«Работа с обращениями граждан: система проверена на прочность»

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

Обращения избирателей дают депутатам возможность получить максимально точную, достоверную информацию о проблемах, волнующих население, и принимать решения, отвечающие требованиям времени.

О том, как региональный парламент осуществлял взаимодействие с жителями региона в условиях режима повышенной готовности, мы попросили рассказать руководителя отдела по работе с обращениями граждан Тюменской областной Думы Залию Биктимерову.

— Залия Загидовна, экстраординарная ситуация, связанная с распространением новой коронавирусной инфекции, потребовала серьезных корректив в работе с обращениями избирателей?

— Еще полгода назад никто не мог и предположить, с какими угрозами всем предстоит столкнуться. Однако я с полной уверенностью могу сказать: в целом мы были готовы к оперативному переходу на новый режим деятельности. В первую очередь потому, что на протяжении последних двадцати лет система взаимодействия с избирателями, созданная в Тюменской областной Думе, постоянно совершенствовалась и развивалась.

Тюменская область является самым большим по площади субъектом Российской Федерации, причем сложноустроенным: в ее состав входят автономные округа.

Поскольку Тюменская областная Дума — представительный орган власти трех субъектов, то работа с избирателями должна в

полной мере обеспечиваться на территории юга области, в Югре и на Ямале.

Для достижения этой цели в 1998 году с принятия закона «О наказах избирателей, данных депутатам Тюменской областной Думы» началось формирование соответствующей нормативно-правовой базы.

В перечень форм деятельности депутата было включено выполнение наказов и обращений избирателей своего округа. В Положении о помощнике депутата Тюменской областной Думы добавился функционал, связанный с информированием избирателей по результатам рассмотрения их обращений, а также осуществлением контроля за исполнением решений, принятых по этим обращениям.

В том же году образована приемная по обращениям граждан Тюменской областной Думы, на которую возложены обязанности по проведению мониторинга и анализа этого направления парламентской деятельности.

Но как собрать достоверные данные, если расстояния между населенными пунктами в каждом из трех субъектов порой измеряются сотнями километров?

Для обеспечения постоянного взаимодействия законодателей и жителей регионов были созданы приемные депутатов Тюменской областной Думы в избирательных округах.

С 2011 года у граждан появилась возможность подавать свои заявления, жалобы через интернет-приемную.

В 2013 году в областной Думе началась комплексная автоматизация документооборота, что позволило значительно повысить качество работы с обращениями, ускорить предоставление заявителям необходимой информации.

Так что непредвиденная ситуация, связанная с распространением коронавирусной инфекции, не застала нас врасплох. Технически и организационно переход на дистанционный режим прошел быстро и довольно безболезненно. Сложнее было перестроиться психологически. Я думаю, с этой проблемой столкнулось большинство россиян, в одночасье вынужденных отказаться от привычных форм общения. А в нашей деятельности общение с избирателями — личное, глаза в глаза, — определяющий фактор.

— Много ли обращений получили депутаты с начала года?

— За первое полугодие в адрес депутатов и руководства Тюменской областной Думы поступило 3094 индивидуальных и коллективных обращения. Это почти на треть меньше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.

Основная причина — вынужденные ограничения по организации и проведению депутатами личных приемов, поездок в избирательные округа.

Для общения с гражданами парламентариям пришлось задействовать все возможные современные коммуникационные технологии, в том числе видео-конференц-связь. К сожалению, не все тюменцы, югорчане и ямальцы готовы к такой форме взаимодействия. Полагаю, это обусловлено тем, что основными заявителями, как правило, являются представители социально незащищенных слоев, пожилые люди, не имеющие ни компьютеров, ни навыков их использования.

Тем не менее мы надеемся, что в дальнейшем видео-конференц-связь получит широкое распространение, поскольку открывает новые возможности ведения прямого диалога с избирателями, а также позволяет сократить расходы на организацию личных приемов.

С гражданами, не имеющими технических возможностей для онлайн-встреч, депутаты общались по телефону. Для этого в их рабочем графике были выделены конкретные дни и часы. Поскольку такое взаимодействие законодательно не регламентировано, то порой возникали сложности с решением некоторых вопросов, адресованных парламентариям.

Кстати, хотела бы особо подчеркнуть: статистический учет обращений избирателей по телефону у нас не предусмотрен. Поэтому огромный пласт работы «остается за кадром» несмотря на то, что от депутатов областной Думы она требует не меньшей самоотдачи, чем при проведении личного приема.

Что касается письменных обращений, то они традиционно составляют более половины всех поступивших заявлений, просьб, жалоб. Прошедшее полугодие в этом плане ничем не отличается от прошлых лет. А вот доля обращений, поступивших через интернет-приемную, увеличилась на 18 процентов. Что не может не радовать.

— Жители каких регионов и муниципалитетов оказались наиболее активными?

— Как обычно, основное количество обращений — 76 процентов — инициировано жителями юга Тюменской области. Из Ханты-Мансийского автономного округа — Югры поступило 499 обращений, из Ямало-Ненецкого автономного округа — 80, из других субъектов Российской Федерации — 33.

Если говорить об активности избирателей, то здесь ведущие позиции сохраняют Тюмень, Тобольск, Ишим, Тюменский, Вагайский и Заводоуковский муниципальные районы.

По сравнению с предыдущим годом более интенсивной стала обратная связь между региональным парламентом и населением Казанского, Сорокинского, Сладковского районов.

В Югре среди лидеров — Когалым, Нефтеюганск, Нижневартовск и Сургут, на Ямале — Ноябрьск, Салехард и Пуровский район.

— Кто и с какими вопросами чаще обращается к парламентариям?

— Социальный портрет заявителей не претерпел особых изменений.

Наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров. Следом идут представители льготных категорий — инвалиды, многодетные семьи и семьи, имеющие детей, а также рабочие, служащие, безработные, работники бюджетной сферы.

Основные вопросы — об оказании материальной помощи в рамках социального обеспечения, медицинского обслуживания, о выделении средств на ремонт жилых помещений, предоставлении или строительстве жилья, трудоустройстве, награждении или присвоении почетных званий, деятельности общественных и религиозных объединений, благоустройстве территорий.

— И каков результат рассмотрения?

— Положительно решено 1259 вопросов. По 1767 заявлениям предоставлены исчерпывающие разъяснения. Отрицательный ответ дан в 56 случаях.

— Залия Загидовна, как в целом вы оцениваете итоги работы с обращениями граждан в режиме повышенной готовности?

— На мой взгляд, сформированная в регионе система взаимодействия с избирателями достойно прошла проверку на прочность и эффективность. А опыт, полученный в новых реалиях, послужит ее дальнейшему усовершенствованию и развитию.

Алла Горелова

.

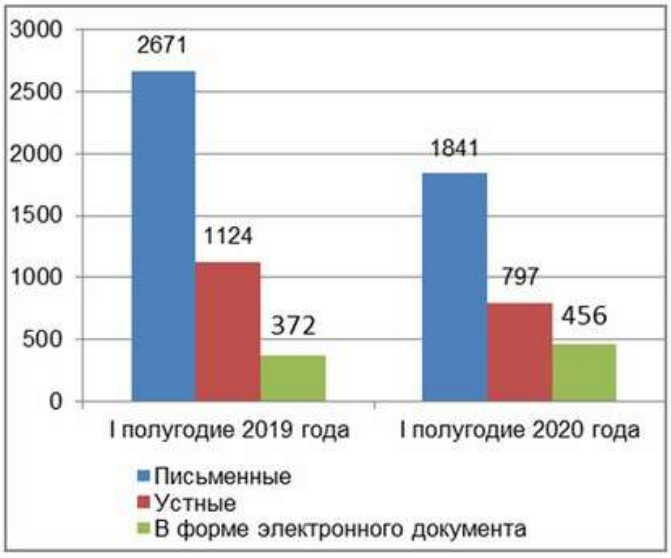

Рис. 5. Количество обращений, поступивших в Тюменскую областную Думу в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме, в I полугодии 2020 года, в сравнении с аналогичными показателями I полугодия 2019 года.

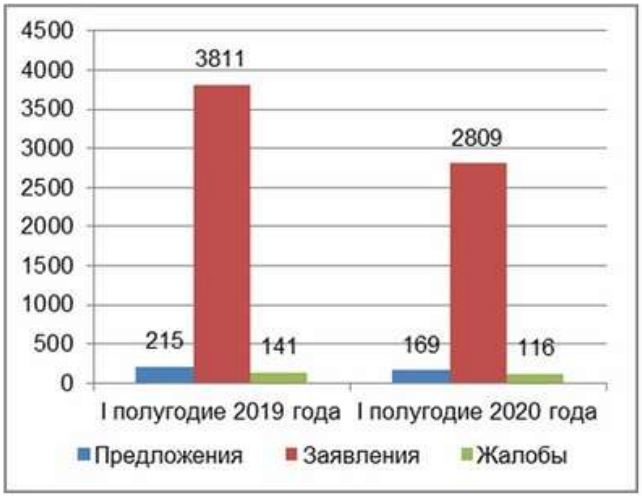

Рис. 7. Количество предложений, заявлений и жалоб, поступивших в Тюменскую областную Думу в I полугодии 2020 года, в сравнении с аналогичными показателями 2019 года.

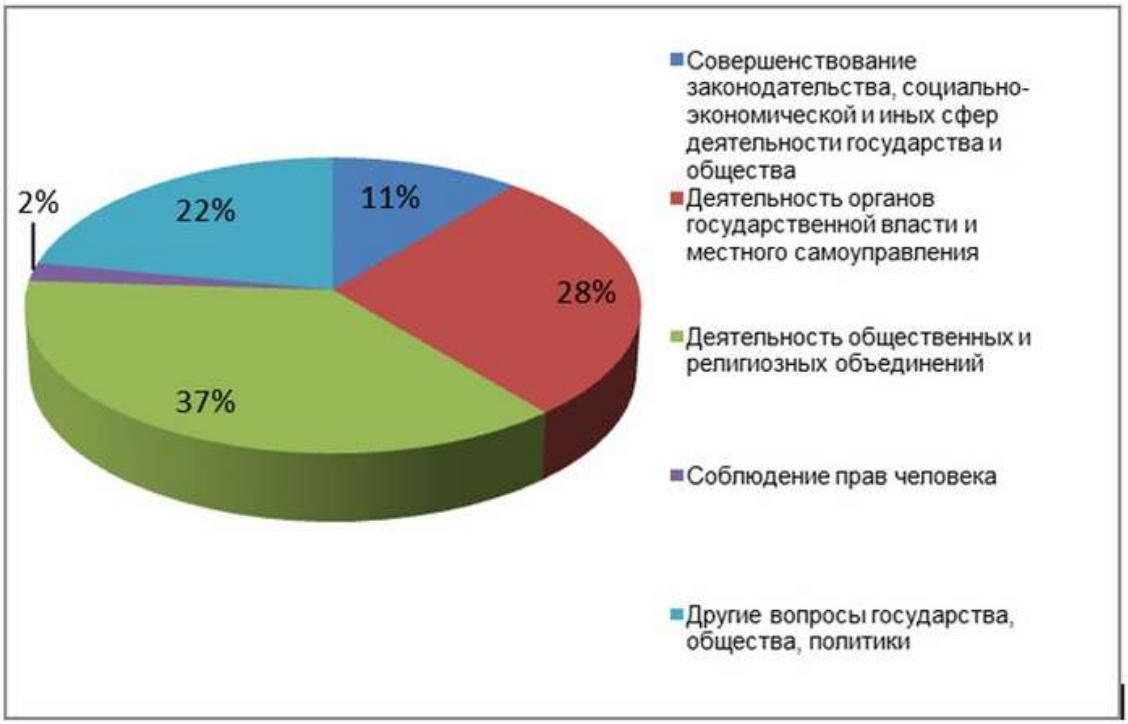

Рис. 18. Количество вопросов, поступивших в Тюменскую областную Думу в I полугодии 2020 года, по темам в блоке «Вопросы государства, общества, политики», в процентах.