

«В работе с обращениями граждан главные принципы – это компетентность и справедливость»

(Статья размещена в парламентской газете «Тюменские известия» 25 апреля 2019 года)

Избиратели ожидают от нас чуткости, понимания и вместе с тем эффективного реагирования на поставленные вопросы. Вся деятельность областной Думы при работе с обращениями граждан направлена на обеспечения именно этой задачи.

Работа органа законодательной власти сложна и многопланова. Одна из важнейших ее задач – совершенствование регионального законодательства, приведение ее в соответствие с федеральным. И – особенно в последние годы – разработка механизма направляемых «наверх» законодательных инициатив, с помощью которых, как показала практика, можно добиться реальных перемен на законодательном поле страны. В пользу региона, в пользу жителей региона.

И все же людям, порой не посвященным в тонкости законотворчества, порой кажется эффективнее другая составляющая работы депутатского корпуса: работа с избирателями и их обращениями. Сколько проблем удалось решить, насколько оперативно и качественно - достоверный показатель КПД народных избранников...

Именно он стал темой беседы журналиста «Тюменских известий» с начальником отдела областной Думы по работе с обращениями граждан.

ЗВЕНЬЯ ОДНОЙ ЦЕПИ

Вопрос: Правильно ли я понимаю, что законотворческая деятельность депутатов и конкретное общение с избирателем – это все же звенья одной цепи?

Ответ: Так оно и есть на самом деле. Для полной ясности надо отметить: все обращения, поступающие в областную Думу можно условно разделить на две группы, по вопросам, относящимся к полномочиям Тюменской областной Думы, депутатов областной Думы, по вопросам, не входящим в компетенцию областной Думы, областных парламентариев.

Излагая кратко, к основным полномочиям областной Думы относится принятие решений, воплощаемых в соответствующих нормативно-правовых актах, принятие мер к исполнению таких решений на территории Тюменской области. Мониторинг правоприменения, который Дума проводит в отношении законов Тюменской области, имеет четкую цель: регулярный сбор информации, в том числе от граждан, для дальнейшего анализа и, соответственно, принятия решения о необходимости внесения изменений в соответствующий областной закон...

Вопрос: Какие законы окажутся в зоне депутатского внимания в 2019 году?

Ответ: В 2019 году мониторингу подлежат законы Тюменской области «О налоге на имущество организаций», «О преобразовании сельских поселений, входящих в состав Голышмановского муниципального района Тюменской области, и внесении изменений в отдельные законы Тюменской области», «О физической культуре и спорте в Тюменской области», «О научной, научно-технической и инновационной деятельности в Тюменской области», «О предоставлении земельных участков отдельным категориям граждан в собственность бесплатно»...

Вопрос: **Практически все перечисленные Вами законы имеют самое непосредственное влияние на уровень жизни населения области...**

Ответ: И именно поэтому по данным направлениям деятельности мы ждем от граждан отклика в виде обоснованных, мотивированных предложений. Очевидно и то, что выход на такой уровень взаимодействия органа законодательной власти региона с гражданами требует повышения уровня юридической грамотности населения и конечно же, готовности граждан принимать участие в законотворческом процессе, в выявлении проблем, связанных с практикой применения законов. Подчеркну: Каждое обращение по вопросам компетенции областной Думы имеет для нас высокую ценность.

На практике мы убеждаемся, ближе и понятнее заявителям жизненная ситуация, которую они непосредственно проживают. Поэтому большее количество поступающих обращений содержит описание проблем, с которыми сталкиваются люди.

Вопрос: **Законы депутаты, как Вы сказали, мониторят. А принятые обращения?**

Ответ: Рассматривая каждое обращение, депутаты областной Думы нацелены на осуществление реальной помощи обратившемуся гражданину. Поэтому по возможности отслеживают судьбу каждого письма для того, чтобы иметь точную информацию о результатах рассмотрения.

На мой взгляд, высокие показатели в решении проблемных вопросов граждан связаны с тем, что одним из главных принципов депутатов областной Думы - и уже не первого созыва - является индивидуальный подход к каждой ситуации. И, что очень немаловажно, использование всех доступных инструментов взаимодействия органов государственной власти всех уровней. Добавлю: рассмотрение всех обращений происходит по принципу равноправия и строго подчиняется требованиям федерального законодательства.

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ, НО НЕ ОТПИСКА!

Вопрос: **А вот каков при этом уровень компетенции самих граждан, приходящих на прием к депутату, пишущих заявления, ждущих помощи? Часто ли бывает, что ждут невозможного? Надеются на чудо?**

Ответ: К сожалению, не все обращающиеся граждане в полной мере осведомлены о компетенции органов власти, уполномоченных рассматривать их просьбу. Часто в ходе личного приема, пытаюсь объяснить заявителю в какой конкретно орган государственной власти ему необходимо обратиться для разрешения сложившейся

ситуации, граждане просят, чтобы обращение было рассмотрено лично председателем областной Думы. Они верят, что положительное решение вопроса зависит только от уровня и авторитета руководителя, не желая обращаться непосредственно в орган власти по компетенции. Однако не все вопросы могут быть разрешены в областной Думе, в ряде случаев требуется переадресация.

Вопрос: Переадресование многие воспринимают как элементарную отписку...

Ответ: Разумеется, и такое случается. В действительности, если гражданину, обратившемуся к депутатам областной Думы, поступает уведомление о переадресовании вопросов в объеме трех, четырех строк, это не значит, что обращение не рассматривалось.

Прежде всего, при рассмотрении обращения, помогает правильное понимание сотрудником областной Думы порядка рассмотрения в компетентном органе власти, органе местного самоуправления, выявление тонких нюансов, которые могут являться ключевым на пути к решению проблемы. Такой подход требует больших затрат времени, опыта и знаний, однако подобная работа, как правило, не видна со стороны.

Вопрос: Можно конкретный пример?

Ответ: В конце минувшего года председателю областной Думы поступил вопрос заявителя о действии распоряжения администрации Тюменской области. Исполняя Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» председатель областной Думы обязан был перенаправить обращение в Правительство Тюменской области. Однако по результатам изучения приложенной к обращению многолетней переписки с органами местного самоуправления и органами исполнительной власти выяснилось, что заявитель ставит данный вопрос в связи с необходимостью строительства индивидуального жилого дома в зоне с особыми условиями использования территории. Не смотря на то, что в соответствии с законодательством обращение необходимо было направить в Правительство Тюменской области, Корепанов Сергей Евгеньевич поручил дополнительно подготовить письмо в Управление Роспотребнадзора по Тюменской области.

Заместитель руководителя, главного государственного санитарного врача по Тюменской области, обладая соответствующей компетенцией, проанализировав законодательство, регулирующее данные правоотношения, определила нормы, имеющие большую юридическую силу по отношению к распоряжению администрации Тюменской области, утратившему свою актуальность в настоящее время, и разъяснила их гражданину. А также предложила пути решения проблемы, связанные с оформлением документации на строительство жилого дома в зоне санитарной охраны в целом. Надеемся, что информация, предоставленная заявителю, поможет сократить время на решение проблемы, защитить свои законные интересы.

Мы с коллегами, в свою очередь, работаем на поддержание авторитета публичной власти, стараемся находить максимально результативные варианты решений, по вопросам, описанным гражданами, нацелены на то, чтобы разъяснение было содержательным и эффективным.

КРАСНОРЕЧИВЫЕ ЦИФРЫ

Вопрос: Наверняка Вы давно ведете свою статистику?

Ответ: Это необходимо для того, чтобы отчетливо представлять себе социальные потребности населения области. За 2018 год наибольшее количество заявителей, указавших свою льготную категорию при обращении к депутатам областной Думы, пенсионеры (49,73 %) старше 55 лет. Анализ информации, полученной от данной категории граждан, традиционно проявился преимущественный интерес к вопросам социального обеспечения. 606 пенсионеров обратились по вопросам оказания материальной помощи в рамках социального обеспечения. Другие – по вопросам пенсионного обеспечения. Некоторые граждане пенсионного возраста не согласны с размером пенсии, поступали вопросы о необходимости перерасчета пенсии. Подобные вопросы перенаправлялись в отделения пенсионного фонда РФ.

В рейтинге вопросов от этой категории граждан - компенсация оплаты взносов за капитальный ремонт многоквартирных домов, льготный проезд на общественном транспорте, обеспечение путевками на санитарно-курортное лечение, порядок предоставления различных льгот. Граждан старшего возраста интересовали также вопросы, связанные с присвоением звания «Ветеран труда».

Следующей по количеству вопросов стоит сфера коммунального хозяйства. А именно: благоустройство территории многоквартирных домов и детских площадок, благоустройство сел, освещение улиц, проведение канализации, водоснабжение, газификация, обрезка деревьев...

Вопрос: С чем обращаются в Думу люди пожилого возраста, ясно. А вот студенты и школьники, например, обозначают свои проблемы?

Ответ: Эта возрастная категория – до 25 лет- обращается реже и характер поднимаемых ими тем иной. Молодых людей интересуют вопросы предоставления материальной помощи на различные цели, в том числе на обеспечение интересов и увлечений. Вопросы трудоустройства.

Несколько студентов ВУЗов столкнулись с проблемами, связанными с предоставлением места в общежитии. В связи с проведением выборов в Тюменскую городскую Думу поступали обращения об избирательной компании. Молодых людей интересуют также более глобальные проблемы. Жительница города Тюмени подняла вопрос о создании дополнительных мест для курения в городе Тюмени с целью сохранения здоровья населения.

РУКОВОДИТЕЛЬ НА ПРЯМОЙ СВЯЗИ

Вопрос: Наша газета не раз за эти годы проводила итоги работы депутатов с наказами и обращениями. Как правило, лидировал спикер областного парламента...

Ответ: Да, Сергей Евгеньевич Корепанов на протяжении многих лет не только организует работу по рассмотрению обращений, но и непосредственно своим

примером показывает и учит, как правильно проводить личный прием, выстраивать коммуникации, разъяснять ситуации и добросовестно исполнять должностные обязанности. Итогами такого подхода является в числе прочих количественный показатель. В 2018 году Сергей Евгеньевич рассмотрел 781 обращение из 8638 поступивших депутатам областной Думы обращений. Принял 267 граждан.

К слову, созданный в структуре аппарата отдел по работе с обращениями граждан курирует председатель областной Думы. Сотрудники отдела рассматривают обращения, контролируют сроки, осуществляют сбор и анализ данных по обращениям. Это позволяет строго соблюдать требования законодательства, нарабатывать практику работы с обращениями.

В этом плане надо отметить позитивный опыт нашего региона. Мои коллеги из высших законодательных органов власти субъектов РФ сталкиваются с проблемами при реализации Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» по причине отсутствия прямого взаимодействия с руководителем. Тем более не многие могут взаимодействовать с приемными депутатов региональных парламентов по принципам, используемым в Тюменской областной Думе.

Что касается нашего отдела, в прошлом году в отделе рассмотрено 705 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц. Принято 174 гражданина. Разработан нормативно-правовой акт, закрепляющий основные правила работы с обращениями.

В июне 2018 года председателем областной Думы утверждена Инструкция по работе с обращениями граждан в Тюменской областной Думе в новой редакции.

Вопрос: Что из нововведений в работе Вашей структуры Вы отметили бы?

Ответ: Одним из нововведений является закрепление механизма регистрации вопросов, поступающих во время прямых эфиров на радио и телевидении, учитывая открытость и публичность законодательного органа власти Тюменской области.

Установлена дополнительная возможность получить гражданину официальный ответ.

С другой стороны, при работе с такими вопросами в 2018 году мы смогли также реализовать, предоставленную федеральным законодателем возможность с 08 декабря 2017 года размещать ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц на официальном портале Тюменской областной Думы. Введенная норма позволила, во-первых, получить возможность ознакомления с ответами на вопросы, заданные во время Прямого эфира телезрителями, даже если контактные данные гражданина не предоставлены. Во-вторых, ознакомить с интересующей информацией более широкий круг граждан.

Наибольшее количество поступивших вопросов было связано с финансовой, хозяйственной и предпринимательской деятельностью (дорожное хозяйство, транспорт и связь, строительство и подключение к объектам электро-, водо-, газо- и

теплоснабжения) – 26 %, с развитием коммунального хозяйства – 14 %, с деятельностью органов государственной власти и местного самоуправления – 12 %.

Практика работы показала, что ни одна просьба, озвученная гражданином, не осталась без ответа, представленного в различной форме. Всего за 2018 год в отдел поступило и рассмотрено 96 вопросов с радио и телевидения.

Вопрос: Понятно, что люди, обращаясь к депутатам, хотят немедленного решения своих проблем...

Ответ: Не всегда ситуация с разрешением проблемы понятна гражданам. Например, 30 июня истекшего года председателю областной Думы поступили вопросы жителей многоквартирного дома, расположенного в городе Тюмени, об отсутствии ремонта в подъездах дома на протяжении 20 лет и об отсутствии благоустройства придомовой территории, связанного с неопределенными границами земельного участка. Благодаря своевременной реакции со стороны областной Думы, действиям сотрудников органов местного самоуправления и правоохранительных органов в сентябре мы получили информацию о том, что границы земельного участка многоквартирного дома сформированы. Соответственно это решение устранило препятствие в осуществлении благоустройства. И не смотря на желание жителей дома получить по результатам рассмотрения новую детскую площадку во дворе и новый облик подъездов, включение в Региональную программу капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Тюменской области является весьма значимым результатом.

ИНТЕРНЕТ В ПОМОЩЬ

Вопрос: Теперь депутат и его избиратель могут общаться на просторах интернета?

Ответ: Да, взаимодействие с гражданами посредством Интернета также оправдало себя за время использования интернет-приемной Тюменской областной Думы и оказалось удобным как заявителям, так и должностным лицам.

При направлении обращения через интернет-приемную заявитель получает такие преимущества как сокращение времени на подачу обращения в государственный орган, возможность обратиться в любое удобное время суток и оперативно получить информацию о ходе рассмотрения обращения. В текущем году планируется установка новой версии интернет-приемной областной Думы.

И все же, не смотря на все преимущества современных технических средств коммуникации, люди всех возрастов предпочитают живое общение с депутатами Тюменской областной Думы и их представителями.

Активность граждан, их готовность и стремление к защите своих прав является одним из критериев, позволяющим судить о доверии депутатам областной Думы. Об этом свидетельствует неизменяющаяся практически на протяжении нескольких лет цифра. В течение 2018 года в Тюменскую областную Думу поступило 8638 обращений

граждан, в которых содержится 9045 вопросов, на личном приеме было принято 4740 заявителей.

Граждане ожидают от нас чуткости, понимания и вместе с тем эффективного реагирования на поставленные вопросы. Вся деятельность областной Думы при работе с обращениями граждан построена на обеспечение этой задачи.