

## **О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2014 году.**

Информационные технологии – это одно из ключевых направлений развития демократии. Скорость и качество обратной связи между государством и обществом, технологическое расширение гарантий свободы слова, Интернет технологии в работе политической и избирательной систем важны для развития политической системы, политических институтов в нашей стране.

Действительно, работа с обращениями граждан и организаций сегодня ведется в новом контексте развития демократии на основе телекоммуникаций, инноваций в сфере предоставления электронных услуг, работы «электронного правительства».

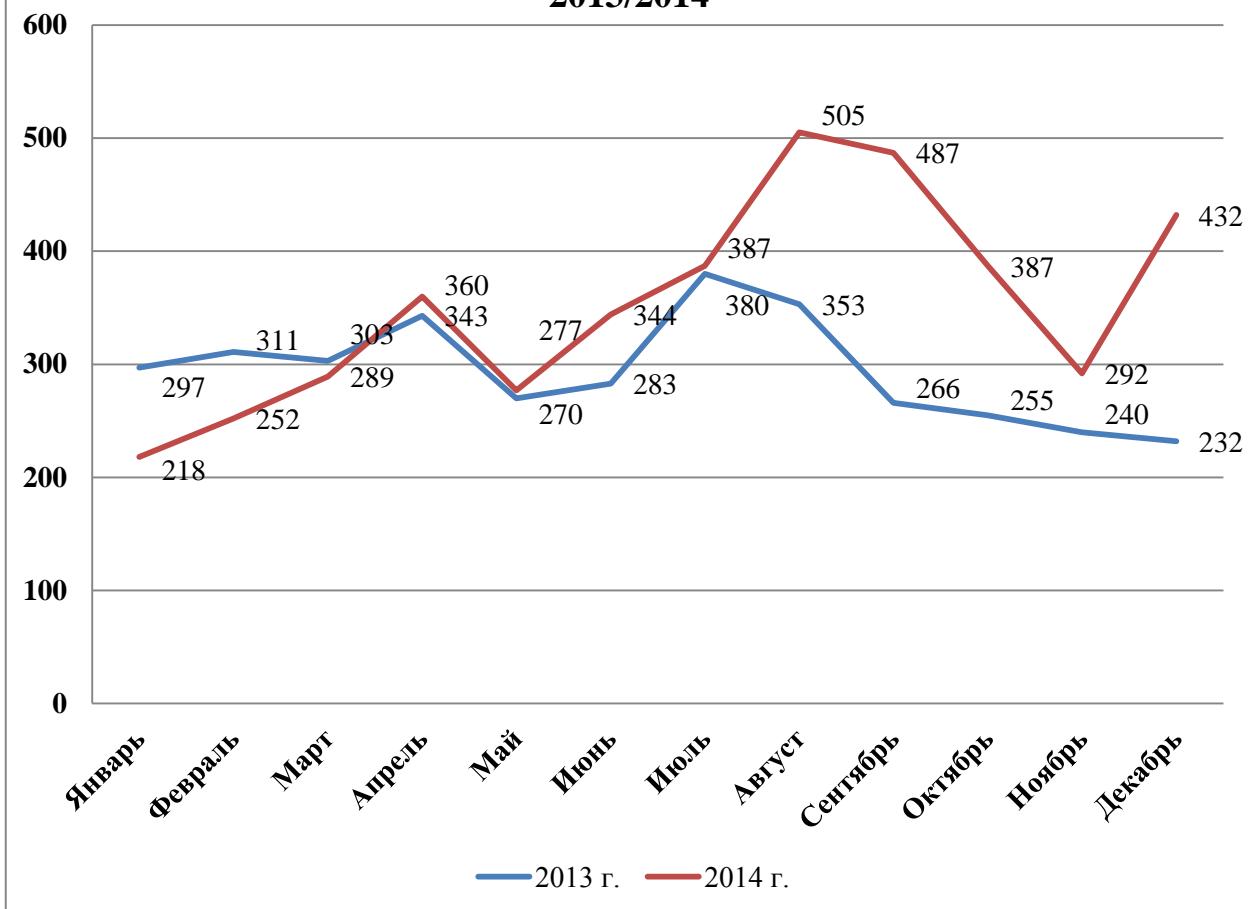
Деятельность министерства направлена на дальнейшее развитие системы поддержки людей, испытывающих жизненные трудности, социальной помощи населению.

В 2014 году в министерстве была продолжена работа, направленная на совершенствование механизма оперативного и качественного рассмотрения обращений граждан. Продолжен активный диалог с населением посредством писем, личного приема и сети Интернет.

В 2014 году в министерство на рассмотрение поступило 4230 обращений, что на 0,8% больше чем в 2013 году (3624 обращений).



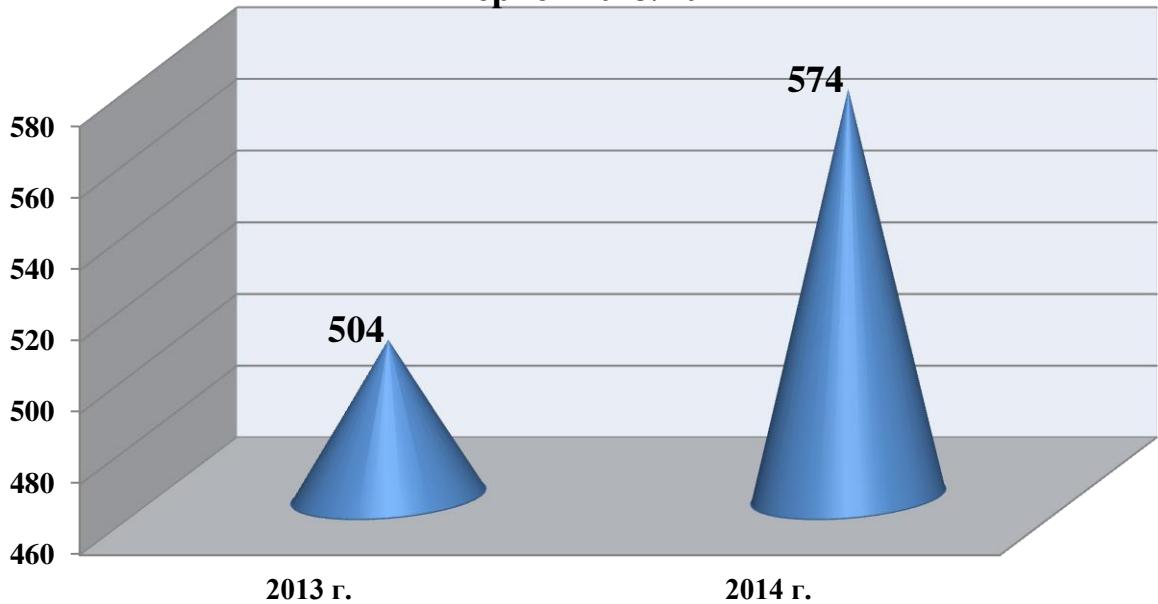
### Динамика поступления обращений жителей Астраханской области 2013/2014



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.

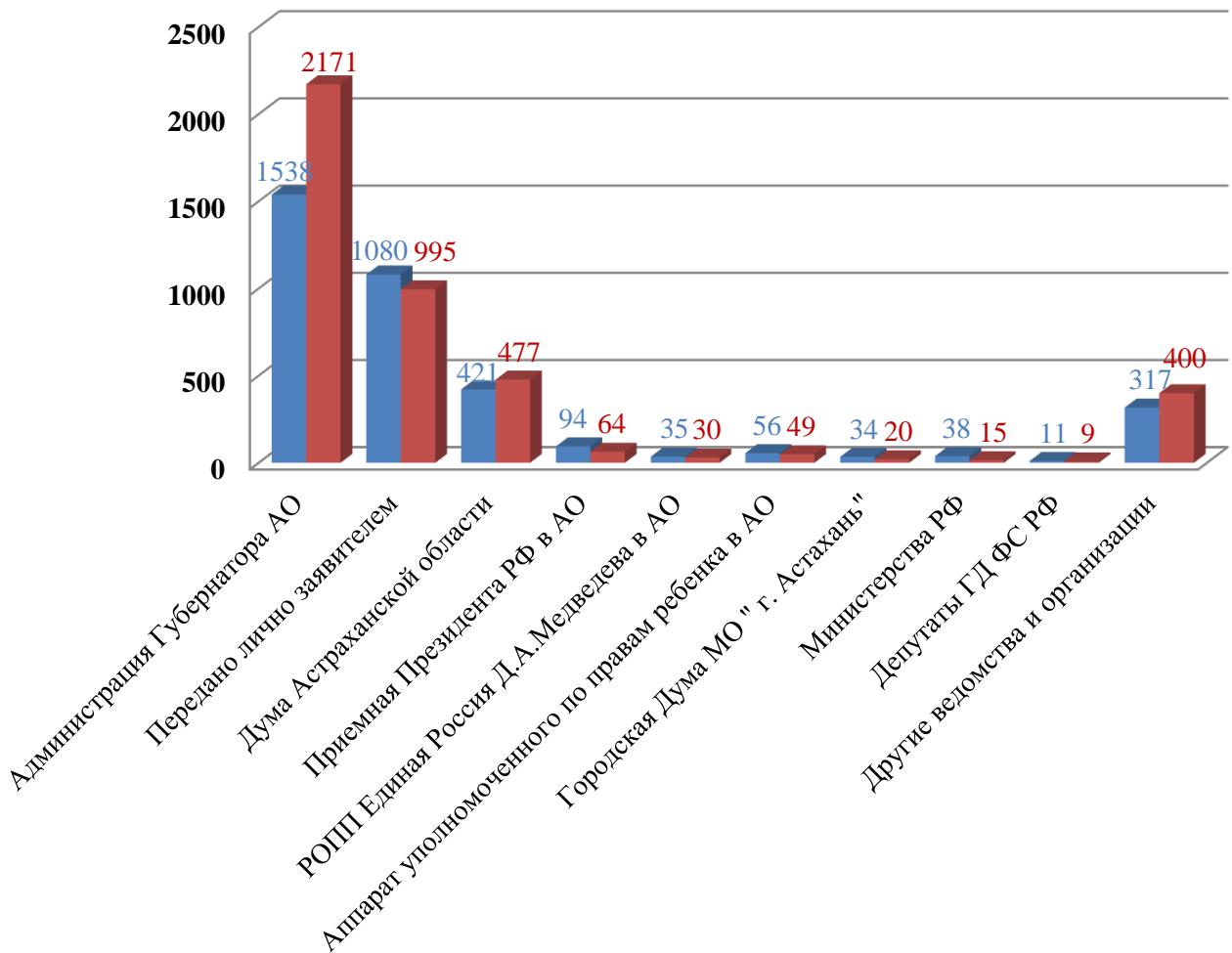
Анализируя динамику поступления обращений с использованием сети Интернет, можно уверенно сказать, что жители области активно используют предоставленную возможность отправлять обращения по электронной почте, из 4230 поступивших обращений 574 были получены в электронном виде.

## Динамика обращений поступивших с использованием сети Интернет 2013/2014



## Источники поступления обращений

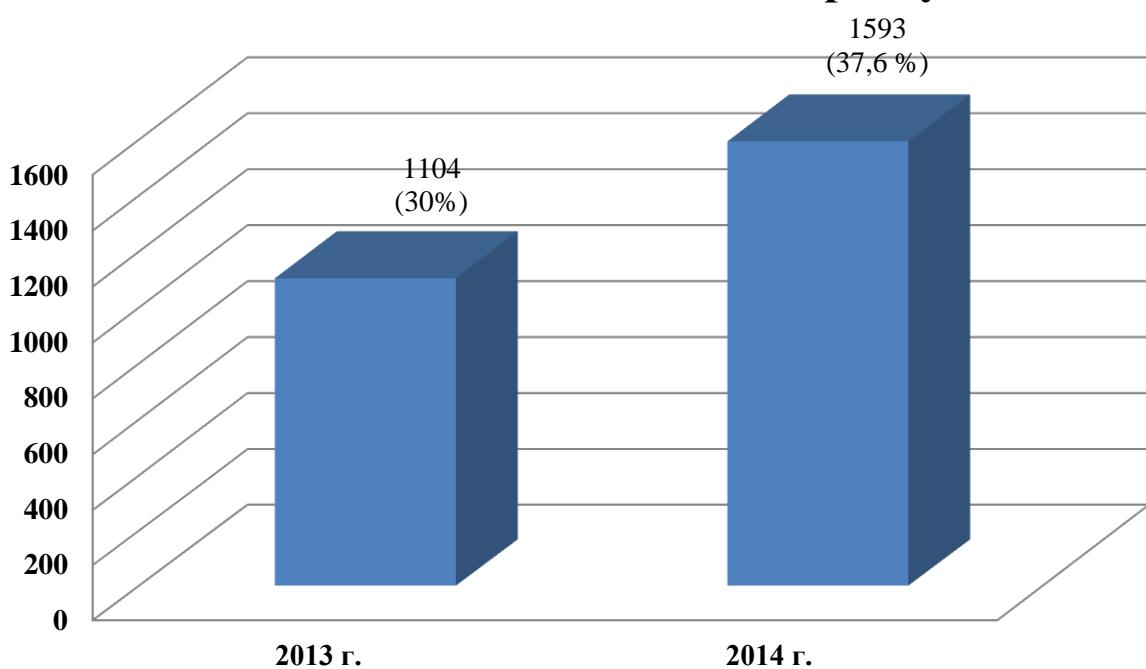
■ 2013 г. ■ 2014 г.



## Направлено на рассмотрение в структурные подразделения министерства

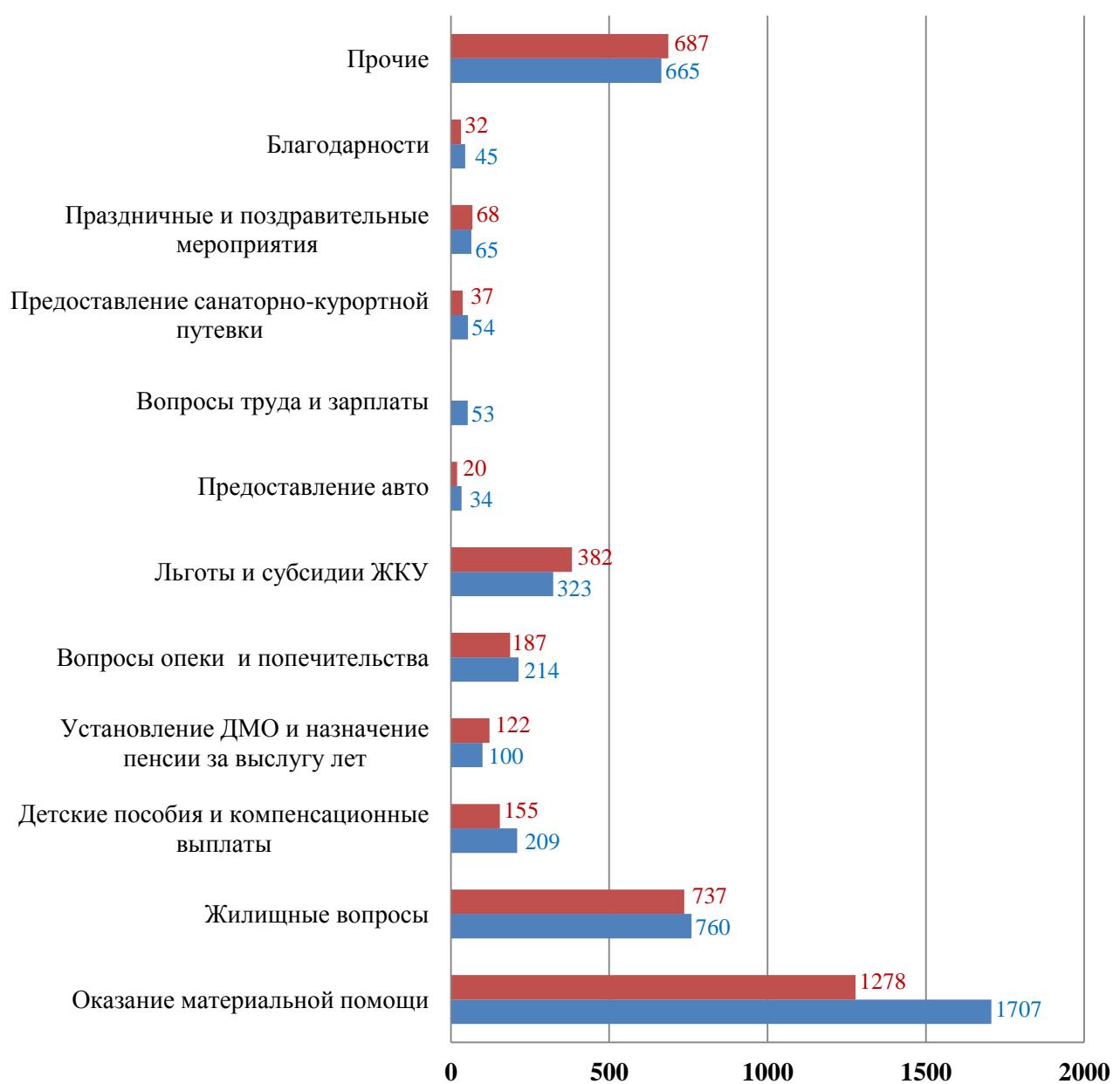


## Направлено на рассмотрение в государственные учреждения подведомственные министерству



## Тематика обращений граждан

■ 2013 г. ■ 2014 г.

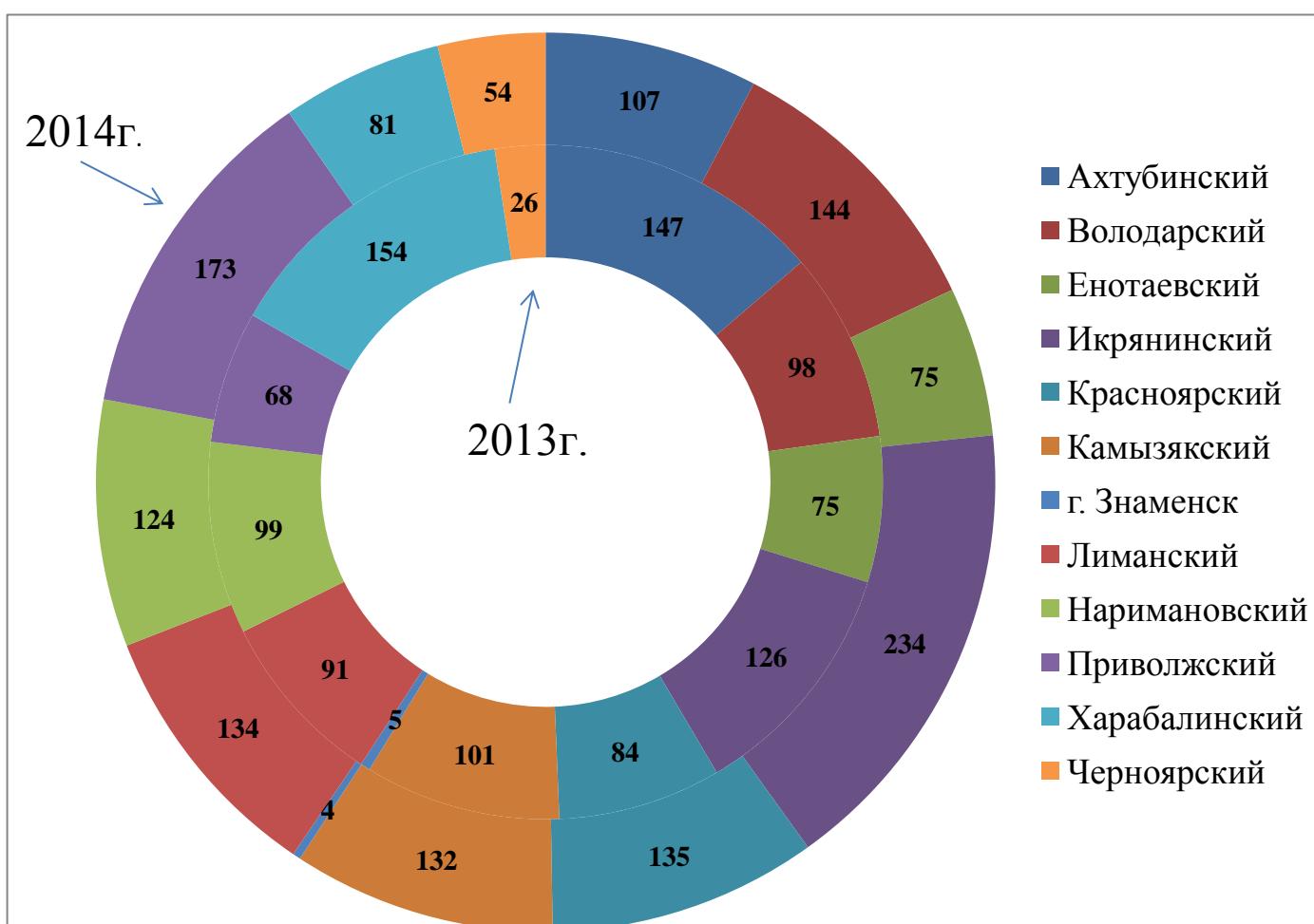
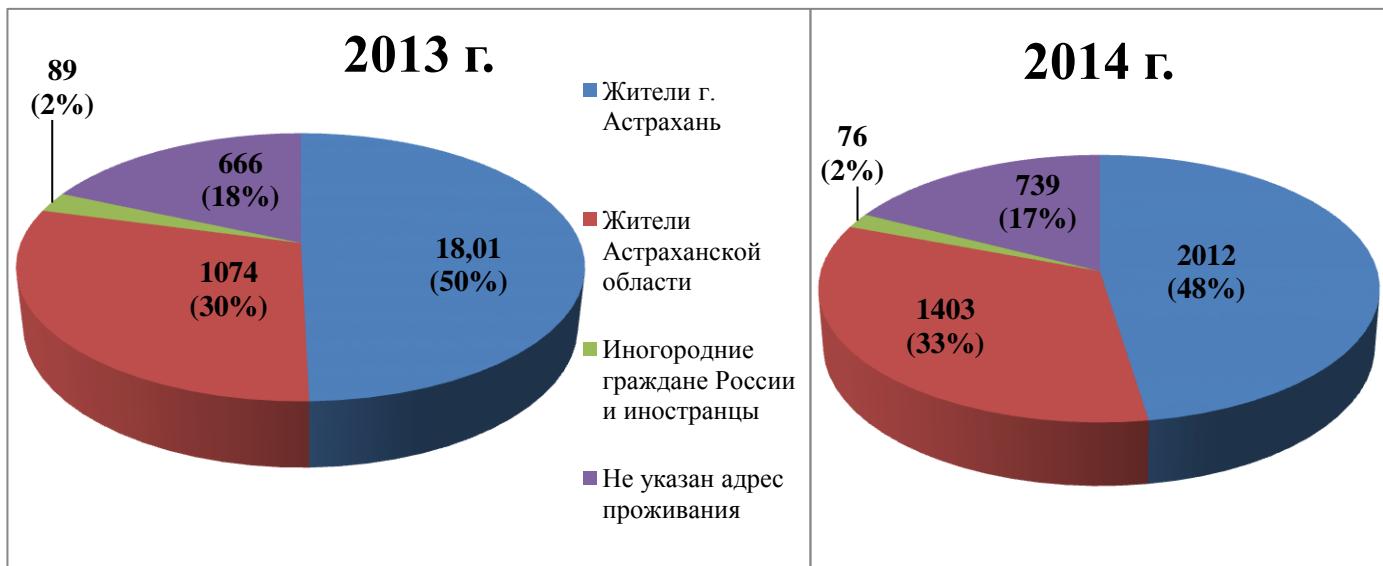


Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые проблемы в регионе и отношение к ним населения.

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.

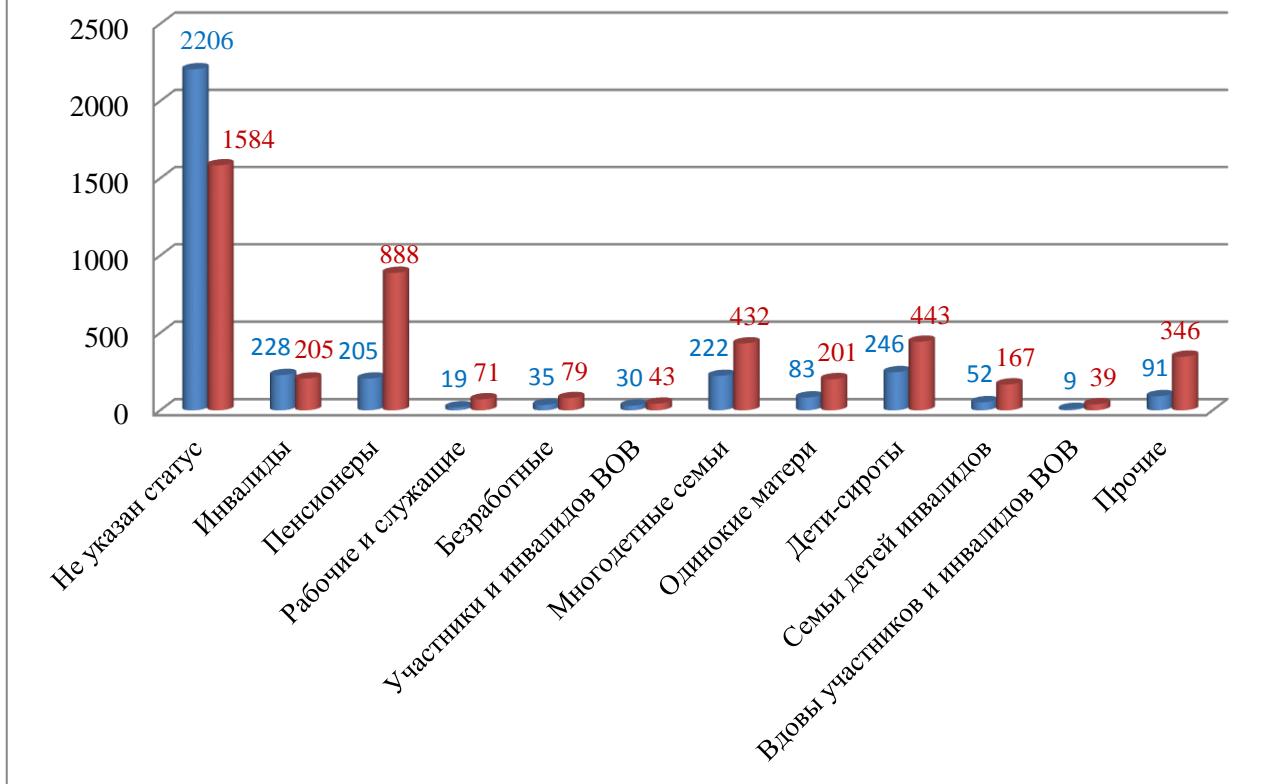
## Классификация обращений по территориальности проживания заявителей

Жителями г. Астрахани направлено 2012 обращений (48%), жителями районов Астраханской области направлено 1403 (33%) обращений, иногородними гражданами России и иностранцами 76 обращений (2%), граждане, не указавшие адрес проживания 739 (17%).



## Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей

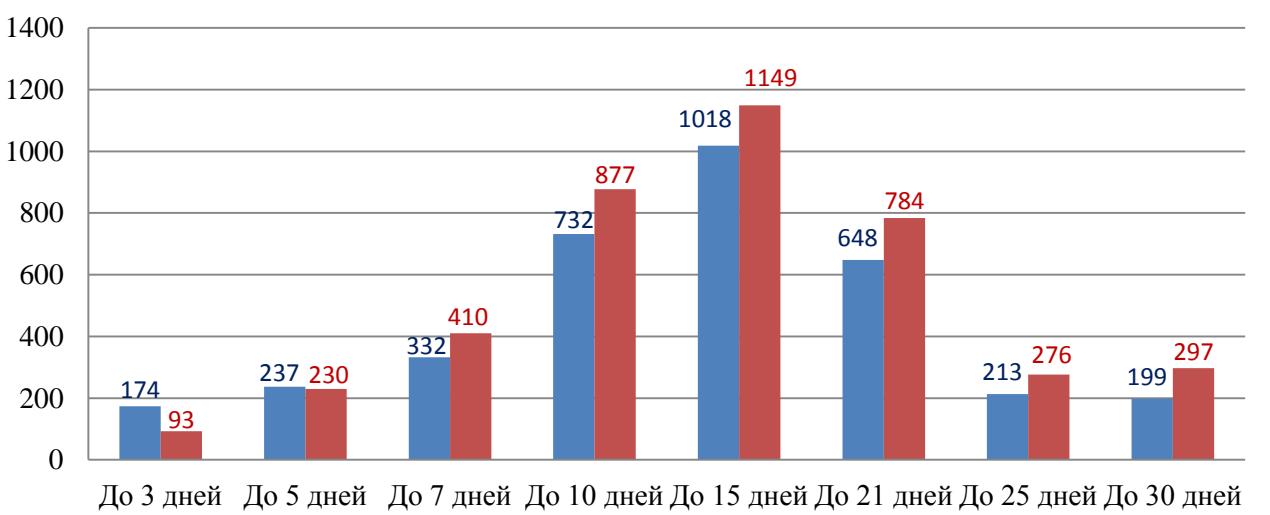
■ 2013 г. ■ 2014 г.



Среди граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: инвалиды - 5%, пенсионеры - 21%, многодетные семьи - 10%, дети-сироты - 10%, семьи детей-инвалидов - 4%, участники и инвалиды ВОВ - 1%, , одинокие матери - 5%, безработные - 2%, рабочие и служащие - 2%, вдовы участников и инвалидов ВОВ - 0,9%, не указали свой социальный или льготный статус 38%.

## Сроки рассмотрения обращений

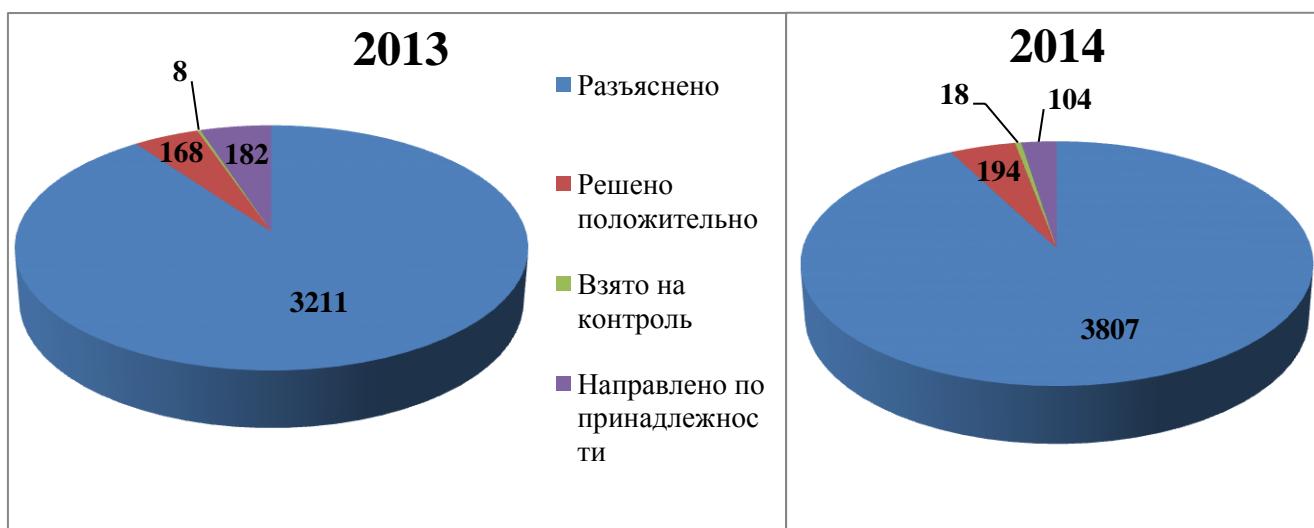
■ 2013 г. ■ 2014 г.



По состоянию на 12.01.2015 - 114 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



Разъяснено – 3807 (90%), решено положительно – 194 (4,5%), взято на контроль – 18 (0,4%), направлено по принадлежности - 104 (2,4%).

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2014 год свидетельствует о небольшом увеличении количества обращений по сравнению с 2013 годом (на 0,8%). Данное увеличение обусловлено активностью населения в период прохождения предвыборной кампании на должность Губернатора Астраханской области.

## Совершенствование работы с обращениями граждан

В министерстве сокращены сроки рассмотрения обращений граждан, большая часть поступивших обращений рассмотрены до 10 дней – 877 обращений (20,7%), до 15 дней 1149 (27%), до 21 дней рассмотрено – 784 (19%) 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 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 36 административных регламентов по исполнению государственных функций и предоставлению 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 предоставлении 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.

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 2014 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.

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 устраниении недостатков в организации контроля за обоснованным и своевременным рассмотрением обращений граждан, об исключении проявления случаев волокиты, формального отношения к рассмотрению обращений.

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