

## **О характере обращений граждан поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2012 году.**

Одним из критериев уровня развития демократии, надежным каналом обратной связи власти и народа на современном этапе развития общества все в большей степени становится положение дел с обеспечением реализации конституционного права граждан на обращение в органы государственной власти.

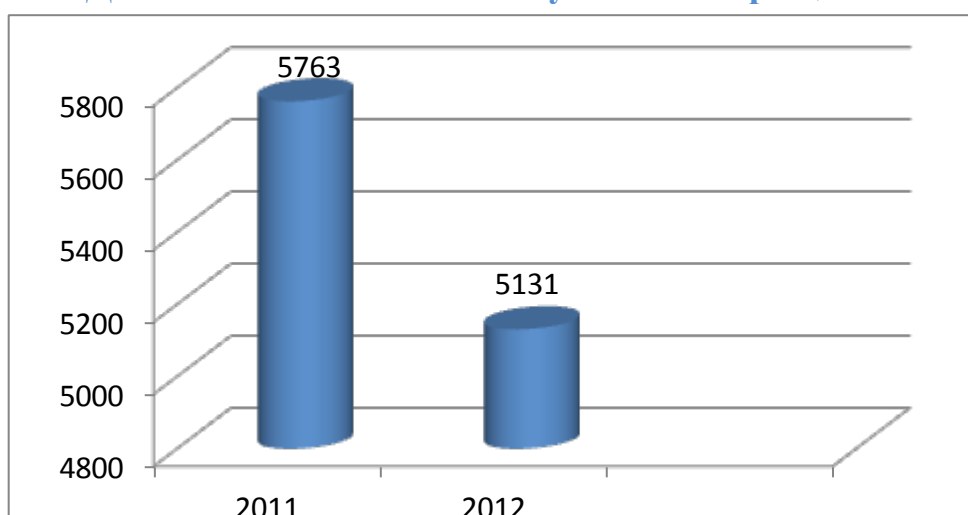
Значительным стимулом к активизации данной деятельности в системе органов власти было принятие 2 мая 2006 года Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», принятие 10 апреля 2012 года закона Астраханской области №14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области» и административного регламента по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством срок», что позволило выстроить более четкую систему работы с обращениями, повысить ответственность каждого должностного лица за сроки и качество рассмотрения поступающих заявлений и жалоб.

В 2012 году министерством продолжена работа на поддержание «обратной связи» с населением посредством рассмотрения обращений граждан, которая является одним из важных направлений деятельности, осуществляемых министерством в рамках реализации политики информационной открытости. Продолжен активный диалог с населением посредством писем, личного приема и сети Интернет.

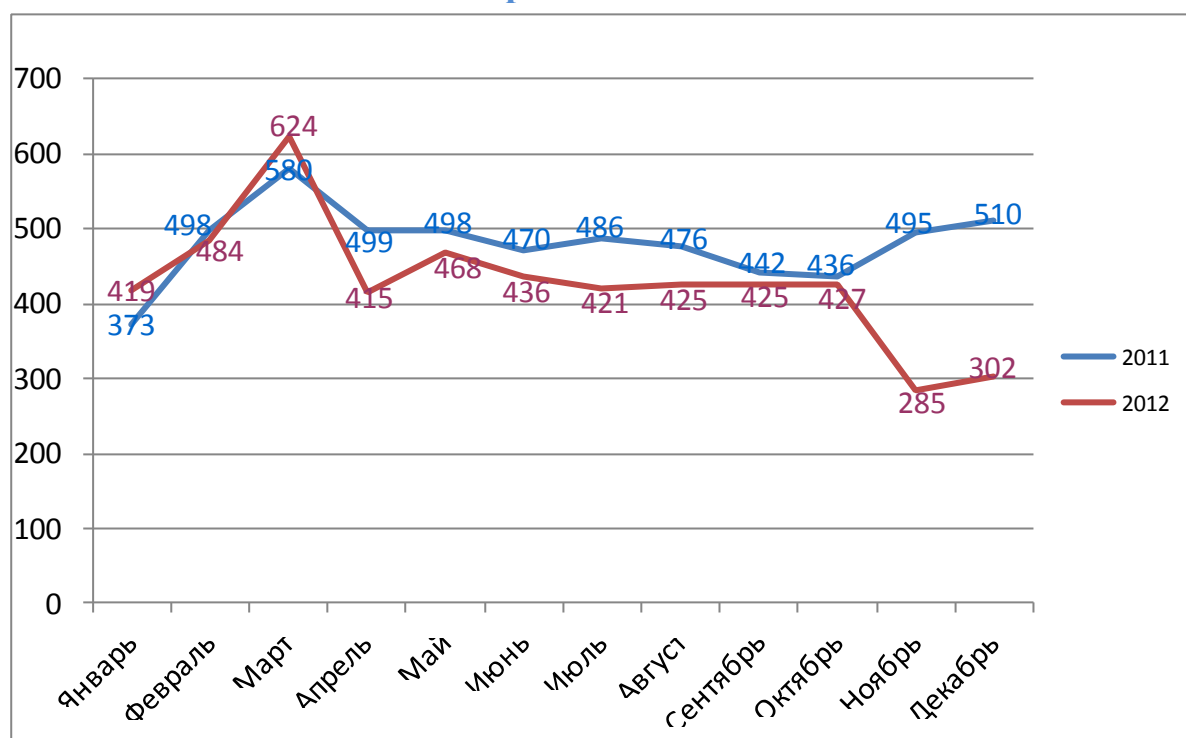
Деятельность министерства была направлена на дальнейшее развитие системы поддержки людей, испытывающих жизненные трудности, социальной помощи населению.

В 2012 году в министерство на рассмотрение поступило 5131 обращение, что на 9% меньше чем в 2011 году (5763 обращений).

**Динамика количества поступивших обращений**



### Динамика поступления обращений жителей Астраханской области 2011/2012



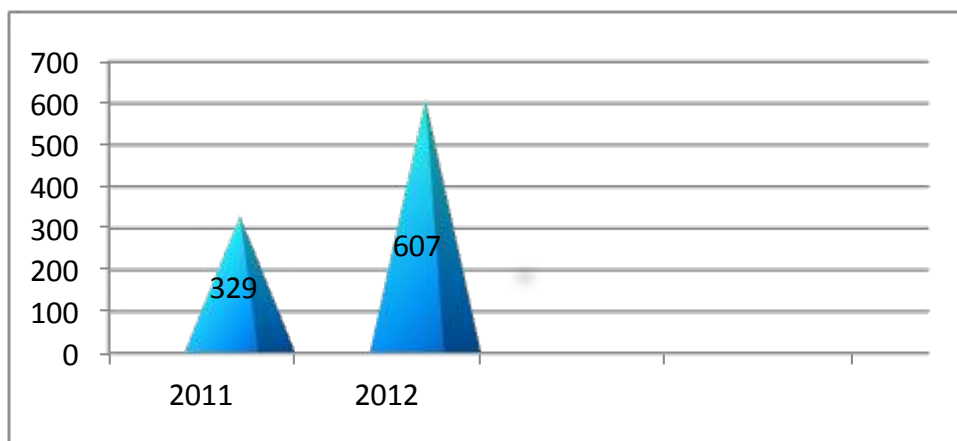
В министерстве продолжает работать сайт - как форма диалога власти и населения. Это не значит, что письменные обращения и личный прием у руководителей будут отменены. Обращения, поступающие по сети Интернет, - это дополнительная возможность получить исчерпывающий ответ-консультацию на интересующий вопрос, выступить с предложением и инициативой, открыто высказать свое мнение по актуальной для области теме. Это новый формат разговора с властью для представителей как молодого поколения, так и граждан «серебряного возраста», как привыкших к Интернету и электронной почте, так и активно обучающихся, идущих в ногу со временем. Чем активнее жители области участвуют в судьбе своего региона, тем больше возможностей эффективно влиять на принимаемые властью решения.

Цель сайта - оперативно обработать и довести до сведения руководителей все вопросы населения. В свою очередь, руководство области получает дополнительную возможность изучить мнения и пожелания граждан, информировать жителей области о принимаемых мерах по решению важнейших социально-экономических проблем. Ответы на обращения отправляются по адресу заявителя.

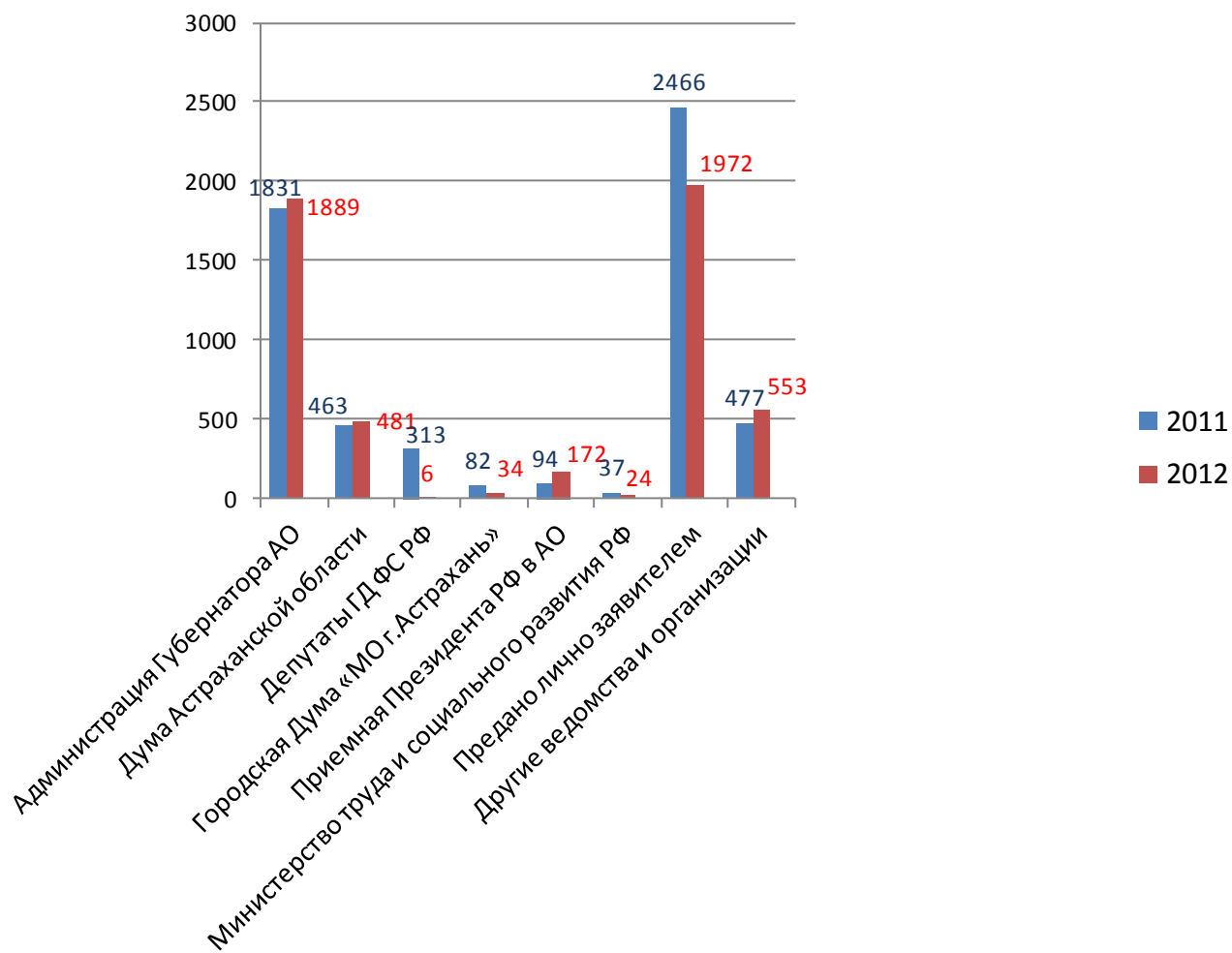
Анализируя динамику поступления обращений с использованием сети Интернет, уверенно можно сказать, что жители области активно используют предоставленную возможность отправлять обращения по электронной почте. В два раза по сравнению с 2011 годом возросло количество обращений, принятых с использованием сети Интернет.

Этому способствует повышение компьютерной грамотности населения, только по программе «Все в сеть!» в области прошли обучение более 5 тыс. граждан пожилого возраста.

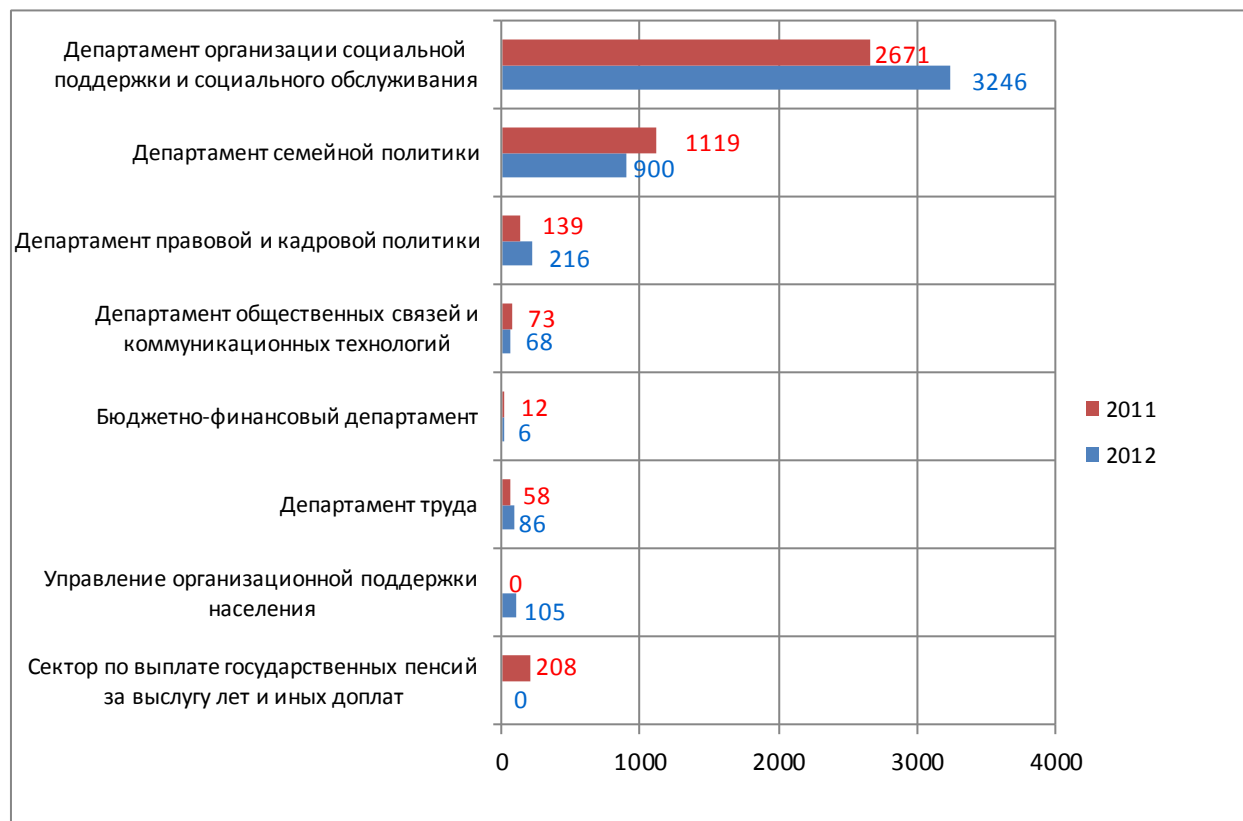
## Динамика обращений поступивших с использованием сети Интернет 2011/2012



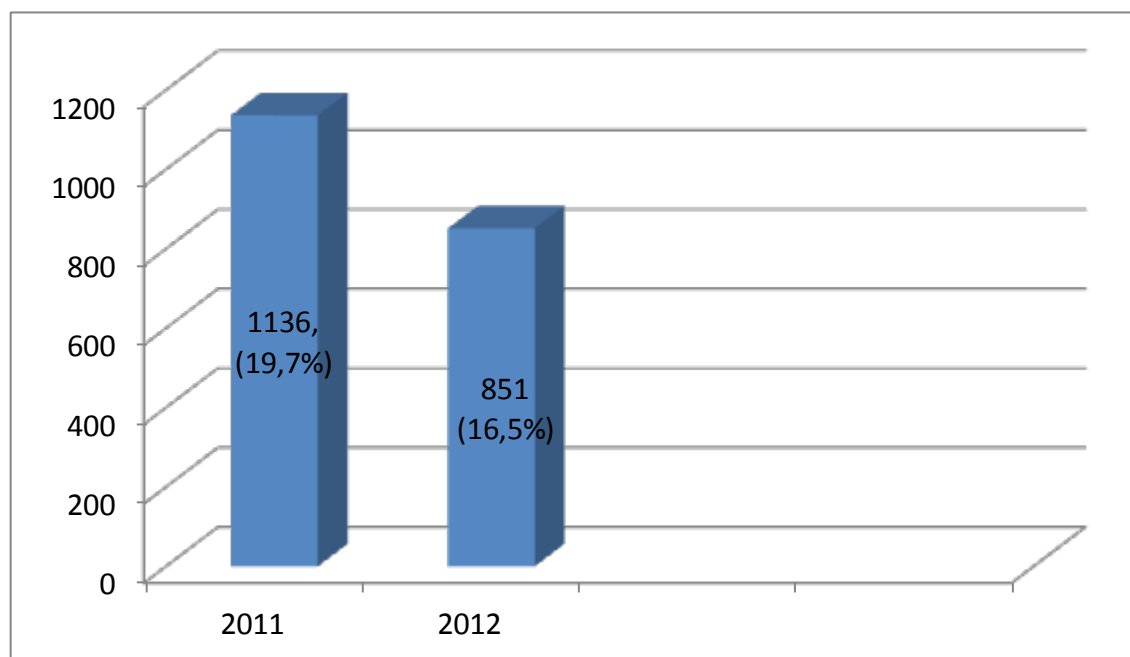
## Источники поступления обращений



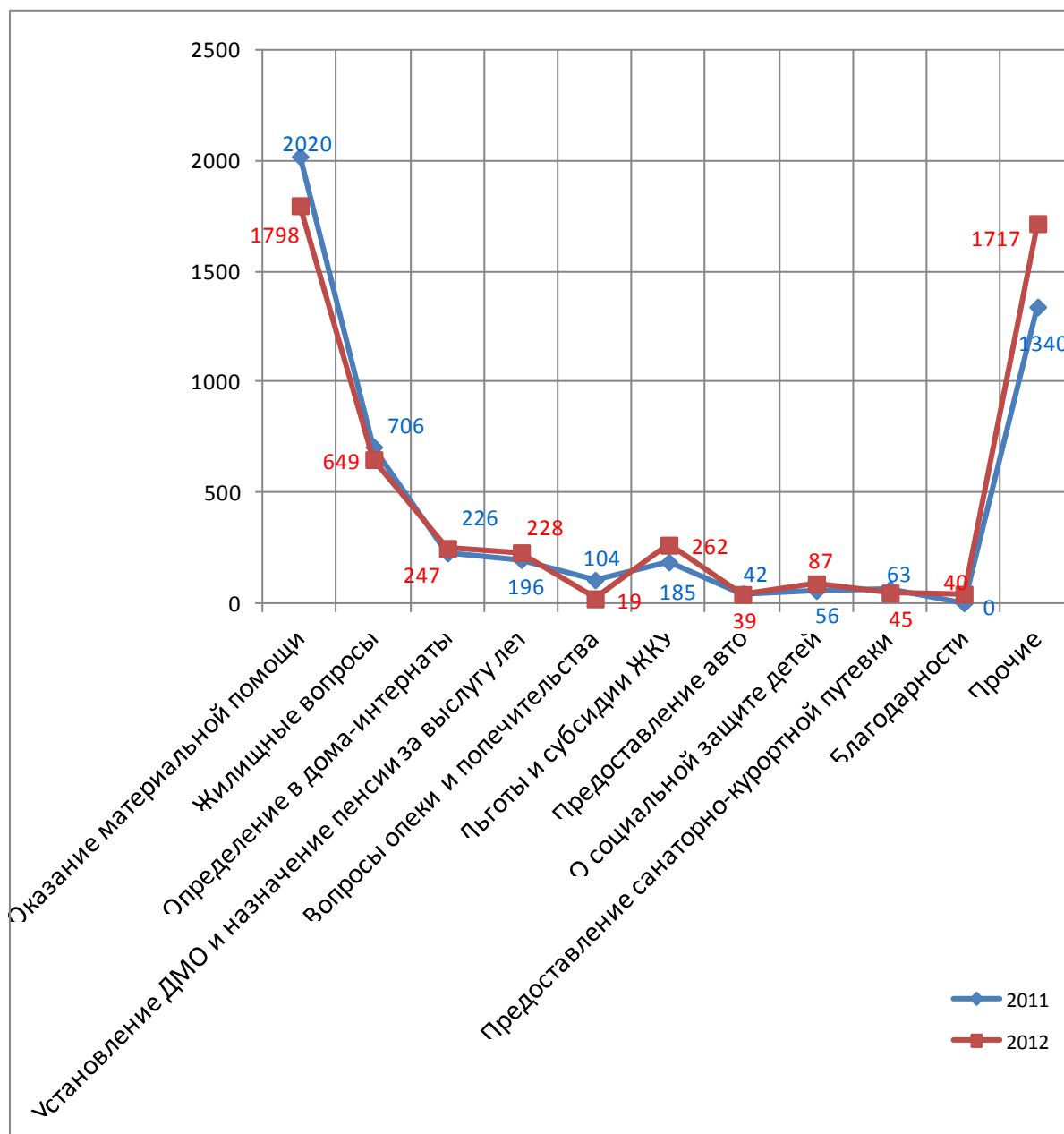
## Направлено на рассмотрение в структурные подразделения министерства



## Направлено на рассмотрение в государственные учреждения подведомственные министерству



## Тематика обращений граждан



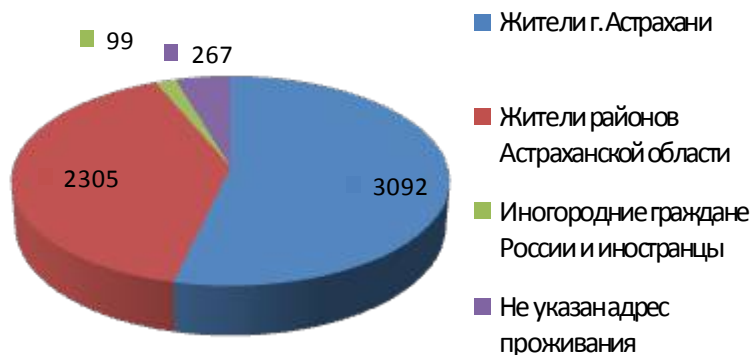
Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений, позволяет выявить наиболее значимые проблемы в регионе и отношение к ним населения.

Анализ тематики обращений показывает, что наиболее актуальными для жителей области на протяжении ряда лет остается тема оказания гражданам государственной социальной поддержки, поддержки в решении жилищных проблем предоставления социальных гарантий и льгот отдельным категориям граждан.

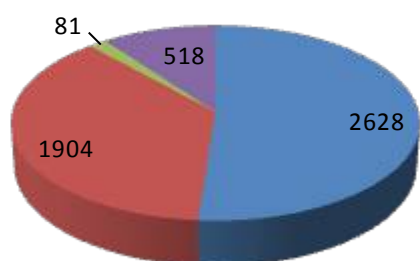
## Классификация обращений по территориальности проживания заявителей

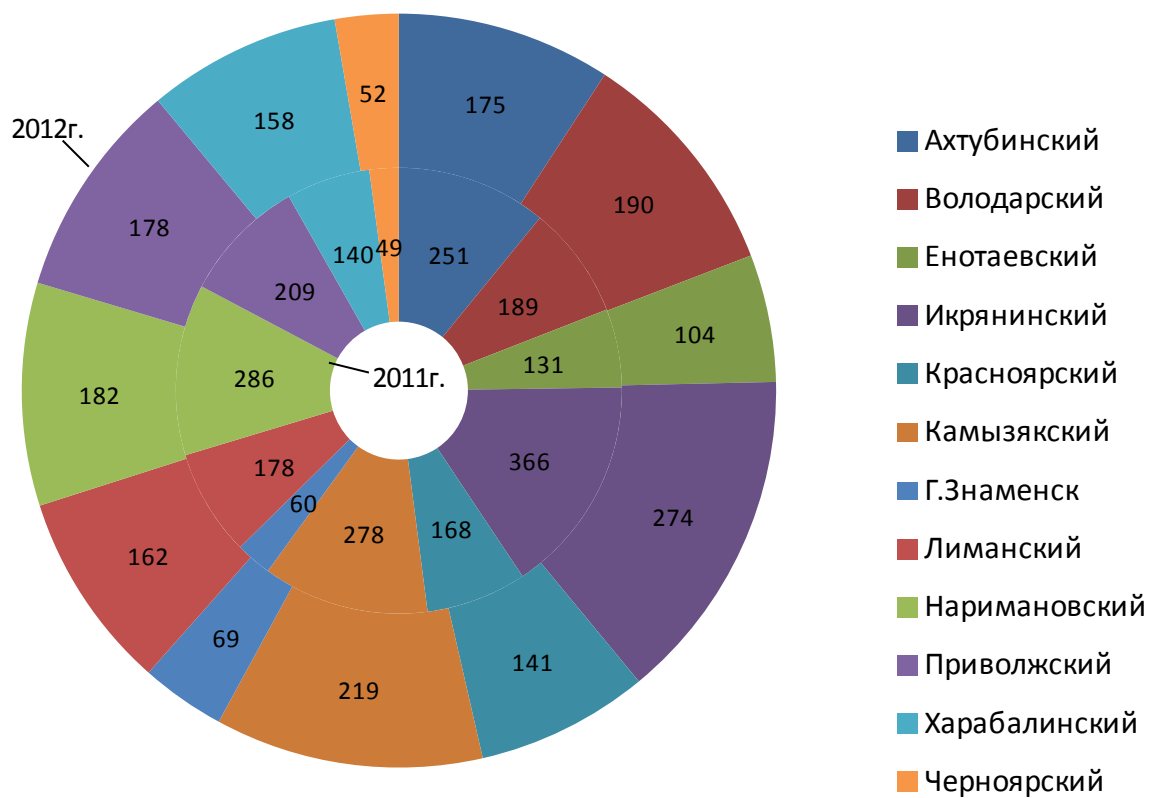
Жителями г.Астрахани направлено 2628 обращения (51%), жителями районов Астраханской области направлено 1904 (37%) обращений, иногородними гражданами России и иностранцами 81 обращение (1,5%).

**2011г.**

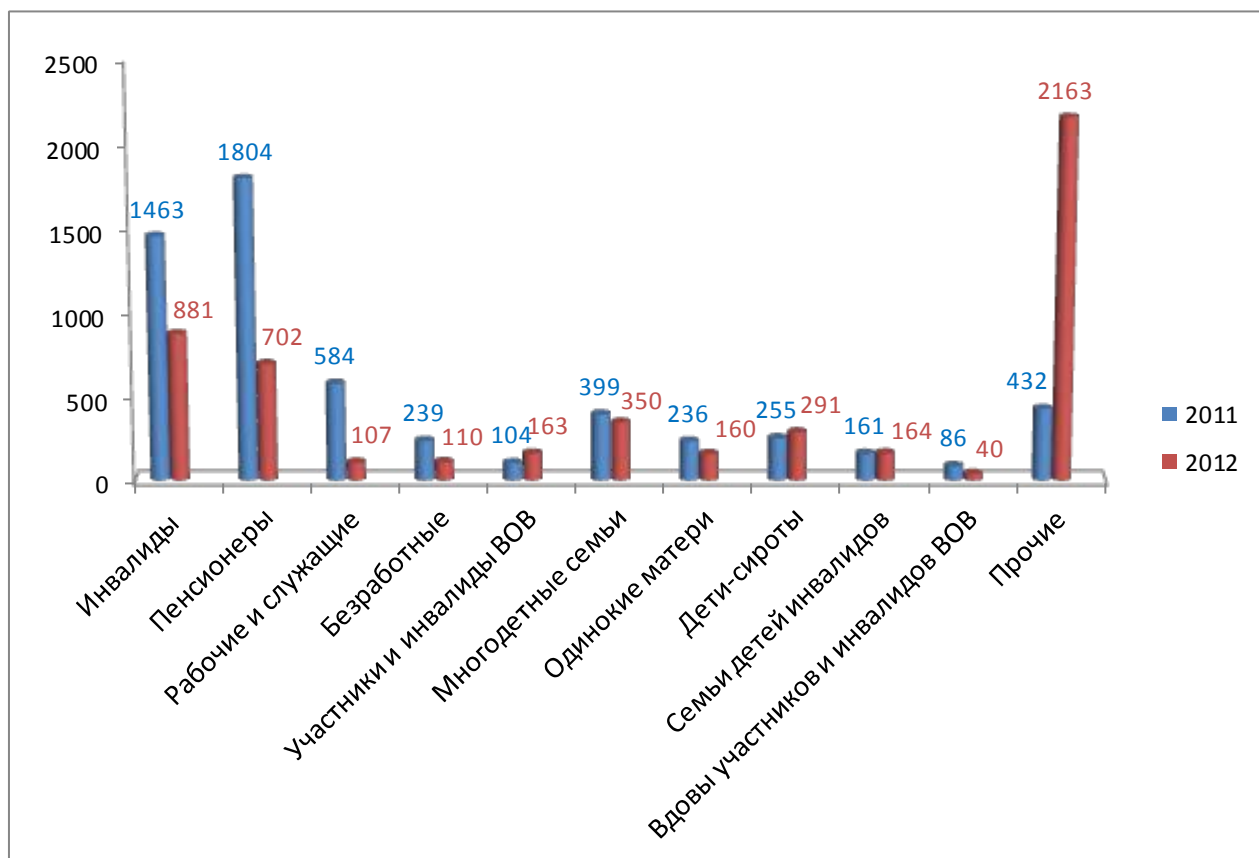


**2012г.**



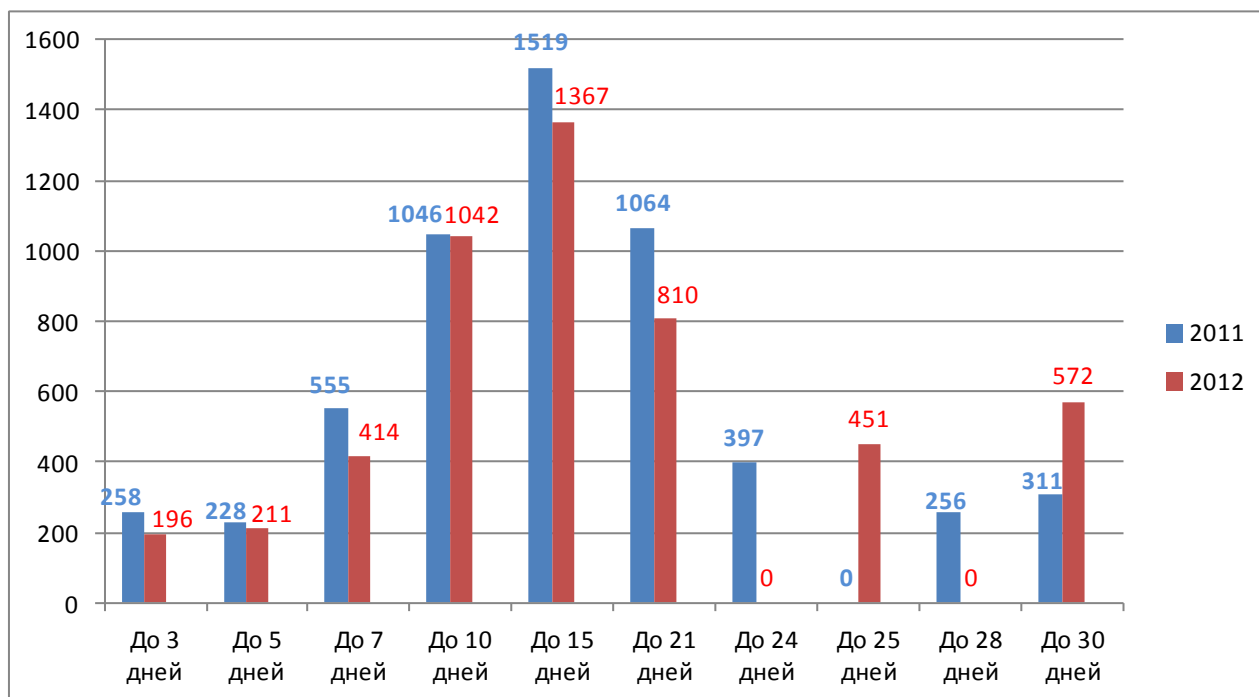


## Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей



Среди граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: инвалиды – 17%, пенсионеры – 14%, многодетные семьи - 7%, дети-сироты – 5,6%, семьи детей-инвалидов- 3%, участники и инвалиды ВОВ- 3%, , одинокие матери - 3%, безработные – 2%, рабочие и служащие - 2%, вдовы участников и инвалидов ВОВ – 0,7%

## Сроки рассмотрения обращений

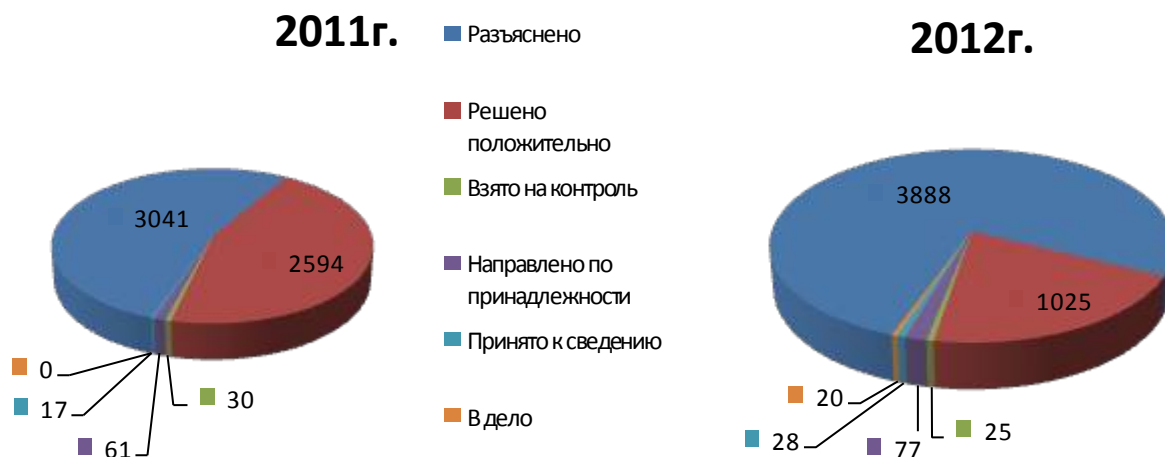




2012\*- по состоянию на 09.01.2013 68 обращений граждан находятся на рассмотрении.

Анализ сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов показывает, что работники министерства и его территориальных подразделений оперативно отвечают на письма граждан, а к лицам, виновным в нарушении сроков рассмотрения, применяются меры дисциплинарного взыскания.

### Результаты рассмотрения обращений



Разъяснено – 3888 (75,7%), решено положительно – 1025 (19,9%), взято на контроль – 25 (0,48%), направлено по принадлежности – 77 (1,5%), принято к сведению – 28 (0,5%), в дело – 20 (0,3%).

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2012 год свидетельствует о снижении количества обращений по сравнению с 2011 годом. Это обусловлено целенаправленной разъяснительной и профилактической работой с населением Астраханской области, значительными усилиями для адресного решения социальных проблем граждан.

### Совершенствование работы с обращениями граждан

В министерстве сокращены сроки рассмотрения обращений граждан, большая часть поступивших обращений рассмотрены до 15 дней 3230 (63%), до 30 дней рассмотрены – 1833 (36%) обращений.

Обращения, поступившие посредством сети Интернет, рассматриваются в течение 7-10 дней, обращения, которые требуют более детального рассмотрения в соответствии с Федеральным законом № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней.

В 2012 году в средствах массовой информации было размещено 29936 материалов о деятельности отрасли (в 2011 году – 2273 материала). На портале органов государственной власти Астраханской области опубликован 641 материал о деятельности отрасли. В новостных программах и на радио прозвучало 455 информационных сообщений, в областных и федеральных печатных СМИ размещено 288 публикаций, в районных газетах – 380

публикации и на интернет сайтах было размещено 1229 публикаций.

Для организации эффективной работы по обращениям граждан, согласно утвержденному Губернатором Астраханской области Жилкиным А.А. планом и утвержденному руководителем администрации Губернатора Астраханской области К.З. Шантимировым графиком проведения собраний жителей с главами муниципальных районов и поселений Астраханской области, руководящим аппаратом министерства и мобильными бригадами министерства проводятся выездные приемы и встречи с населением.

Так в 2012 году министр провела 15 выездных приемов с населением Астраханской области в 24 населенных пунктах, где было принято 120 человек, и приняла участие в собраниях жителей с главой МО Лиманского района.

Мобильные бригады (специалисты ЦСПН и КЦСОН районов области) выезжали более 100 раз в отдаленные населенные пункты Астраханской области.

### Мониторинг активности населения на выездных приемах



В 2012 году в Астраханской области состоялось рабочее совещание под председательством заместителя начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации Бурцевым Г.А. и советником департамента письменных обращений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации Дозоровым А.Н. по исполнению Федеральных законов от 02.06.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

После совещания было проведено тестирование на знание данных законов, был изучен опыт и практика работы министерства при рассмотрении обращений граждан и министерство получило положительную оценку.

Письменные обращения граждан следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности.

Поэтому, со специалистами министерства проводятся семинары-совещания по знанию федерального и регионального законодательства, проводится консультирование о правильности оформления ответов на обращения, а также об ответственности, которую несут лица, нарушавшие Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», об устранении недостатков в организации контроля за обоснованным и своевременным рассмотрением обращений граждан, об исключении проявлений случаев волокиты, формального отношения к рассмотрению обращений.

В министерстве была установлена программа «Обращения граждан и организаций» СЭД «Directum» (взамен устаревшего программного продукта), которая позволяет повысить качество работы с обращениями граждан, облегчает подготовку аналитической информации и способствует повышению исполнительской дисциплины.

С целью организации результативной работы по рассмотрению обращений все обращения, поступающие в министерство, регистрируются и ставятся на контроль.

Руководством министерства и структурными подразделениями, как в настоящее время, так и в дальнейшем будет проводиться целенаправленная работа по своевременному решению проблем, поднимаемых в обращениях, недопущению фактов невнимания к нуждам и обоснованным просьбам людей, совершенствованию указанной работы и защите законных прав и интересов граждан.

Начальник департамента общественных  
связей и коммуникационных технологий

А.В. Хохлов