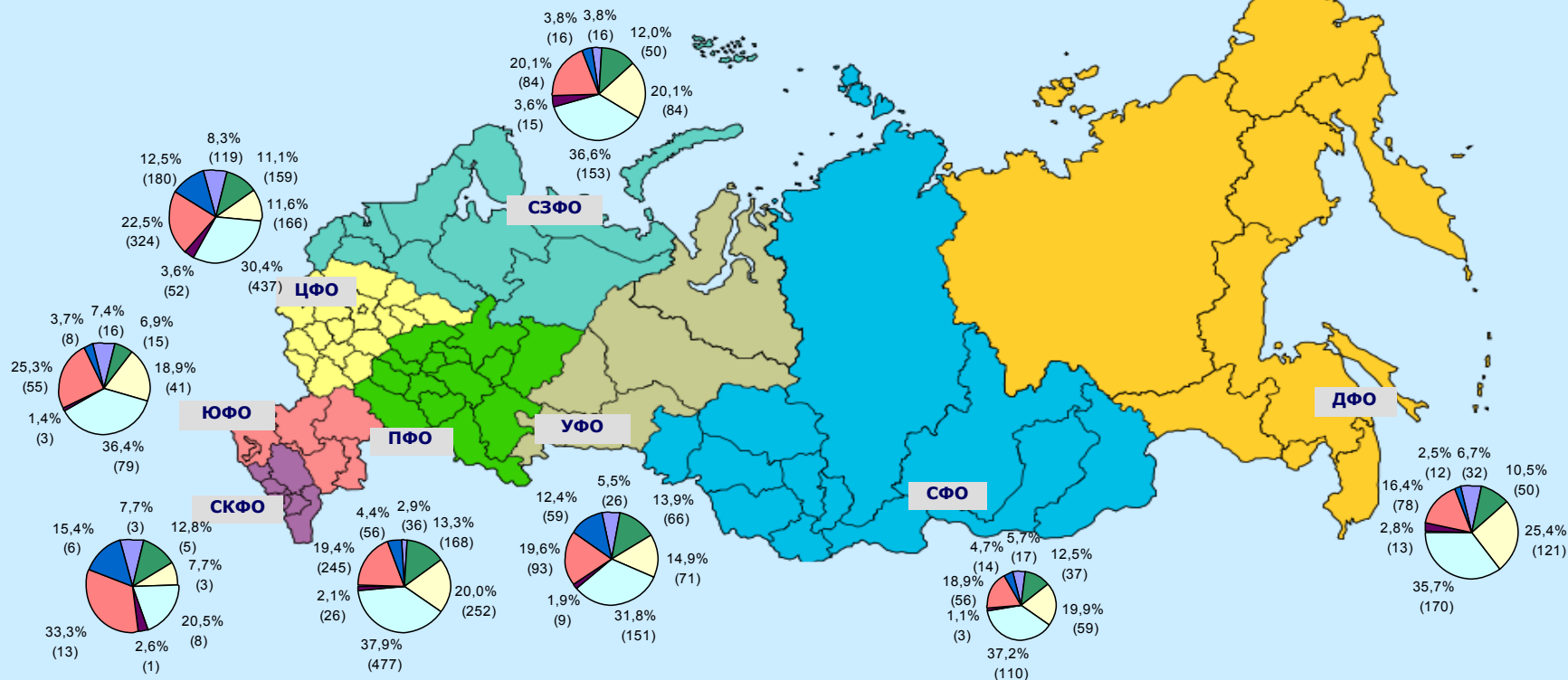
Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в письменных обращениях, рассмотренных в октябре 2010 года, по федеральным округам



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



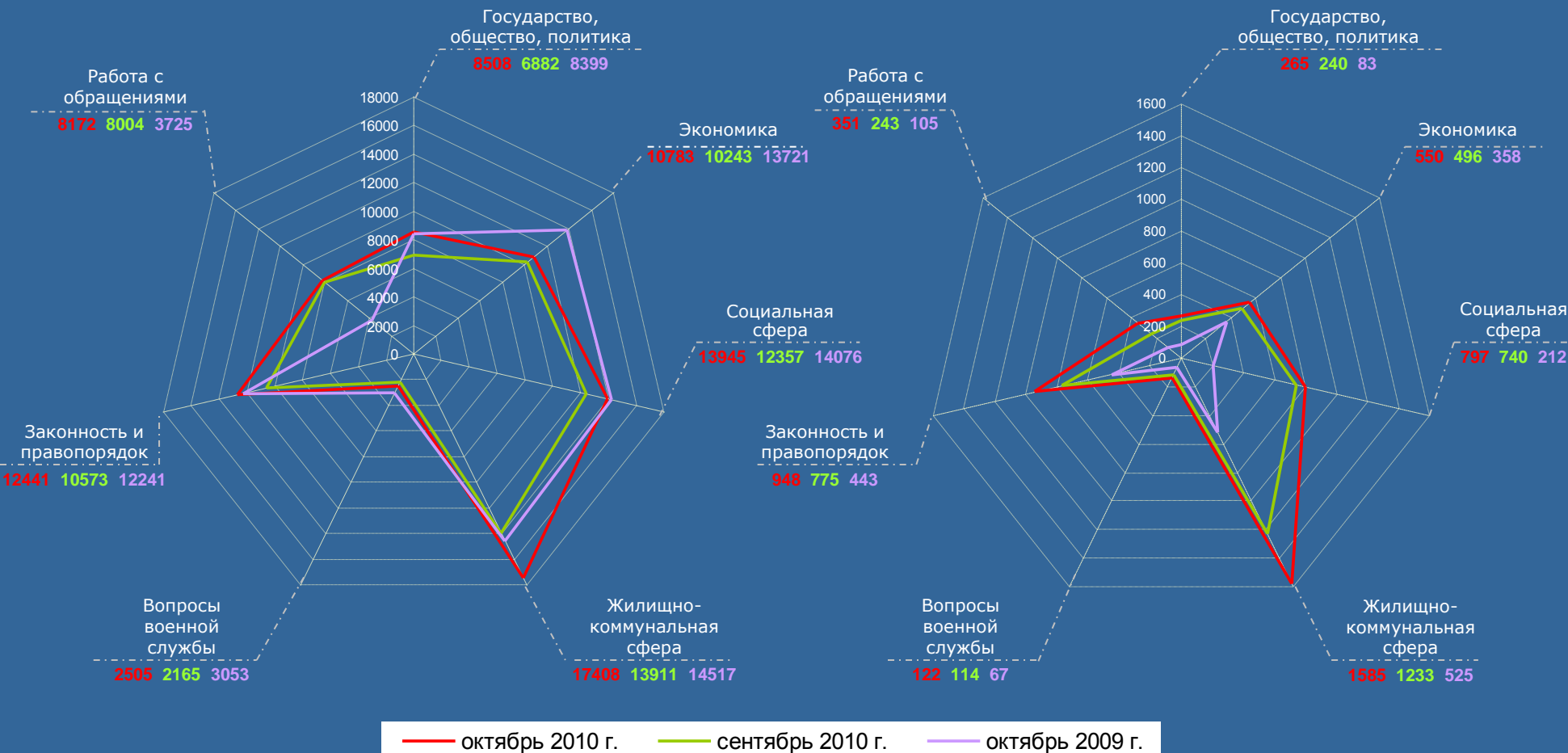
Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в устных обращениях, рассмотренных в октябре 2010 года, по федеральным округам



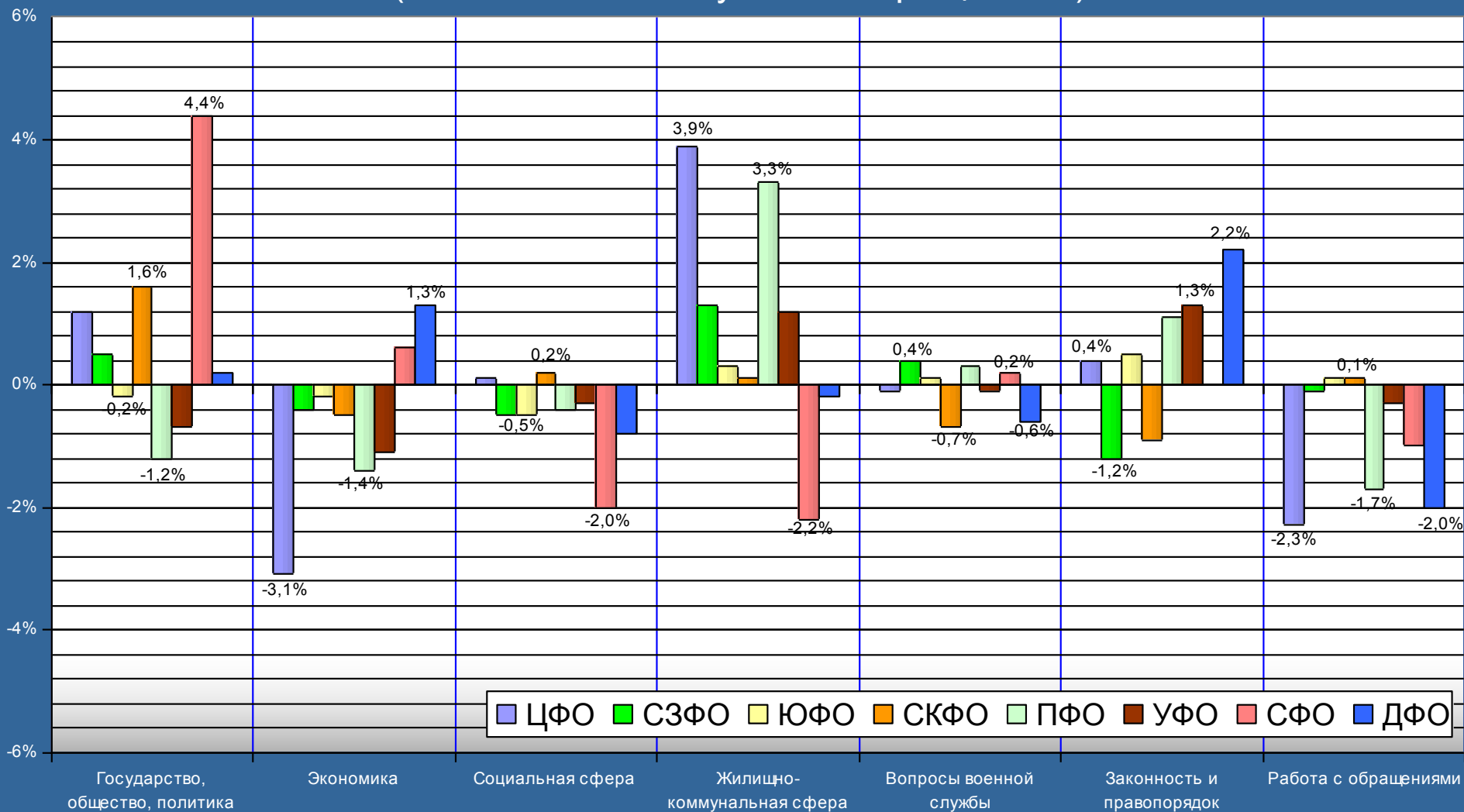
Распределение вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях, рассмотренных в октябре 2010 года, сентябре 2010 года и октябре 2009 года, по темам

Письменные обращения

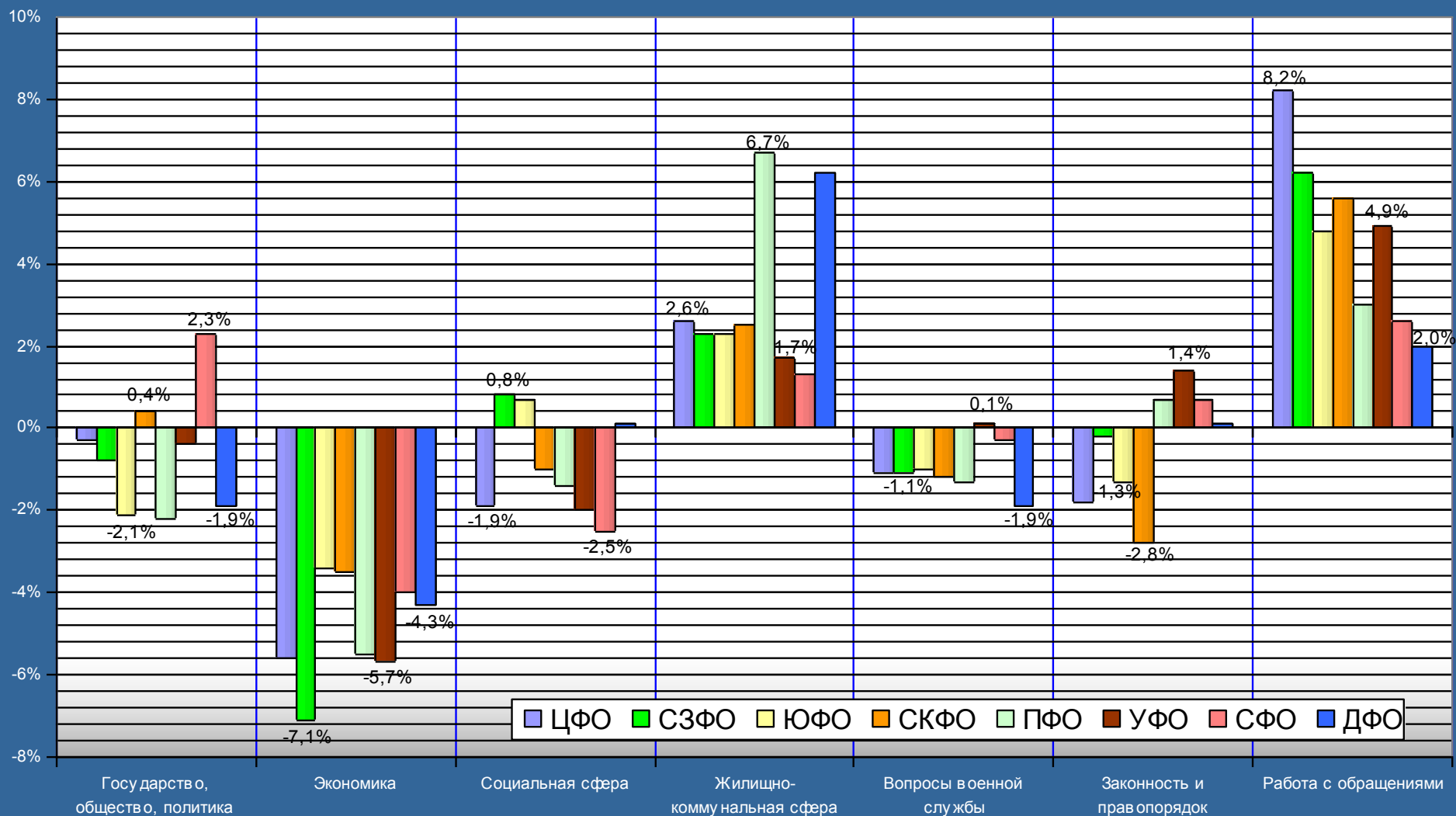
Устные обращения



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



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

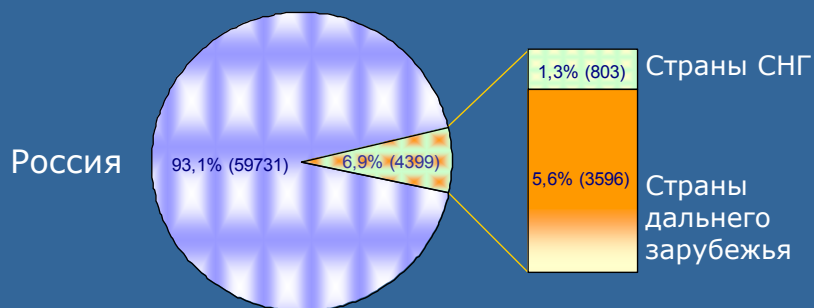


Количество рассмотренных в октябре 2010 года письменных и устных обращений, поступивших из иностранных государств

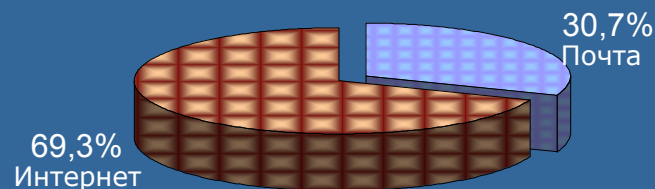
Количество письменных обращений из стран дальнего зарубежья	3596 (81,1%)
Количество письменных обращений из стран СНГ	803 (18,1%)
Количество иностранных граждан, обратившихся на личный приём	37 (0,8%)
Общее количество обращений, поступивших из иностранных государств	4436 (100,0%)

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

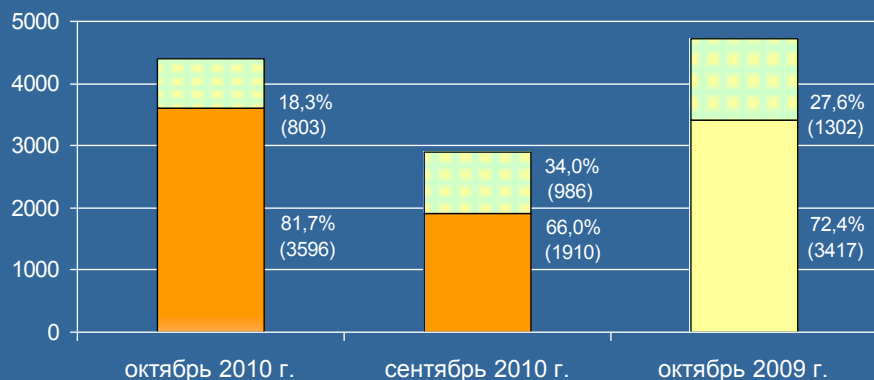
Структура письменных обращений из Российской Федерации и иностранных государств



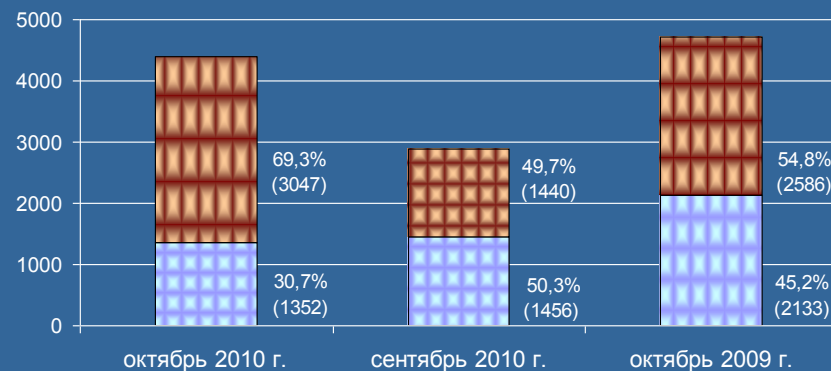
Структура письменных обращений, поступивших из иностранных государств, по источникам поступления



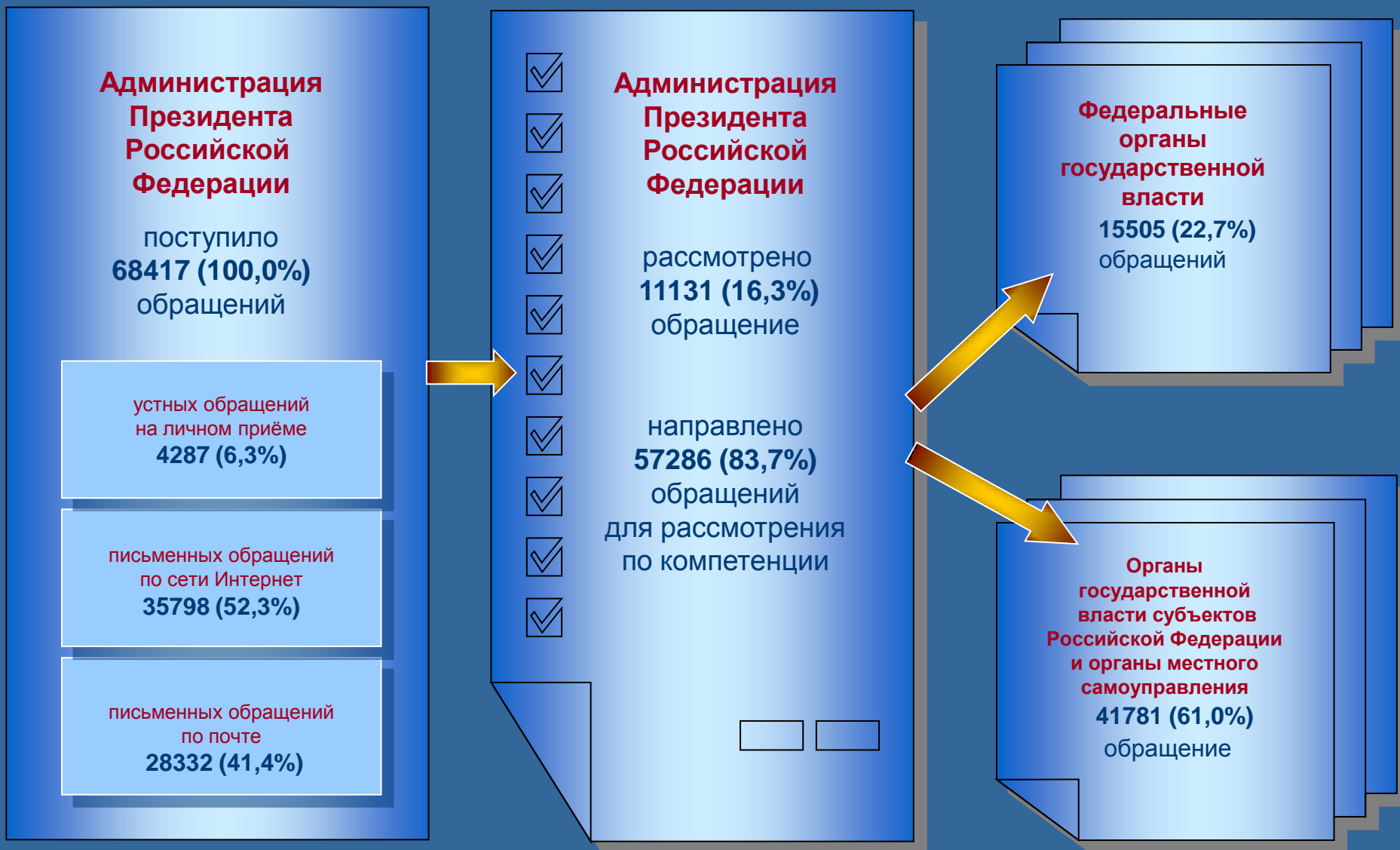
Соотношение письменных обращений, поступивших из стран СНГ и дальнего зарубежья



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



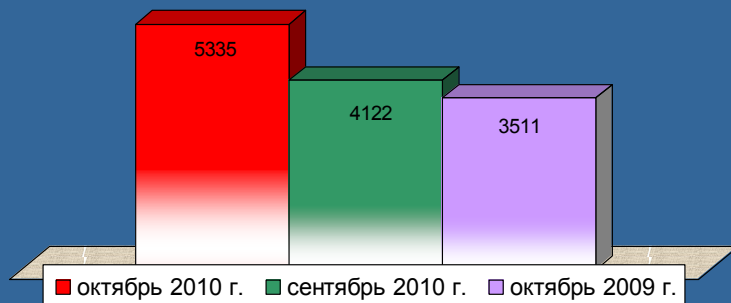
Поступление, рассмотрение и направление по компетенции обращений в октябре 2010 года



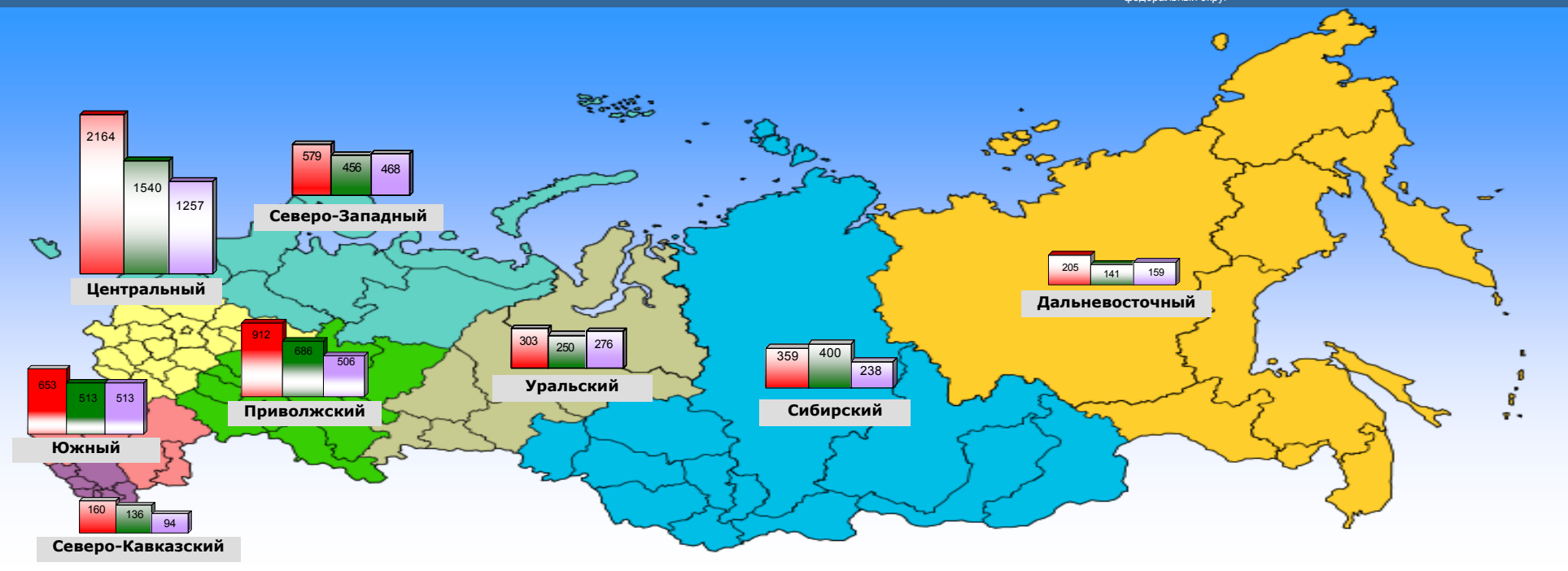
«Вопросы работы организаций жилищно-коммунальной сферы»

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

Всего рассмотрено письменных обращений

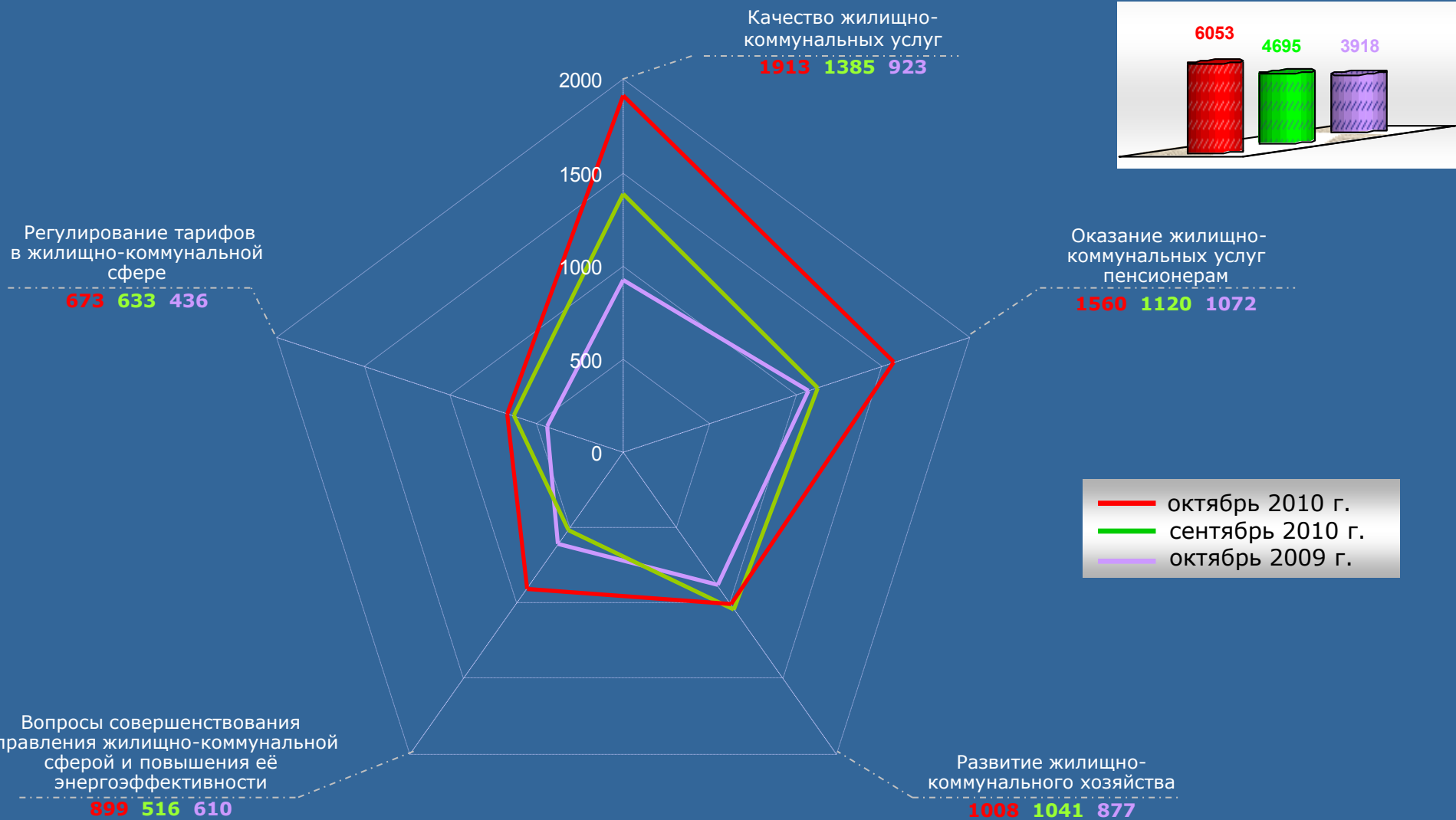


Доли письменных обращений, поступивших из федеральных округов в октябре 2010 года



«Вопросы работы организаций жилищно-коммунальной сферы»

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



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. В октябре 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 68417 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. В том числе – 64130 письменных обращений и 4287 устных обращений, включая 4436 обращений, поступивших из иностранных государств.

2. По сравнению с сентябрём 2010 года и октябрём 2009 года общее количество обращений возросло в отчётном периоде соответственно на 17,3 процента и на 1,0 процента. Характерное для большинства федеральных округов снижение по сравнению с октябрём 2009 года в общем количестве обращений доли письменных обращений компенсировано ростом на 4,0 процента доли устных обращений.

В то же время увеличение по сравнению с октябрём 2009 года количества письменных обращений из Приволжского федерального округа обусловлено откликами граждан, организаций и общественных объединений на связанные с ликвидацией последствий экстремальных природно-климатических условий рабочие поездки Президента Российской Федерации по субъектам Российской Федерации, находящимся в пределах данного федерального округа.

В абсолютных показателях в октябре 2010 года наибольшее количество вопросов, содержащихся в письменных обращениях – 17408, приходится на тему «жилищно-коммунальная сфера» и объясняется ростом числа обращений по вопросам подготовки жилищно-коммунального хозяйства к работе в осенне-зимних условиях и проведения отопительного сезона.

Этими же факторами объясняется рост в октябре 2010 года по сравнению с октябрём 2009 года доли темы «жилищно-коммунальная сфера» при одновременном повышении по всем федеральным округам доли темы «работа с обращениями» и снижении доли темы «экономика».

Акцентированность внешнеполитических контактов Президента Российской Федерации с руководством ряда стран Западной Европы и Азии обусловила увеличение доли обращений из государств дальнего зарубежья на 15,7 процента по сравнению с сентябрём 2010 года и на 9,3 процента по сравнению с октябрём 2009 года при одновременном снижении доли обращений из стран СНГ. В письменных обращениях из иностранных государств доля обращений, поступивших по сети Интернет, возросла на 19,6 и на 14,5 процента соответственно. Актуальность внешнеполитических инициатив Президента Российской Федерации побудила авторов оперативно, по сети Интернет, высказать к ним своё отношение.

3. По поручению Президента Российской Федерации проведены личные приёмы граждан первым заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, двумя помощниками Президента Российской Федерации, советником Президента Российской Федерации, полномочным представителем Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, двумя руководителями самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации.

Деятельность приёмных Президента Российской Федерации обусловила повышение общего количества устных обращений в октябре 2010 года по сравнению с сентябрём 2010 года на 21,4 процента и в 2,6 раза по сравнению с октябрём 2009 года. Высокую востребованность демонстрируют приёмные Президента Российской Федерации в отдаленных территориях: в октябре 2010 года по сравнению с октябрём 2009 года количество устных обращений в Дальневосточном федеральном округе увеличилось в 23,4 раза, в Уральском федеральном округе – в 10,8 раза, в Сибирском федеральном округе – в 5,2 раза.

Создание системы приёмных Президента Российской Федерации одновременно привело к перераспределению устных обращений: открытие в сентябре приёмных Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах Приволжского федерального округа, позволило многим гражданам решать возникающие вопросы без обращения в Приёмную Президента Российской Федерации по приёму граждан в Москве. В результате количество устных обращений в Приволжском федеральном округе в октябре 2010 года по сравнению с сентябрём 2010 года возросло в 2,2 раза.

Сокращение количества устных обращений в Северо-Западном федеральном округе за сравниваемые периоды произошло, в основном, за счёт Республики Карелия, где снижение количества устных обращений в приёмную Президента Российской Федерации в Республике Карелия сопровождалось одновременным увеличением количества письменных обращений, переданных посетителями приёмной Президента Российской Федерации в Республике Карелия. Снижение количества устных обращений в Южном федеральном округе обусловлено экстремальными погодными условиями прежде всего в Краснодарском крае.

По сравнению с сентябрём 2010 года и октябрём 2009 года количество устных обращений увеличилось по всем темам.

4. Повышенное внимание в обращениях уделяется вопросам работы организаций жилищно-коммунальной сферы, чему посвящена «специальная тема». Количество обращений по этим вопросам в октябре 2010 года увеличилось на 29,4 процента по сравнению с сентябрём 2010 года и на 52,0 процента по сравнению с октябрём 2009 года.

Приоритетными для заявителей являются тематики «оказание жилищно-коммунальных услуг пенсионерам», «регулирование тарифов в жилищно-коммунальной сфере», «вопросы совершенствования управления жилищно-коммунальной сферой и повышения её энергоэффективности». Наиболее существенный рост количества вопросов отмечается по тематике «качество жилищно-коммунальных услуг» – на 38,1 процента по сравнению с сентябрём 2010 года и в 2,1 раза по сравнению с октябрём 2009 года.

Дальнейшее повышение эффективности работы организаций жилищно-коммунальной сферы авторы связывают с совершенствованием форм и методов управления, с повсеместным внедрением современных технологий, позволяющих снижать расходы всех видов энергии и, следовательно, оплату жилищно-коммунальных услуг.