

Управлением Министерства обороны Российской Федерации по работе с обращениями граждан (общественной приемной Министра обороны Российской Федерации) проведен анализ работы с жалобами, заявлениями и предложениями граждан, поступившими в 2017 г.

Динамика общего количества обращений, поступающих в Минобороны России, сохранила тенденцию к снижению. Всего поступило **116 748** обращений, из них 23% от военнослужащих. В сравнении с 2016 годом общее количество обращений граждан снизилось на 6%, доля обращений военнослужащих на 10%.

Анализ типов поступивших обращений показал, что **4,5%** из них **не относятся к компетенции** Министерства обороны Российской Федерации, большая часть (**76%**) требуют только **разъяснений**, **11%** составляют **проекты, изобретения, предложения** по совершенствованию деятельности Вооруженных Сил Российской Федерации и лишь **9%** – обращения, в которых заявители требуют принятия мер и восстановления своих прав.

В 2017 году снизилось количество обращений по таким значимым социальным темам как:

предоставление постоянного жилья – 23%;

обеспечение служебным жильем –26%;

участие в накопительно-ипотечной системе –15%.

При этом отмечается **увеличение** числа обращений, связанных с выдачей **государственных жилищных сертификатов (+66%)**, а также **выплатой субсидий (+16%)**.

Кроме того, снизилось число писем по следующим вопросам:
медицинского и санаторно-курортного обеспечения (-18%);
содержания и эксплуатации жилого фонда Минобороны России (-16%);

строительства жилья и капитального ремонта (-12%);

выплаты и назначения пенсий (-7%);

предоставления социальных гарантий и льгот (-3%);

В отчетном периоде в Минобороны России поступило на +5% больше обращений о возможных коррупционных правонарушениях. С учетом опыта работы предыдущих периодов Главным управлением кадров совместно с Управлением была разработана и с 1 января 2018 года вступила в силу новая редакция

Методических рекомендаций по рассмотрению указанных обращений.

Как и в предыдущие годы, поступило большое количество обращений по вопросам **прохождения военной службы по контракту** (просьбы о заключении первого контракта, его продлении, переводе к новому месту службы). Также граждане обращались в Минобороны России с вопросами, касающимися **призыва** на военную службу.

При этом важно подчеркнуть, что количество жалоб, связанных с фактами **нарушения воинской дисциплины, правопорядка и неуставных отношений, сократилось** на 16%.

Неизменно высоким сохраняется интерес граждан к получению военного образования, что объективно отражает оценку обществом его качества.

Как положительную тенденцию следует отметить рост числа предложений, **касающихся совершенствования деятельности Вооруженных Сил Российской Федерации (+9%)**, а также предлагаемых гражданами в интересах Минобороны России инициативных **научных проектов и рационализаторских идей (+17%)**.

С учетом внедрения в Минобороны России программного обеспечения «Система автоматизированной обработки обращений граждан» (далее – САООГ) число абонентов по сравнению с 2016 годом возросло более чем в два раза. В прошлом году программа установлена во всех военных комиссариатах субъектов Российской Федерации. Система обеспечивает в том числе контроль сроков рассмотрения обращений, отправку уведомлений и ответов на электронную почту заявителей, а также формирование отчетов в автоматизированном режиме.

В целях повышения уровня открытости гражданам предоставляются дополнительные возможности отправки обращений посредством сети «Интернет». В соответствии с решением Коллегии Минобороны России от 29 февраля 2016 г. в разделе «Электронная приемная» внедрен новый сервис – «Личный кабинет гражданина», позволяющий заявителю отслеживать ход рассмотрения своего обращения.

Современные технологии применяются и в ходе проведения личного приема граждан.

За отчетный период руководящим составом Минобороны России, сотрудниками Управления и общественных приемных было принято более **2 500** заявителей, в том числе по видео-конференц-связи.

В 2017 году были проведены три **выездные** приемные Министерства обороны – в Западном и Южном военных округах и на Международном военно-техническом форуме «АРМИЯ-2017».

В ходе проведения в сентябре прошлого года совместного с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций личного приема в Южном военном округе **впервые была опробована трехуровневая система взаимодействия представителей федеральных, региональных и местных властей для решения вопросов военнослужащих.**

По результатам совместной работы приняты решения по вопросам, входящим в компетенцию командования Южного военного округа, а также органов местного самоуправления. Так, например, **в станице Луковской (РСО-Алания) организована доставка детей в дошкольные образовательные учреждения.** При этом в программу социально-экономического развития Моздокского района на 2017-2019 годы включено строительство детского сада на 150 мест, где планируется предоставлять места детям военнослужащих. Кроме того, организованы мероприятия по подготовке исходных данных для определения видов и объемов восстановительных работ в целях проведения капитального ремонта здания Дома офицеров в городе Ставрополе.

Опыт проведения Минобороны России выездных приемных положительно оценен в ходе 14-го заседания Рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации и рекомендован к применению федеральными органами исполнительной власти.

Завершился год проведением общероссийского дня приема граждан. В режиме реального времени было рассмотрено **3 434** обращения. Наибольшая активность граждан отмечена в Западном, Южном и Центральном военных округах.

Основные вопросы касались поступления на военную службу, заключения первого контракта и получения сведений из архивов Минобороны России.