

## **О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2013 году.**

Восстановление доверия между обществом и властью, формирование эффективного механизма обратной связи между ними являются важнейшими условиями успешного решения задач экономического и социального развития региона, повышения уровня и качества жизни населения.

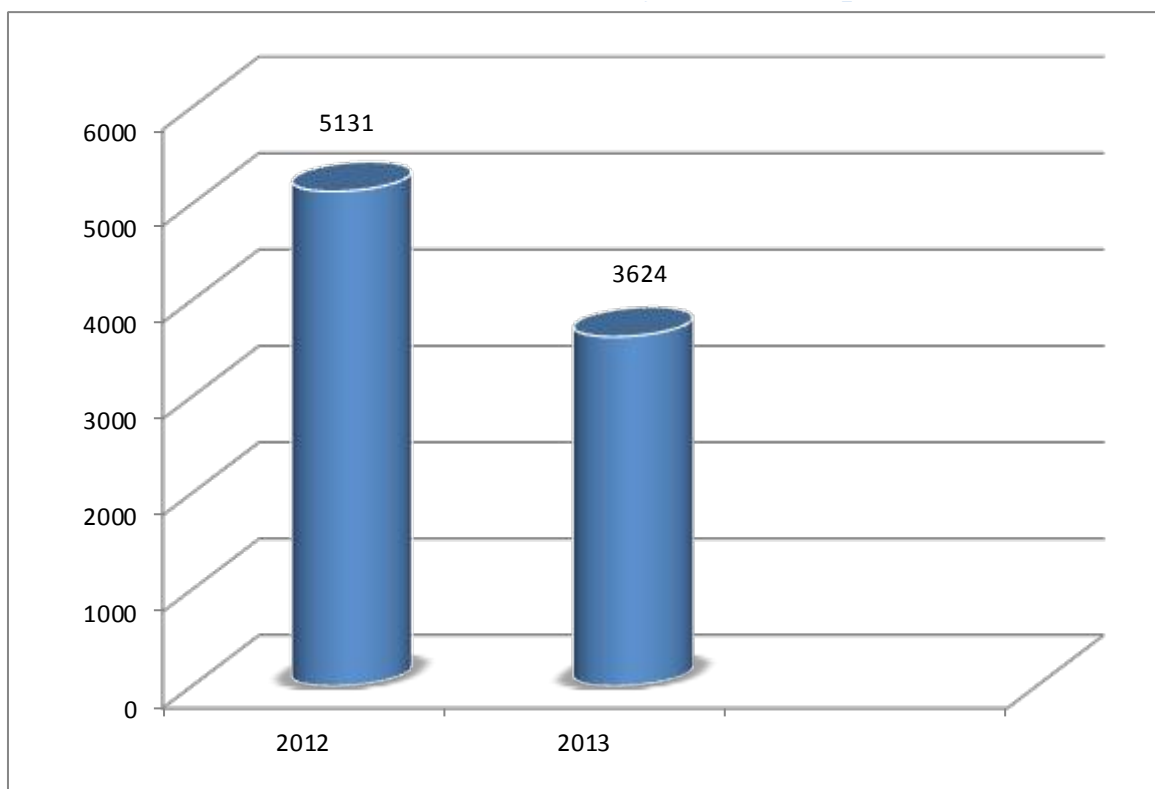
Особую и все более возрастающую значимость в связи с этим имеет институт обращений граждан, прежде всего в органы государственной и исполнительной власти.

В 2013 году министерством была продолжена работа, направленная 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.

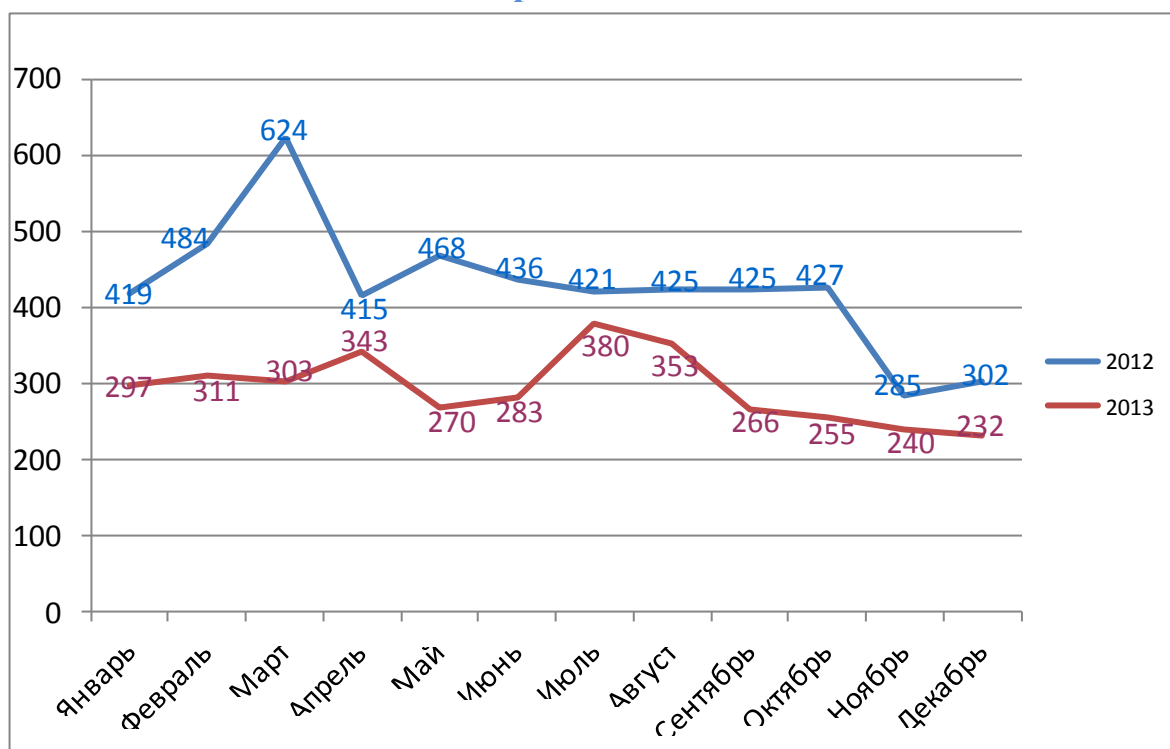
Деятельность министерства была направлена на дальнейшее развитие системы поддержки людей, испытывающих жизненные трудности, социальной помощи населению.

В 2013 году в министерство на рассмотрение поступило 3624 обращения, что на 29% меньше чем в 2012 году (5131 обращение).

**Динамика количества поступивших обращений**



### Динамика поступления обращений жителей Астраханской области 2012/2013

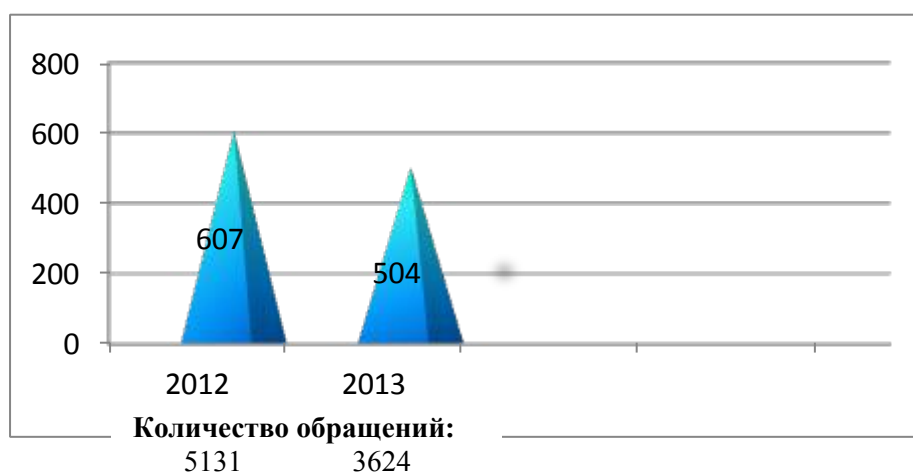


В министерстве продолжает работать сайт - как форма диалога власти и населения. Обращения, поступающие по сети Интернет, - это дополнительная возможность получить исчерпывающий ответ-консультацию на интересующий вопрос, выступить с предложением и инициативой, открыто высказать свое мнение по актуальной для области теме.

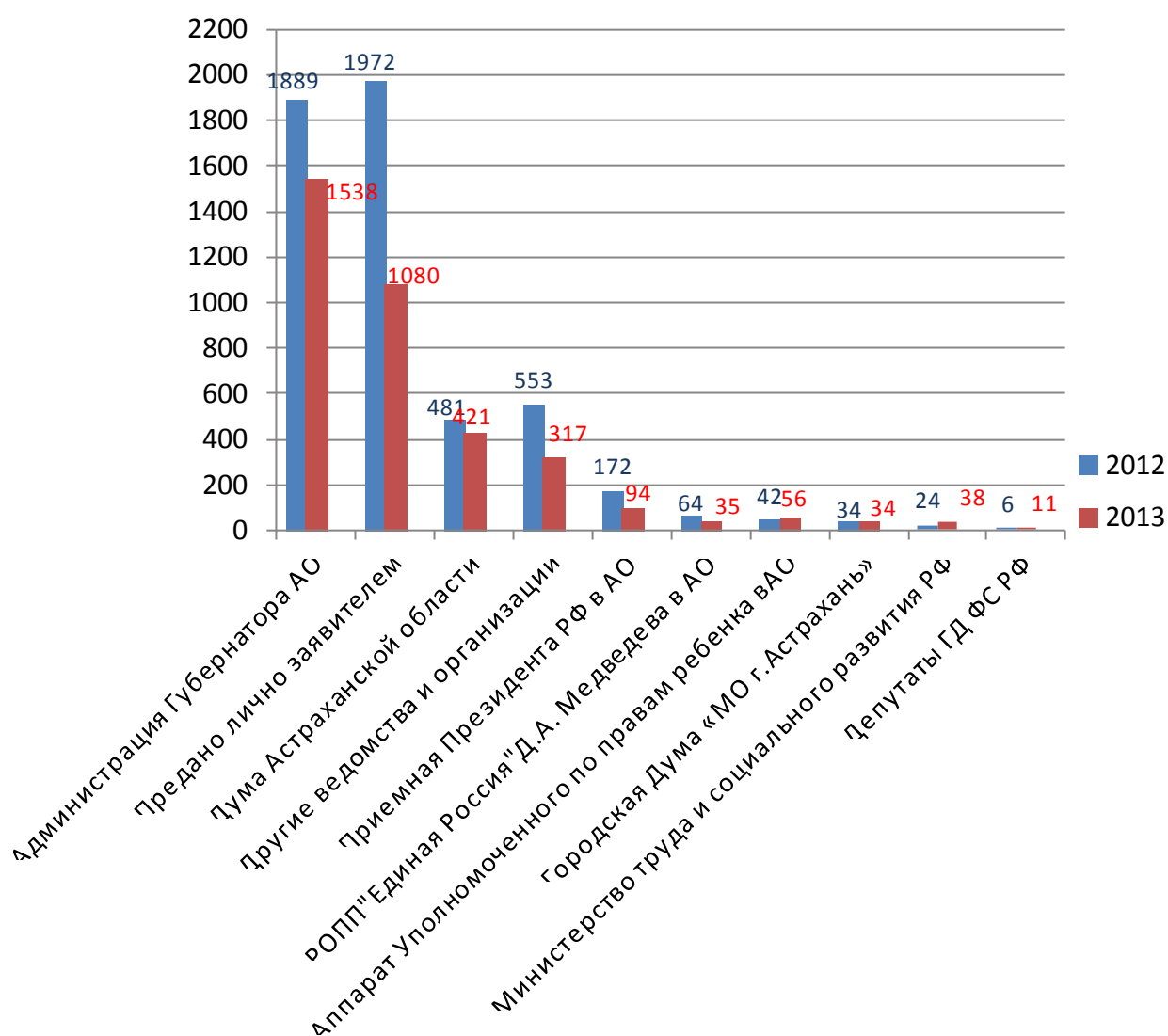
Цель сайта - оперативно обработать и довести до сведения руководителей все вопросы населения. В свою очередь, руководство области получает дополнительную возможность изучить мнения и пожелания граждан, информировать жителей области о принимаемых мерах по решению важнейших социально-экономических проблем.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

Анализируя динамику поступления обращений с использованием сети Интернет, можно уверенно сказать, что жители области активно используют предоставленную возможность отправлять обращения по электронной почте, из 3624 поступивших обращений 504 были получены в электронном виде.

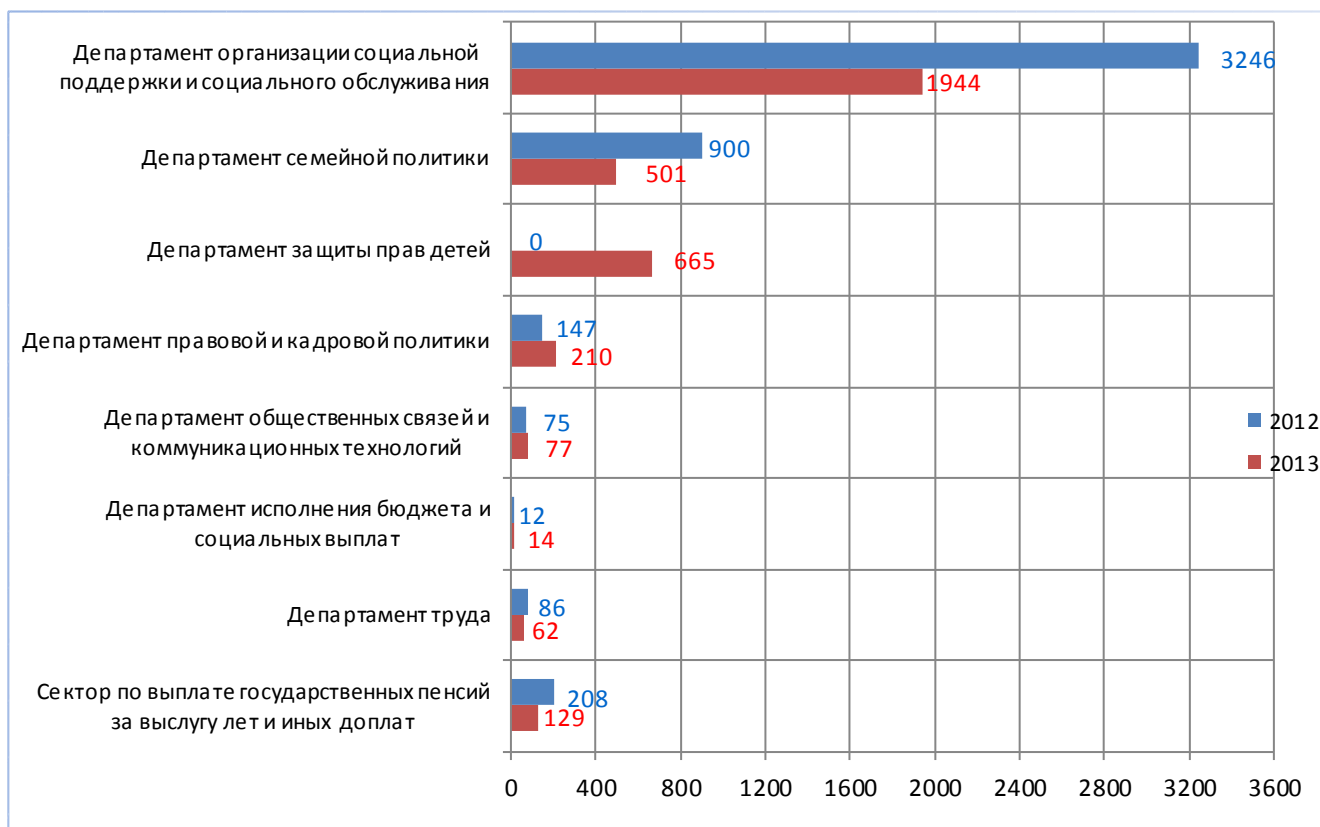
## Динамика обращений поступивших с использованием сети Интернет 2012/2013



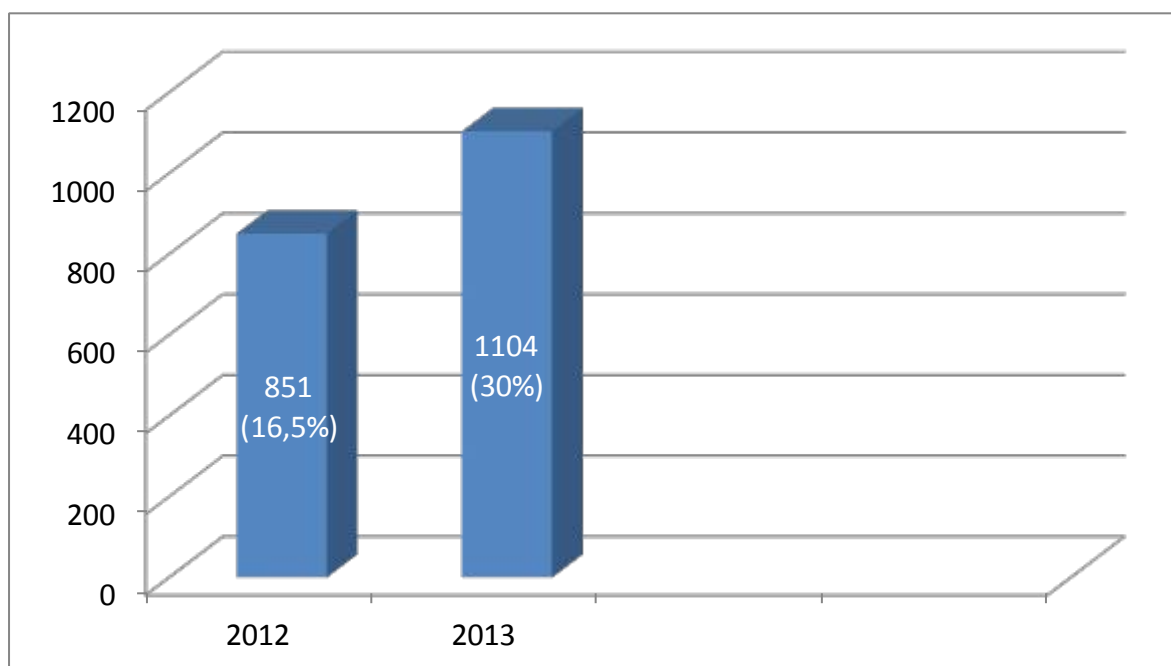
## Источники поступления обращений



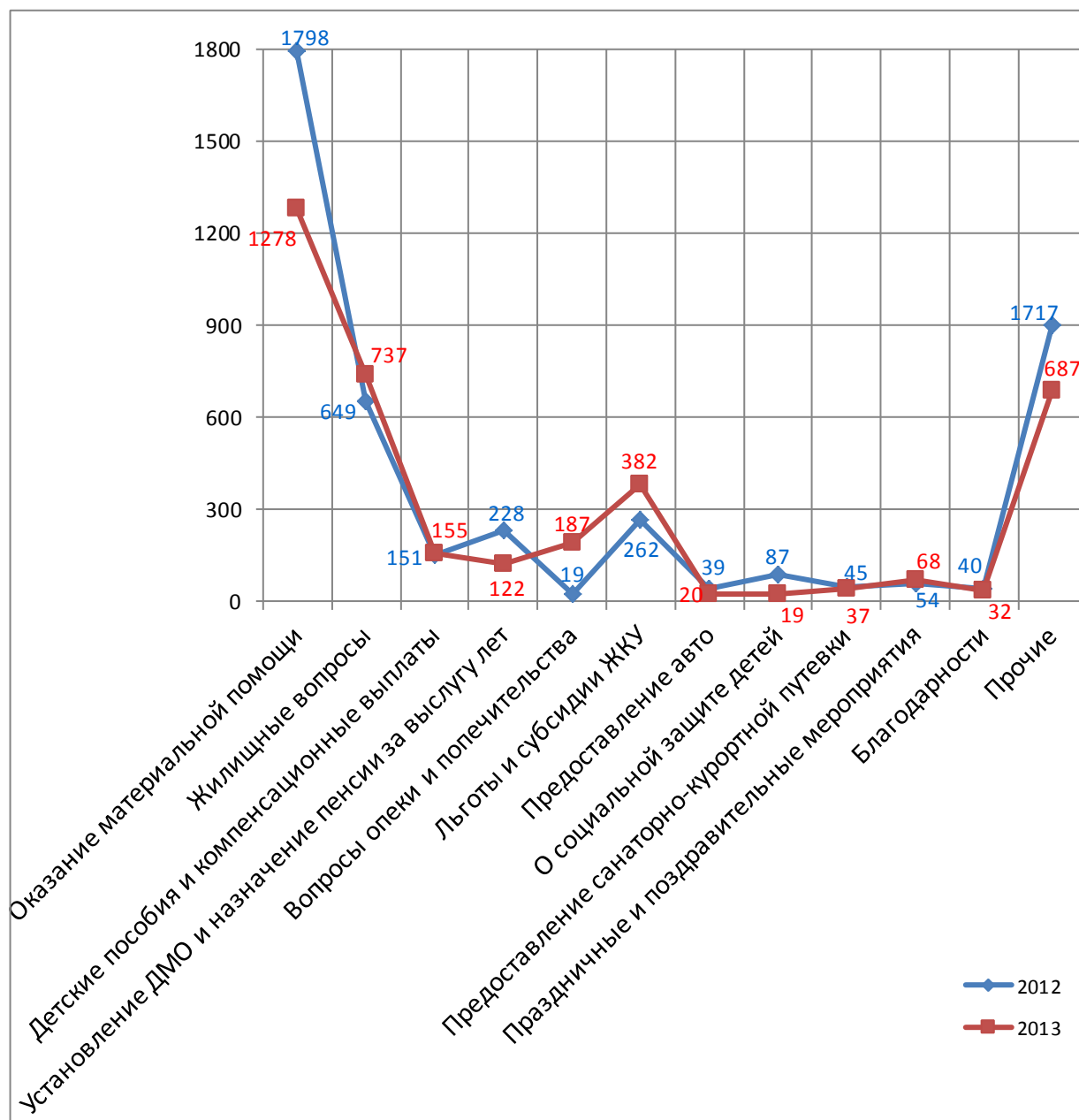
## Направлено на рассмотрение в структурные подразделения министерства



## 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.

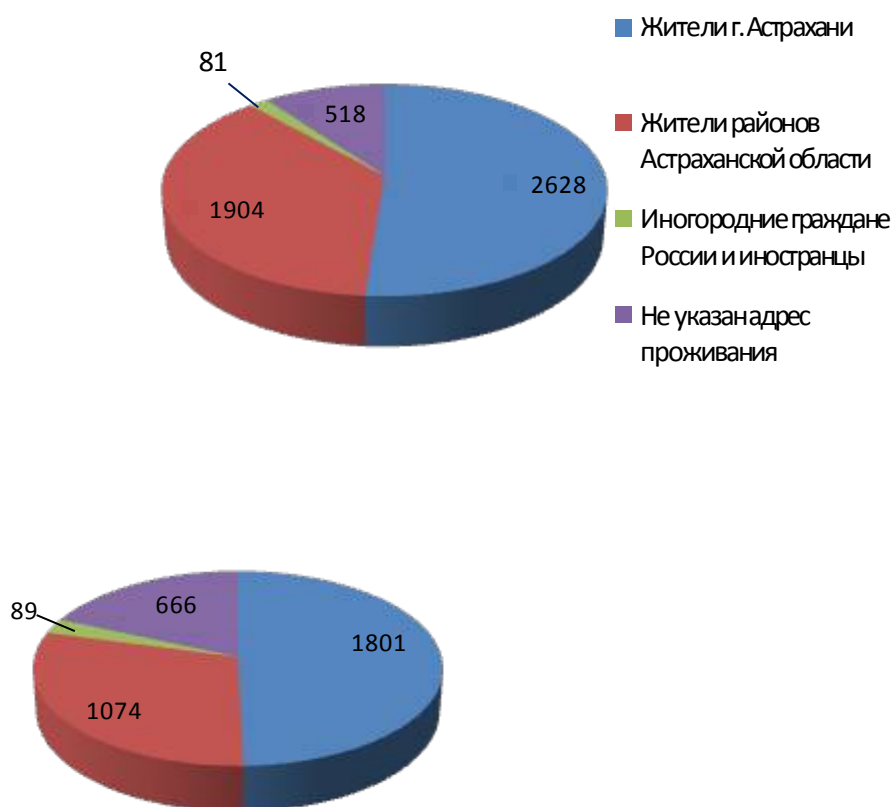
## Классификация обращений

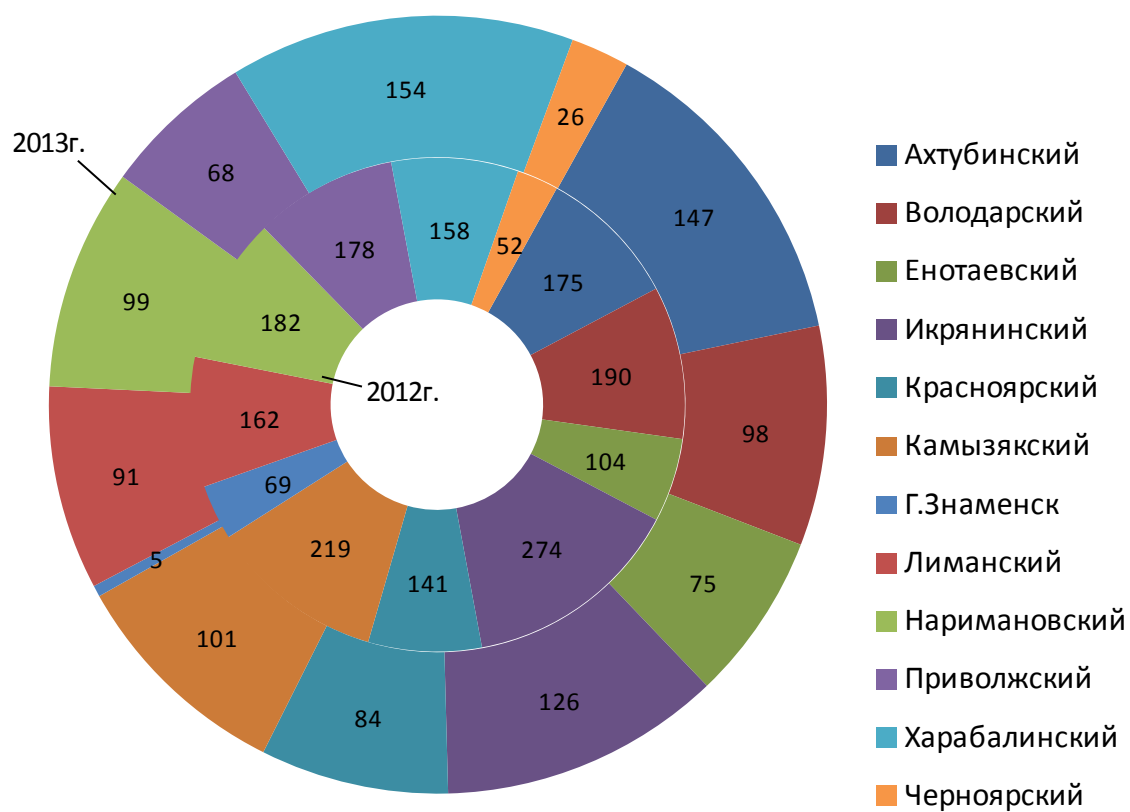
### по территориальности проживания заявителей

Жителями г.Астрахани направлено 1801 обращение (50%), жителями районов Астраханской области направлено 1074 (30%) обращений, иногородними гражданами России и иностранцами 89 обращений (2%), граждане не указавшие адрес проживания 666 (18%).

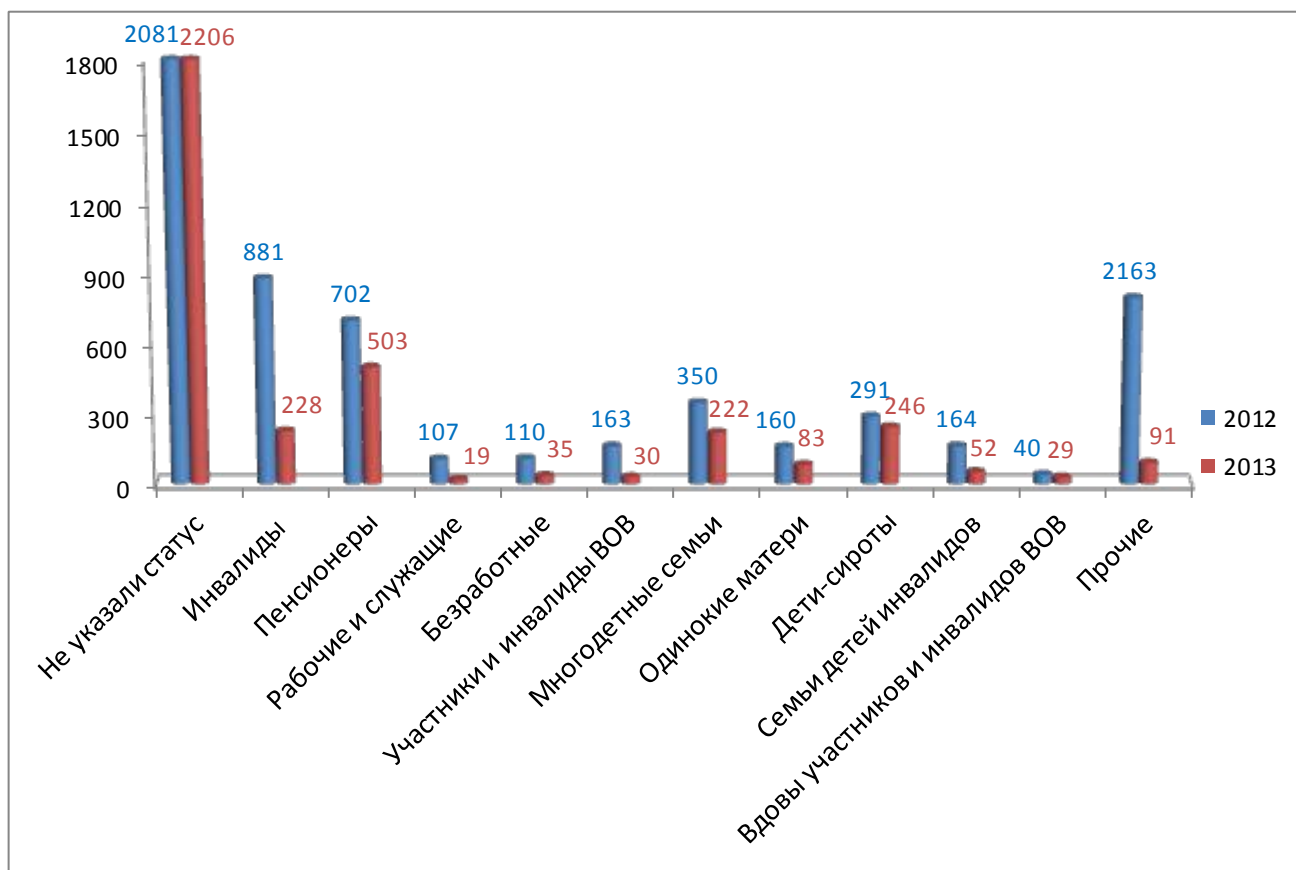
2012 г.

2013 г.





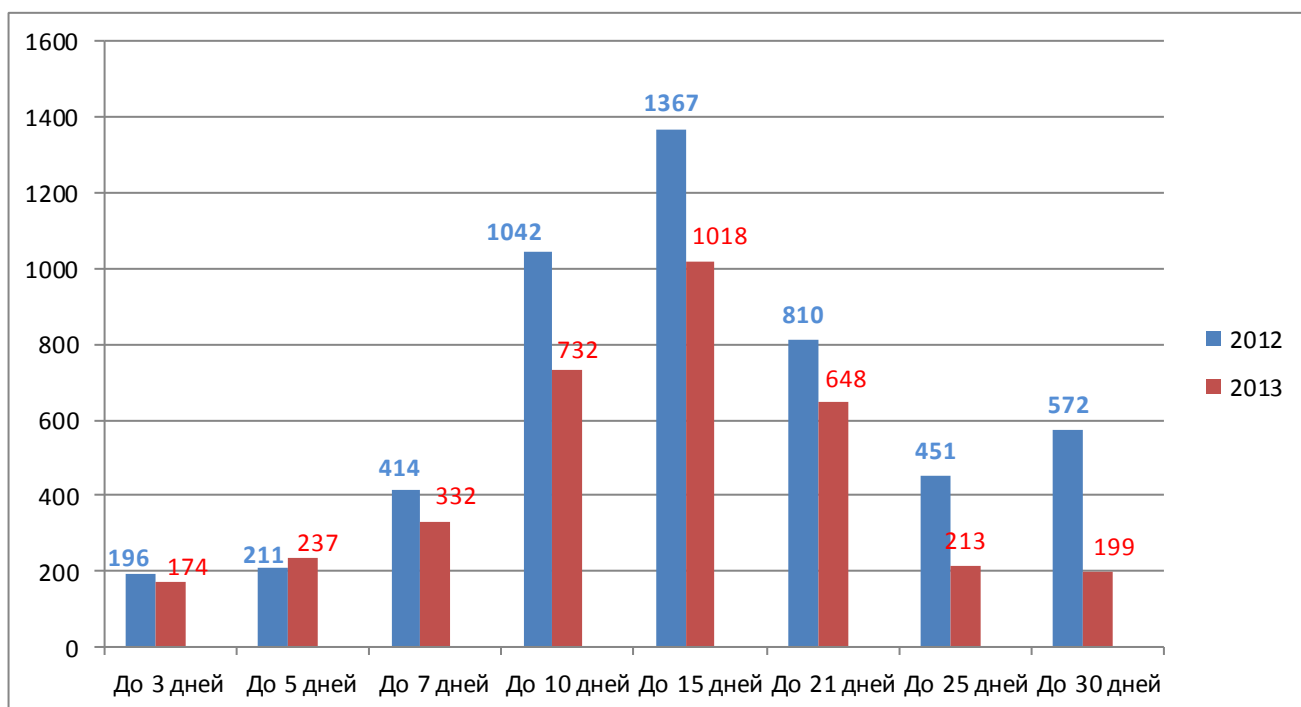
## Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей



Среди граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: инвалиды – 6%, пенсионеры – 14%, многодетные семьи - 6%, дети-сироты – 7%, семьи детей-инвалидов- 1%, участники и инвалиды ВОВ- 0,8%, , одинокие матери - 2%, безработные – 1%, рабочие и служащие – 0,4%, вдовы участников и инвалидов ВОВ – 0,8%, не указали свой социальный или льготный статус 61%.

## Сроки рассмотрения обращений



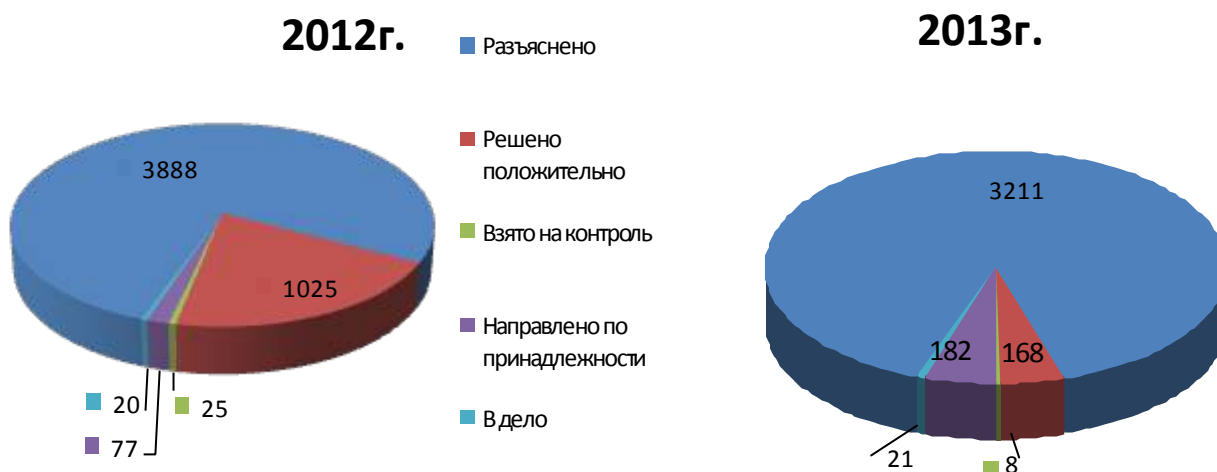


2013\*- по состоянию на 10.01.2014 68 обращений граждан находятся на рассмотрении.

Особое внимание уделялось качеству подготовки ответов на обращения граждан, срокам рассмотрения и достоверности предоставляемой информации в ответах на обращения граждан.

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 – 3211 (89%), решено положительно – 168 (5%), взято на контроль – 8 (0,2%), направлено по принадлежности - 182 (5%).

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2013 год свидетельствует о снижении количества обращений по сравнению с 2012 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 2493 (69%), до 30 дней рассмотрено – 1131 (31%) обращение.

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 министерстве в течение года проводятся плановые проверки деятельности подведомственных учреждений, в том числе и, в части работы с обращениями граждан. В случае поступления от граждан жалоб на работников подведомственных структур и их руководителей, в том числе без указания автора обращения, министерством проводится проверка изложенных в обращении фактов при непосредственном участии первых руководителей министерства.

В министерстве утверждено 32 административных регламента по исполнению государственных функций и предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения. Каждый административный регламент содержит раздел, предусматривающий порядок обжалования действий и бездействия должностных лиц при исполнении государственной функции или предоставления государственной услуги.

Одним из механизмов, способствующих повышению информированности населения о социальных гарантиях и государственных услугах, является широкое внедрение и использование информационно-коммуникационных технологий.

С целью информирования населения по актуальным социально значимым темам министерство сотрудничает со всеми телерадиокомпаниями, зарегистрированными на территории области.

В раздел новостей официального сайта министерства, представлялась оперативная информация и фотоматериалы о важных событиях и анонс социально значимых мероприятий, реализуемых министерством.

В 2013 году в средствах массовой информации было размещено 2616 материалов о деятельности отрасли. В новостных программах и на радио прозвучало 431 информационное сообщение, в областных и федеральных печатных СМИ размещено 353 публикаций, в районных газетах 662 публикации и на интернет сайтах было размещено 124 публикации, 1046 материалов размещен на региональных сайтах.

По сравнению с 2012 годом на 16% увеличилось количество публикаций в федеральных и региональных СМИ.

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.

В 2013 году в Астраханской области были проведены видеоконференции под председательством начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации Михайловским М.Г. 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».

Особое внимание было уделено поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина о ежегодном проведении, начиная с 12 декабря 2013 года, Общероссийского дня приема граждан в День Конституции Российской Федерации. Единовременно по всей стране во взаимодействии осуществляли деятельность государственные органы федерального и регионального уровня, органы местного самоуправления в едином информационном пространстве и по единым методикам.

Реальное воплощение нашла единая трехуровневая система обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, обеспечивающая гражданам возможность вне зависимости от их места жительства, пребывания или нахождения, вне зависимости от местных условий обращаться в любые государственные органы и органы местного самоуправления в любой форме: письменно, в электронном виде и лично.

Проведенный 12 декабря 2013 года первый общероссийский день приема граждан заложил основу дальнейшего совершенствования работы с обращениями, что позволит при совместном функционировании и взаимодействии государственных органов, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления обеспечить реализацию, защиту и восстановление прав, свобод и законных интересов граждан.

Письменные и устные 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 проявления случаев волокиты, формального отношения к рассмотрению обращений.

Директора и специалисты ЦСПН в прошедшем году прошли обучение работы в системе электронного документооборота и управлению взаимодействием «DIRECTUM», которая была установлена на рабочих местах и дала большие преимущества в ускорении процесса направления на исполнение, как служебной корреспонденции, так и обращений граждан, что обеспечивает передачу их по защищенному каналу связи.

Установленная система электронного документооборота «DIRECTUM» позволяет повысить качество работы, облегчает подготовку аналитической информации и способствует повышению исполнительской дисциплины.

Преимущества работы в данной системе таковы, что ускорился процесс обмена информацией между министерством и центрами, а также предоставления запрашиваемой информации между центрами.

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

Н.Ю. Зинина  
63-08-98