

***Информационно-статистический обзор рассмотренных
в марте 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 марте 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 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 февралём 2010 года и мартом 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 март 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); «вопросы работы 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 «специальная тема» – «поддержка ветеранов государством и обществом» – посвящена актуальным аспектам улучшения качества жизни ветеранов.

Количество письменных обращений, рассмотренных в марте 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	Ранжирование	Кол-во	Ранжирование	Кол-во	Ранжирование	Кол-во	Ранжирование	Кол-во	Ранжирование	Кол-во	Ранжирование	Кол-во	Ранжирование	Кол-во	Ранжирование	
ЦФО	2730	I	3296	I	5010	I	5994	I	837	I	3858	I	2438	I	24163	I	19878
СЗФО	1008	IV	1077	V	1741	IV	1956	III	340	III	1202	V	716	V	8040	IV	6779
ЮФО	1054	III	1178	III	1764	III	1947	IV	324	IV	1822	III	734	III	8823	III	7200
СКФО	229	VIII	344	VIII	686	VII	586	VII	133	VIII	566	VII	268	VII	2812	VII	2313
ПФО	1392	II	1567	II	2658	II	2882	II	397	II	1984	II	1141	II	12021	II	10065
УФО	556	VI	805	VI	1033	VI	1222	VI	159	VI	809	VI	394	VI	4978	VI	4255
СФО	835	V	1093	IV	1490	V	1652	V	212	V	1254	IV	727	IV	7263	V	6154
ДФО	244	VII	368	VII	480	VIII	542	VIII	135	VII	536	VIII	229	VIII	2534	VIII	2192
Итого:	8048		9728		14862		16781		2537		12031		6647		70634		58836

**Количество письменных обращений, рассмотренных в марте 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	2730	3296	5010	5994	837	3858	2438	24163	19878
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
СЗФО	1008	1077	1741	1956	340	1202	716	8040	6779
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
ЮФО	1054	1178	1764	1947	324	1822	734	8823	7200
	V	IV	III	I	VII	II	VI		
СКФО	229	344	686	586	133	566	268	2812	2313
	VI	IV	I	II	VII	III	V		
ПФО	1392	1567	2658	2882	397	1984	1141	12021	10065
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
УФО	556	805	1033	1222	159	809	394	4978	4255
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
СФО	835	1093	1490	1652	212	1254	727	7263	6154
	V	IV	II	I	VII	III	VI		
ДФО	244	368	480	542	135	536	229	2534	2192
	V	IV	III	I	VII	II	VI		
Итого:	8048	9728	14862	16781	2537	12031	6647	70634	58836
	V	IV	II	I	VII	III	VI		

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

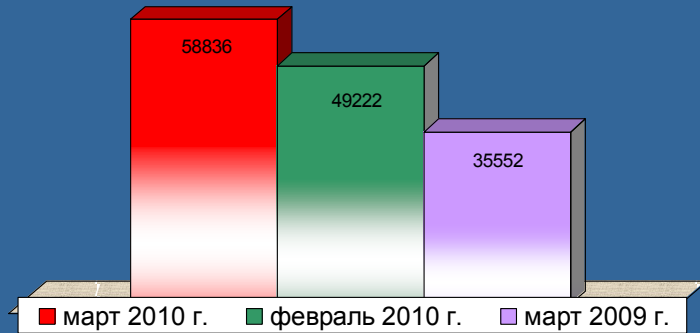
Федеральные округа	Государство, общество, политика		Экономика		Социальная сфера		Жилищно-коммунальная сфера		Вопросы военной службы		Законность и правопорядок		Работа с обращениями		Кол-во вопросов в обращениях		Кол-во обращений
ЦФО	89	I	225	I	226	I	642	I	79	I	411	I	183	I	1855	I	1705
СЗФО	5	VII	21	IV	98	III	32	VII	4	IV	47	V	26	II	233	IV	223
ЮФО	85	II	69	III	75	IV	158	III	3	V-VI	90	III	13	IV	493	III	482
СКФО	1	VIII	8	VII-VIII	6	VIII	8	VIII	1	VIII	22	VII-VIII	5	VI	51	VIII	49
ПФО	10	V	19	V	34	V	44	V	5	III	35	VI	8	V	155	VI	143
УФО	19	III	97	II	114	II	251	II	13	II	107	II	19	III	620	II	578
СФО	7	VI	8	VII-VIII	12	VII	124	IV	3	V-VI	48	IV	4	VII-VIII	206	V	203
ДФО	12	IV	12	VI	22	VI	43	VI	2	VII	22	VII-VIII	4	VII-VIII	117	VII	112
Итого:	228		459		587		1302		110		782		262		3730		3495

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

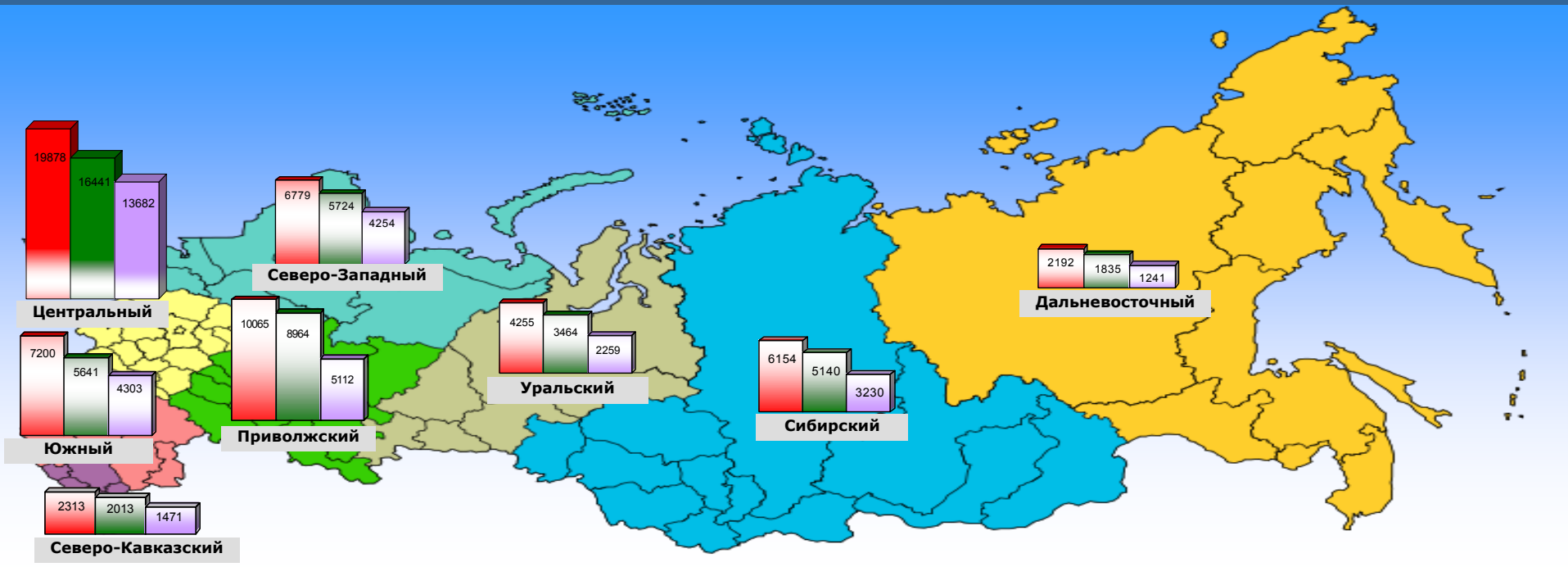
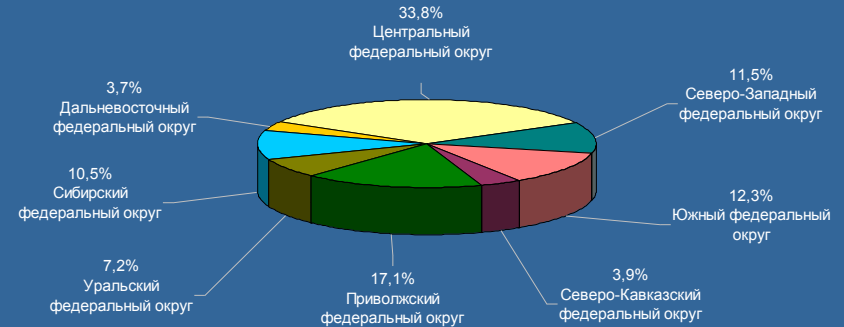
Федеральные округа	Государство, общество, политика	Экономика	Социальная сфера	Жилищно-коммунальная сфера	Вопросы военной службы	Законность и правопорядок	Работа с обращениями	Кол-во вопросов в обращениях	Кол-во обращений
ЦФО	89	225	226	642	79	411	183	1855	1705
	VI	IV	III	I	VII	II	V		
СЗФО	5	21	98	32	4	47	26	233	223
	VI	V	I	III	VII	II	IV		
ЮФО	85	69	75	158	3	90	13	493	482
	III	V	IV	I	VII	II	VI		
СКФО	1	8	6	8	1	22	5	51	49
	VI-VII	II-III	IV	II-III	VI-VII	I	V		
ПФО	10	19	34	44	5	35	8	155	143
	V	IV	III	I	VII	II	VI		
УФО	19	97	114	251	13	107	19	620	578
	V-VI	IV	II	I	VII	III	V-VI		
СФО	7	8	12	124	3	48	4	206	203
	V	IV	III	I	VII	II	VI		
ДФО	12	12	22	43	2	22	4	117	112
	IV-V	IV-V	II-III	I	VII	II-III	VI		
Итого:	228	459	587	1302	110	782	262	3730	3495
	VI	IV	III	I	VII	II	V		

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

Всего рассмотрено письменных обращений

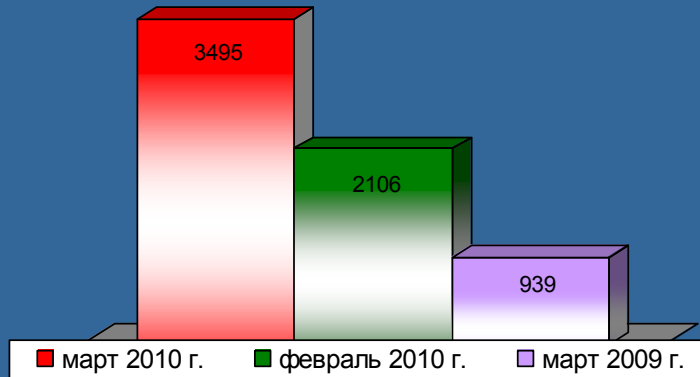


Доли письменных обращений, поступивших из федеральных округов в марте 2010 года

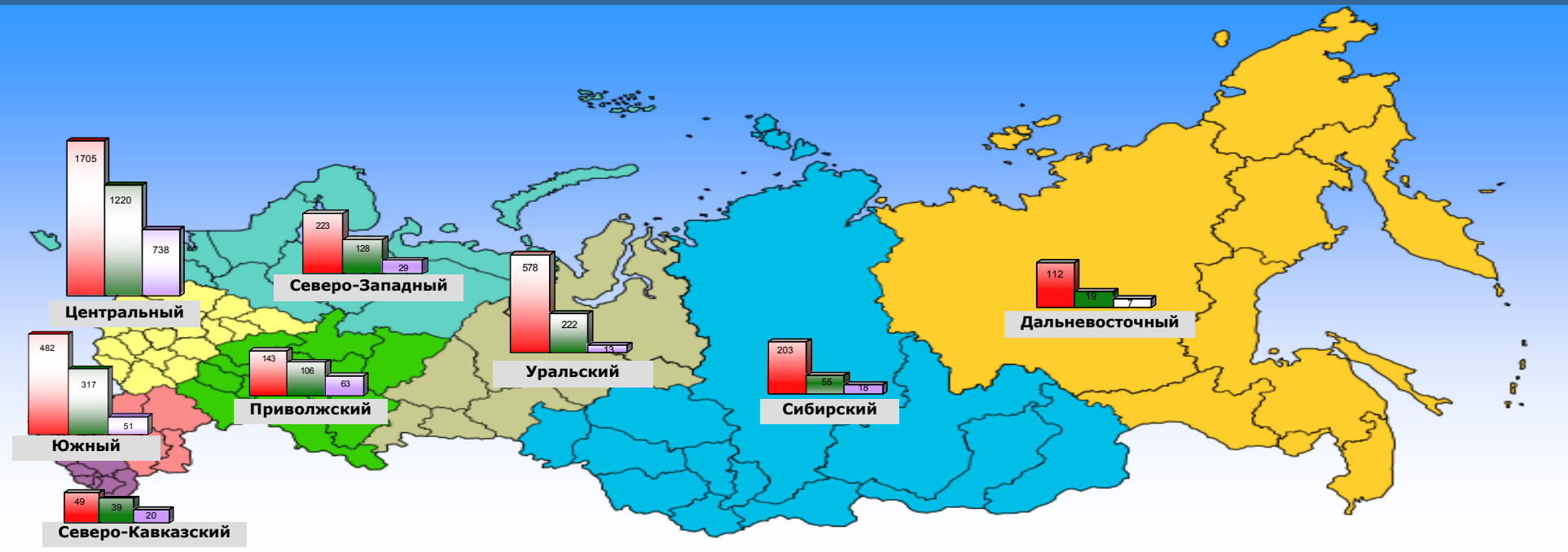
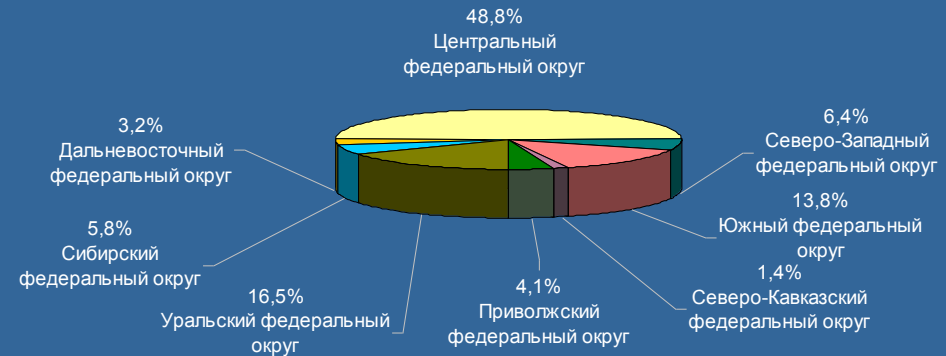


Общее количество устных обращений, рассмотренных на личном приёме в марте 2010 года, феврале 2010 года и марте 2009 года, с распределением обращений по федеральным округам

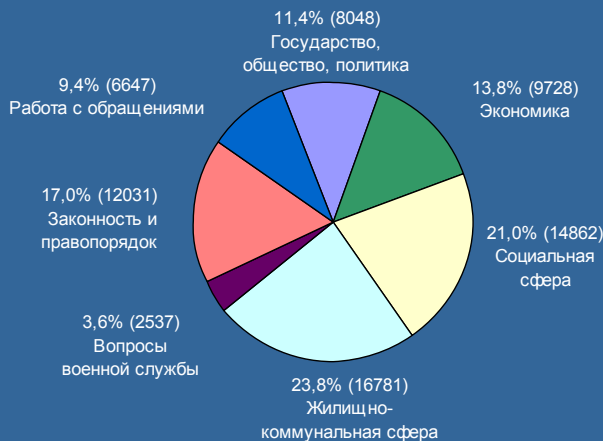
Всего рассмотрено устных обращений



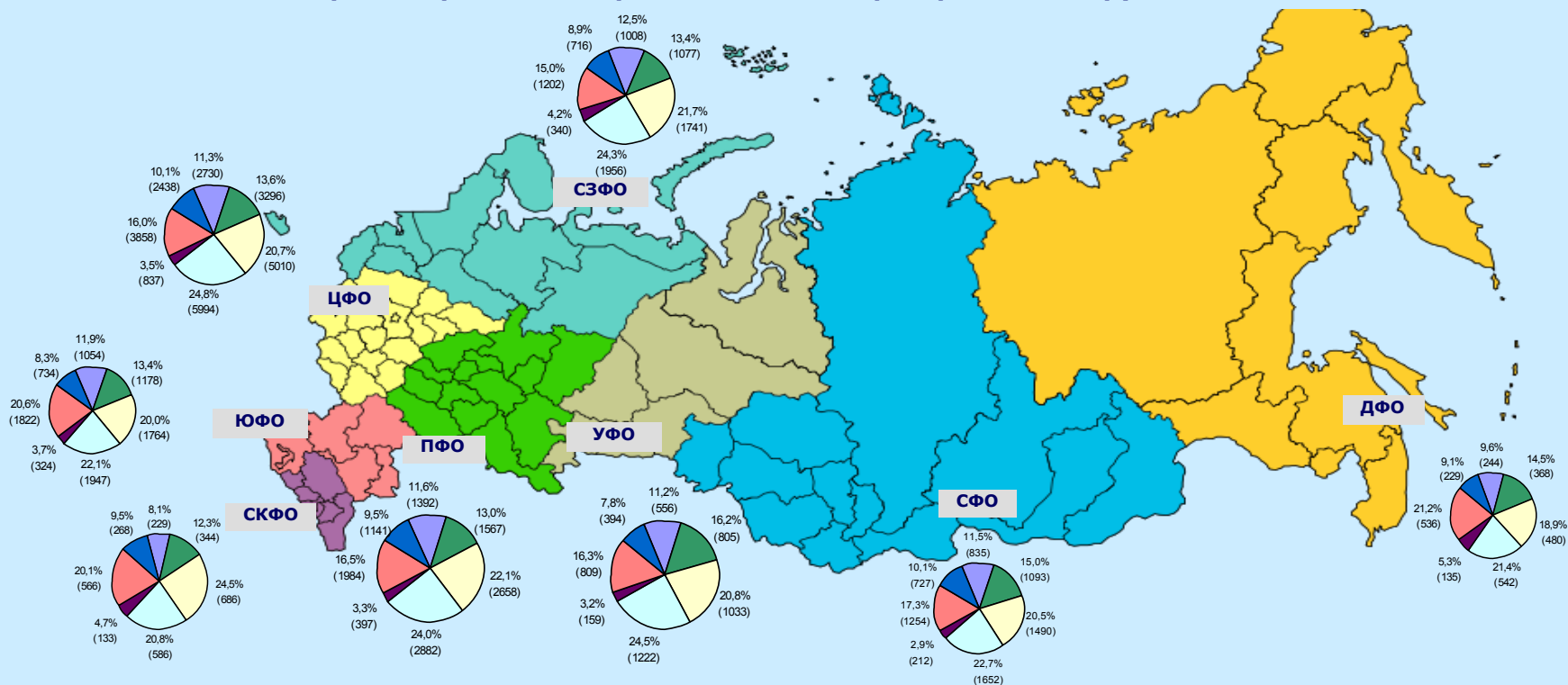
Доли устных обращений, поступивших из федеральных округов в марте 2010 года



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



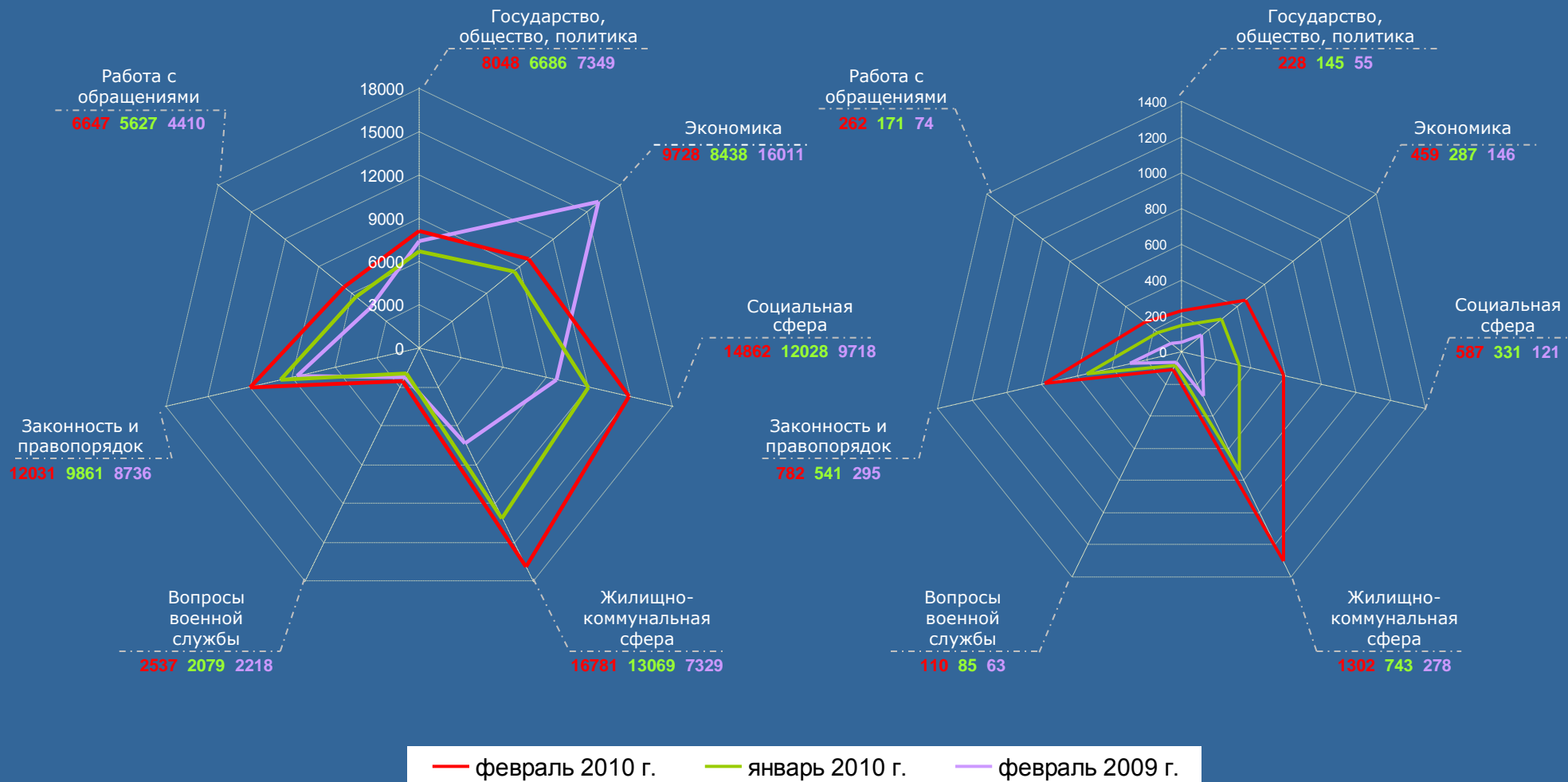
Доли тем в общем количестве вопросов, содержащихся в письменных обращениях, рассмотренных в марте 2010 года, по федеральным округам



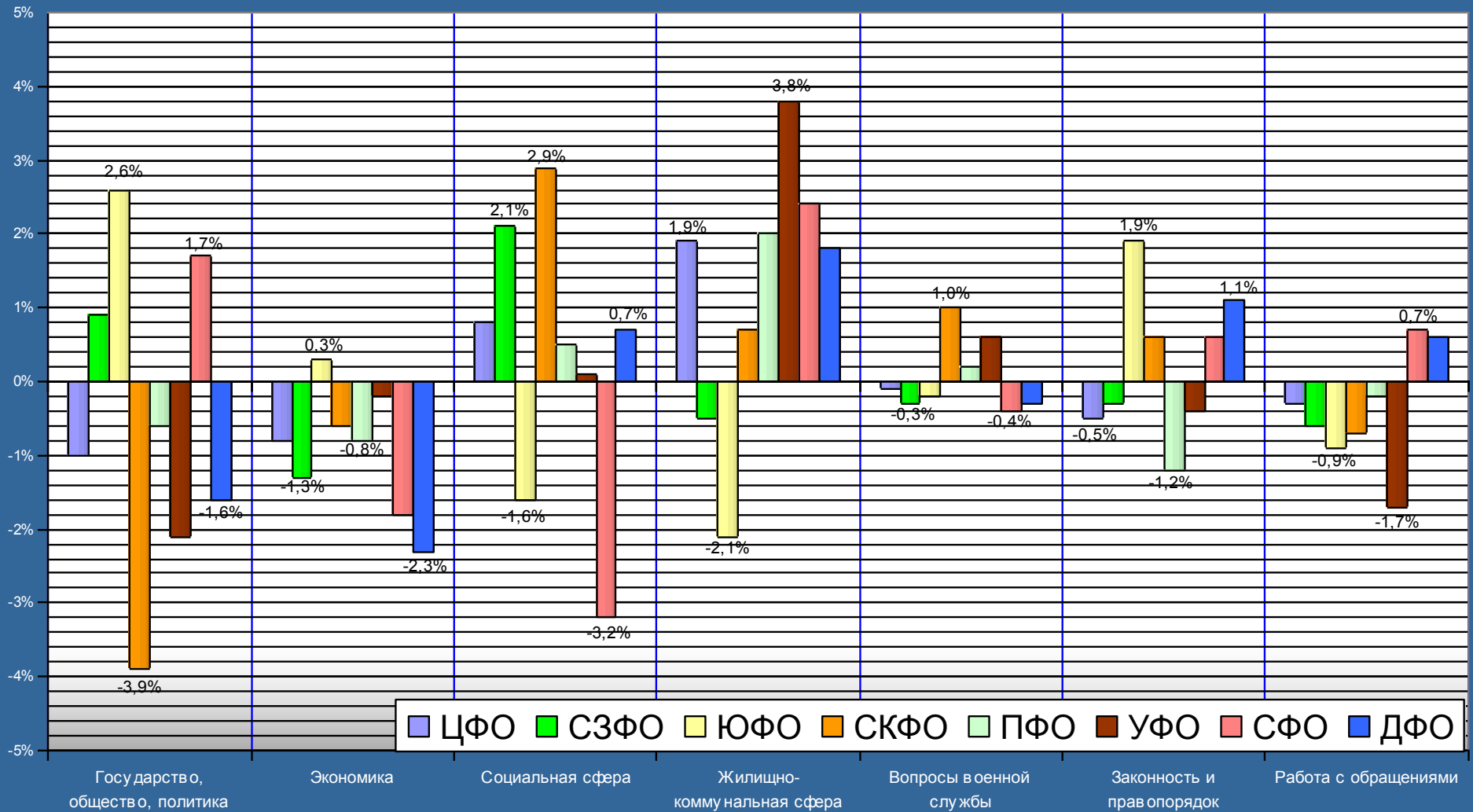
Общее количество вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях, рассмотренных в марте 2010 года, феврале 2010 года и марте 2009 года, по темам

Письменные обращения

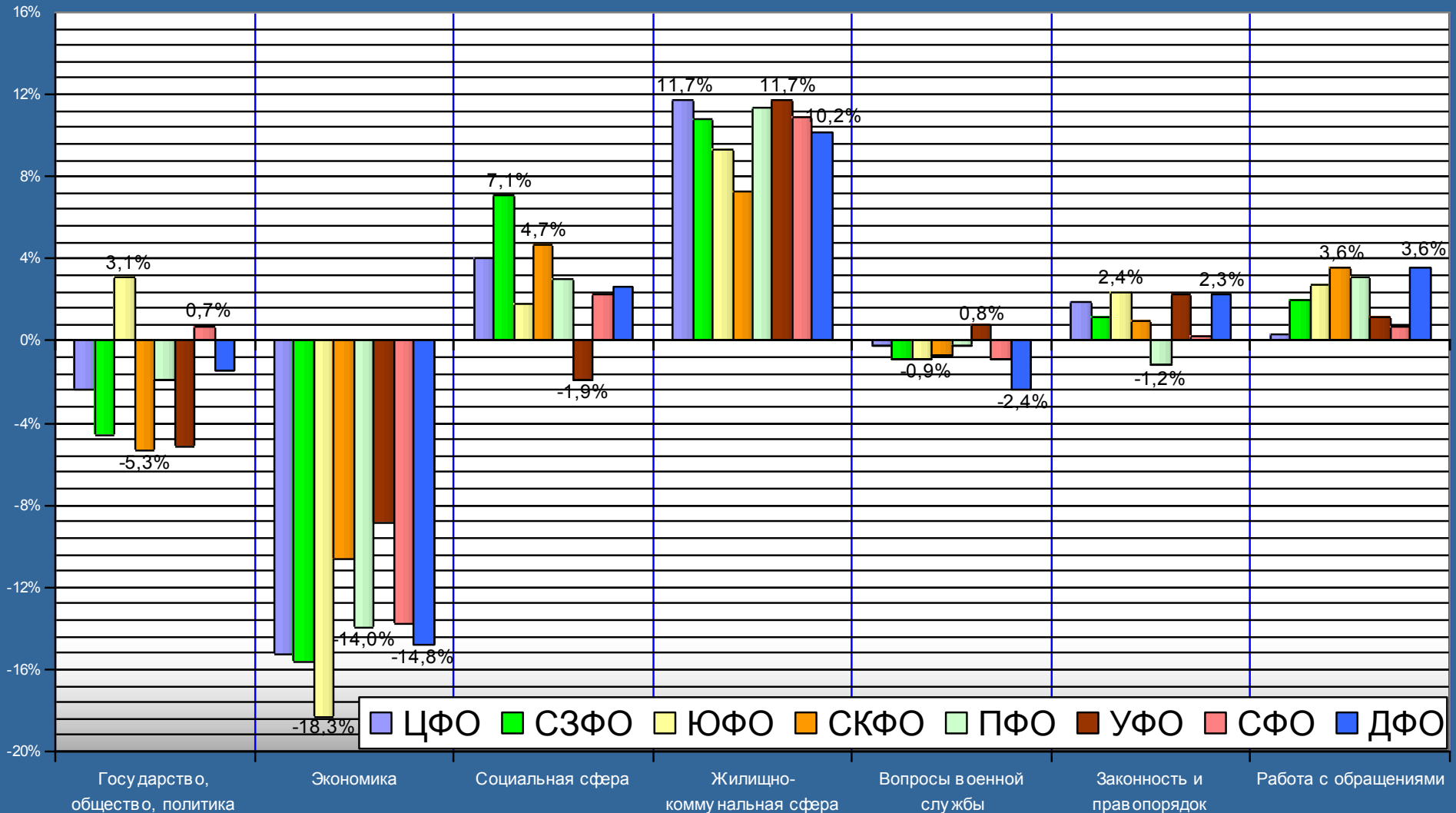
Устные обращения



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



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

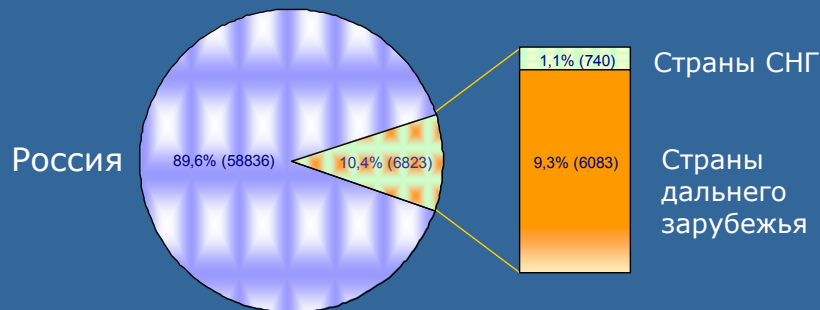


Количество рассмотренных в марте 2010 года письменных и устных обращений, поступивших из иностранных государств

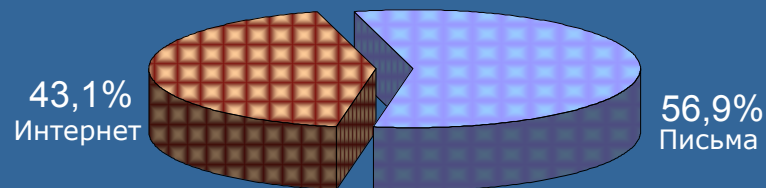
Количество письменных обращений из стран дальнего зарубежья	6083 (88,7%)
Количество письменных обращений из стран СНГ	740 (10,8%)
Количество иностранных граждан, обратившихся на личный приём	37 (0,5%)
Общее количество обращений, поступивших из иностранных государств	6860 (100,0%)

Доли письменных обращений, поступивших из Российской Федерации и иностранных государств, рассмотренных в марте 2010 года, феврале 2010 года и марте 2009 года, с распределением по источникам поступления обращений

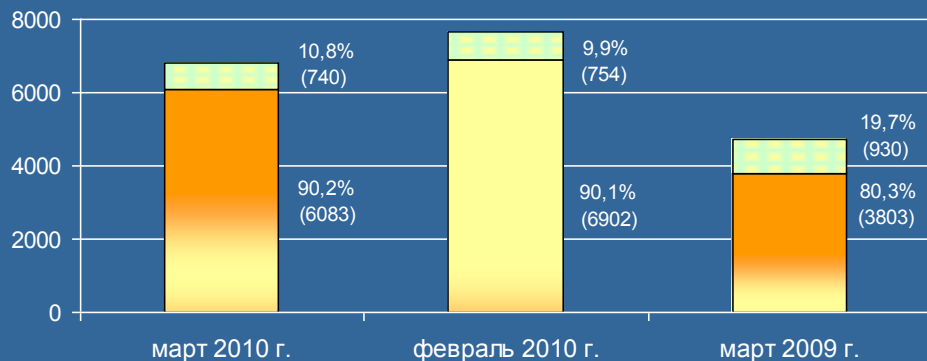
Структура письменных обращений из Российской Федерации и иностранных государств



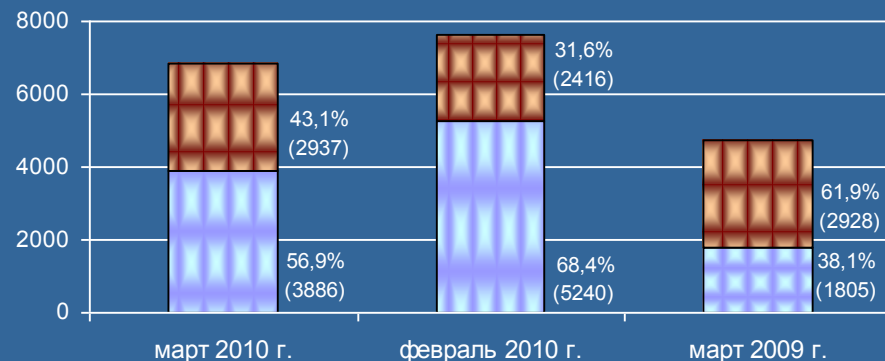
Структура письменных обращений, поступивших из иностранных государств, по источникам поступления



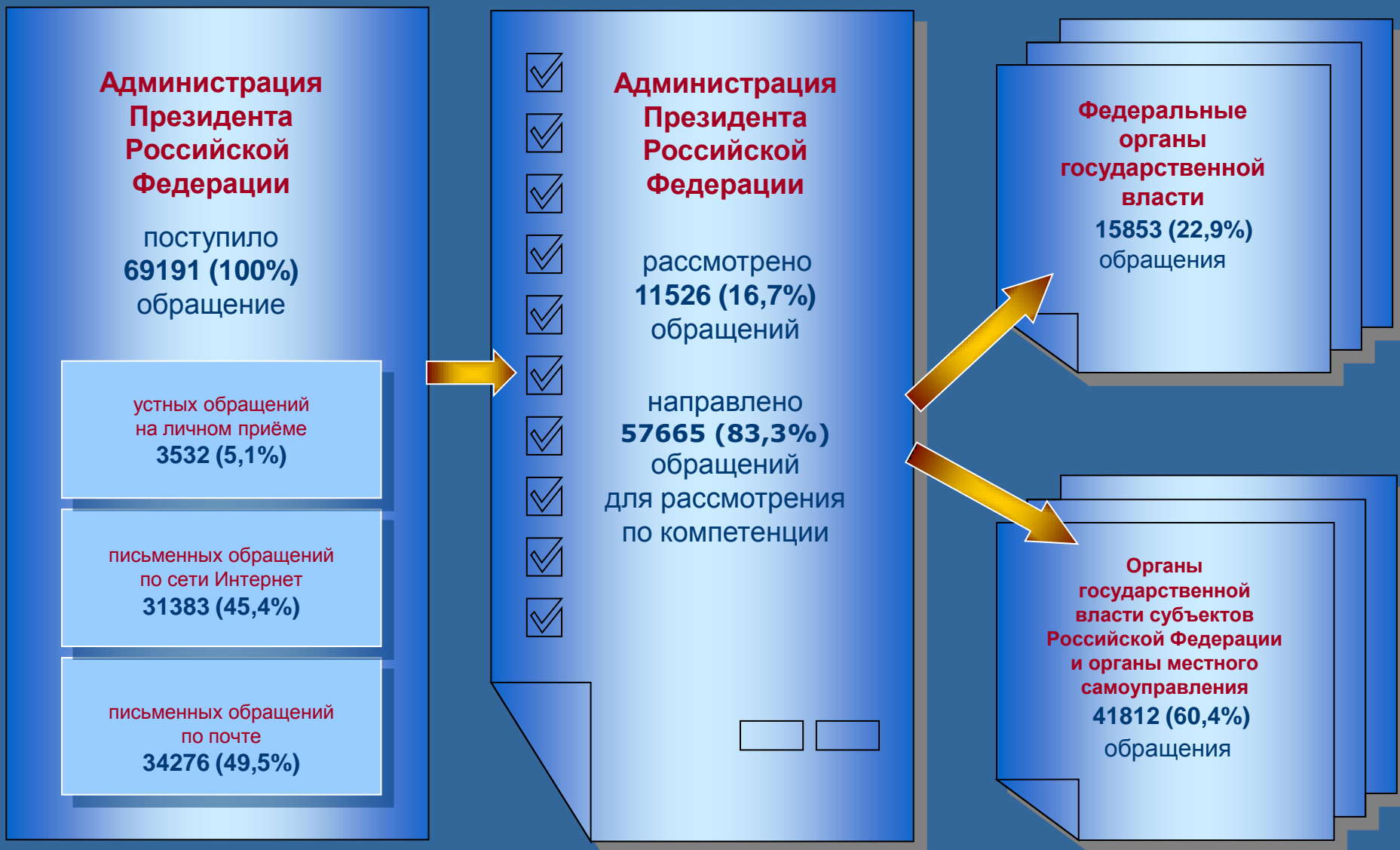
Соотношение письменных обращений, поступивших из стран СНГ и дальнего зарубежья



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



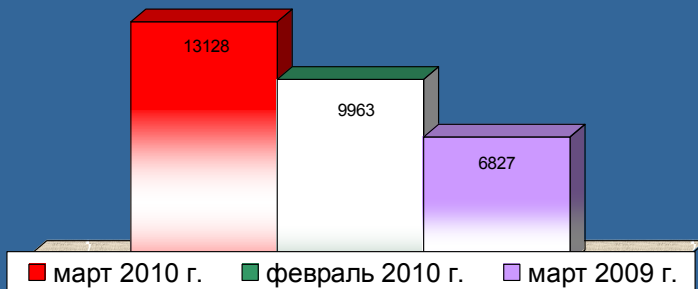
Поступление, рассмотрение и направление по компетенции обращений в марте 2010 года



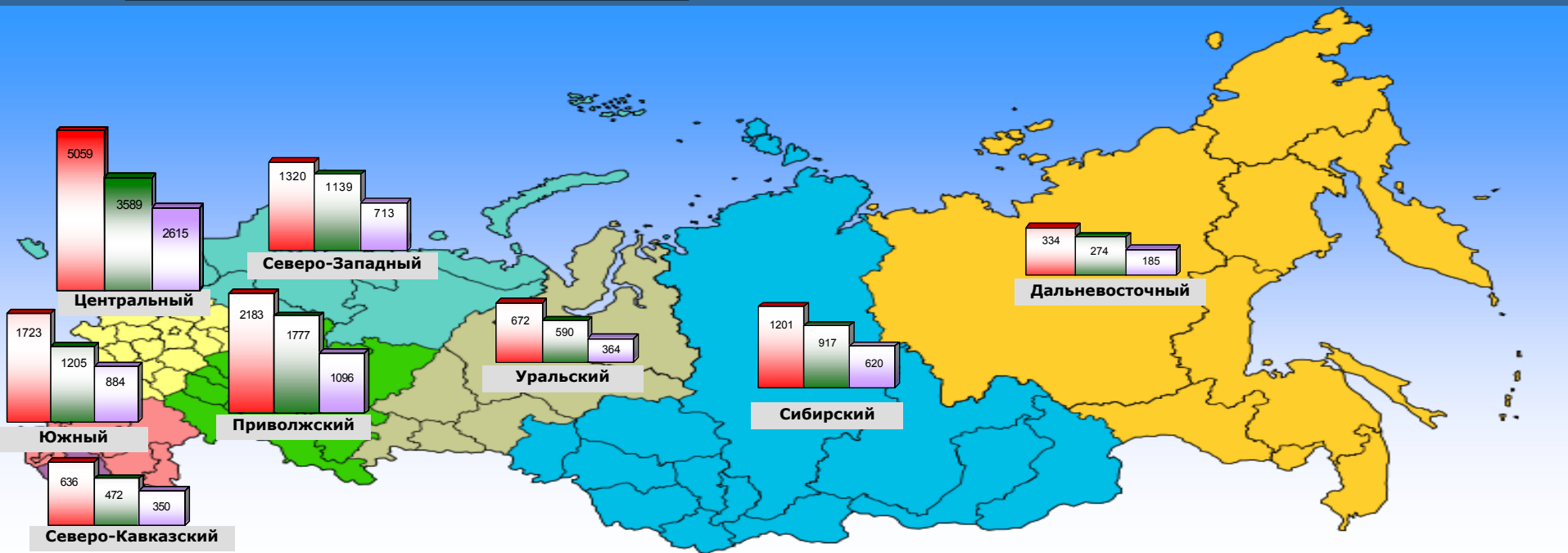
«Поддержка ветеранов государством и обществом»

Количество письменных обращений по специальной теме «поддержка ветеранов государством и обществом», рассмотренных в марте 2010 года, феврале 2010 года и марте 2009 года, с распределением обращений по федеральным округам

Всего рассмотрено письменных обращений



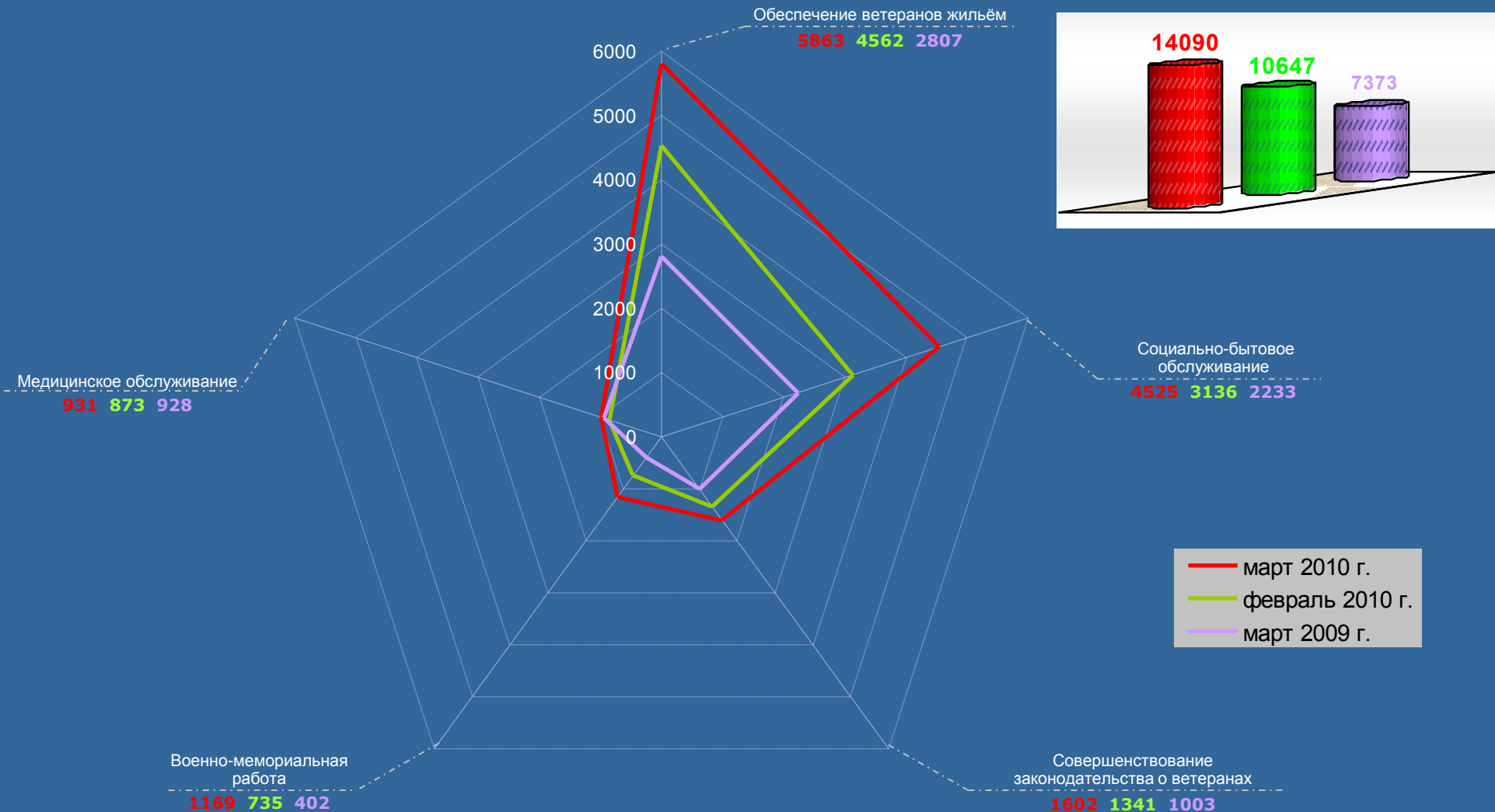
Доли письменных обращений, поступивших из федеральных округов в марте 2010 года



Специальная тема

«Поддержка ветеранов государством и обществом»

Количество вопросов, содержащихся в письменных обращениях по специальной теме «поддержка ветеранов государством и обществом», рассмотренных в марте 2010 года, феврале 2010 года и марте 2009 года, по отдельным тематикам



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. В марте 2010 года в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, приёмные Президента Российской Федерации в федеральных округах и административных центрах субъектов Российской Федерации поступило 69191 обращение, адресованное Президенту Российской Федерации. В том числе – 58836 письменных обращений и 3495 – устных. 6860 обращений получено из иностранных государств.

2. Общее количество обращений за отчетный период увеличилось по сравнению с февралем 2010 года на 17,3 процента и на 67,8 процента по сравнению с мартом 2009 года. По всем федеральным округам по сравнению с мартом 2009 года возросли доли тем «жилищно-коммунальная сфера» и «работа с обращениями», и по семи федеральным округам, за исключением Уральского федерального округа, доли темы «социальная сфера».

В марте 2010 года, как и в феврале 2010 года, наиболее приоритетными в обращениях граждан были вопросы по теме «жилищно-коммунальная сфера». Количество письменных и устных обращений по данной теме в марте 2010 года увеличилось по сравнению с февралём 2010 года соответственно на 28,4 процента и на 75,2 процента, а по сравнению с мартом 2009 года – в 2,3 раза и в 4,7 раза. Рост числа обращений обусловлен откликами граждан на принимаемые Президентом Российской Федерации меры по совершенствованию жилищной политики и оптимизации тарифов на жилищно-коммунальные услуги.

В отчетном периоде на 39,2 процента по сравнению с мартом 2009 года сократилось число вопросов, содержащихся в письменных обращениях, по теме «экономика». Доля этих вопросов уменьшилась в марте 2010 года по всем федеральным округам по сравнению с мартом 2009 года и по семи федеральным округам, за исключением Южного федерального округа, по сравнению с февралём 2010 года.

3. По поручению Президента Российской Федерации в марте 2010 года проведены личные приёмы граждан первым заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, двумя помощниками Президента Российской Федерации, двумя советниками Президента Российской Федерации, двумя руководителями самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации. Вели личный приём граждан должностные лица и уполномоченные лица аппаратов полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах в приёмных Президента Российской Федерации в Северо-Западном, Южном, Уральском, Сибирском и Дальневосточном федеральных округах. Приступили к работе приёмные Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации – приёмные Президента Российской Федерации в Амурской, Тюменской и Челябинской областях. Это обусловило увеличение количества устных обращений в марте 2010 года по сравнению с февралём 2010 года и мартом 2009 года по всем темам. В Дальневосточном федеральном округе в отчётном периоде количество устных обращений увеличилось по сравнению с февралём 2010 года в 6,1 раза, в Сибирском федеральном округе – в 3,7 раза.

4. Повышенное внимание в обращениях уделяется вопросам поддержки ветеранов государством и обществом, чему посвящена «специальная тема». Количество обращений по этим вопросам в марте 2010 года увеличилось на 31,8 процента по сравнению с февралём 2010 года и в 1,9 раза по сравнению с мартом 2009 года. В числе наиболее актуальных – вопросы обеспечения ветеранов жильём и социально-бытового обслуживания. Число обращений по указанным тематикам возросло в марте 2010 года по сравнению с февралём 2010 года на 28,5 процента и на 44,3 процента соответственно, а по сравнению с мартом 2009 года – в 2,1 раза и в 2,0 раза.