

О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2016 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.

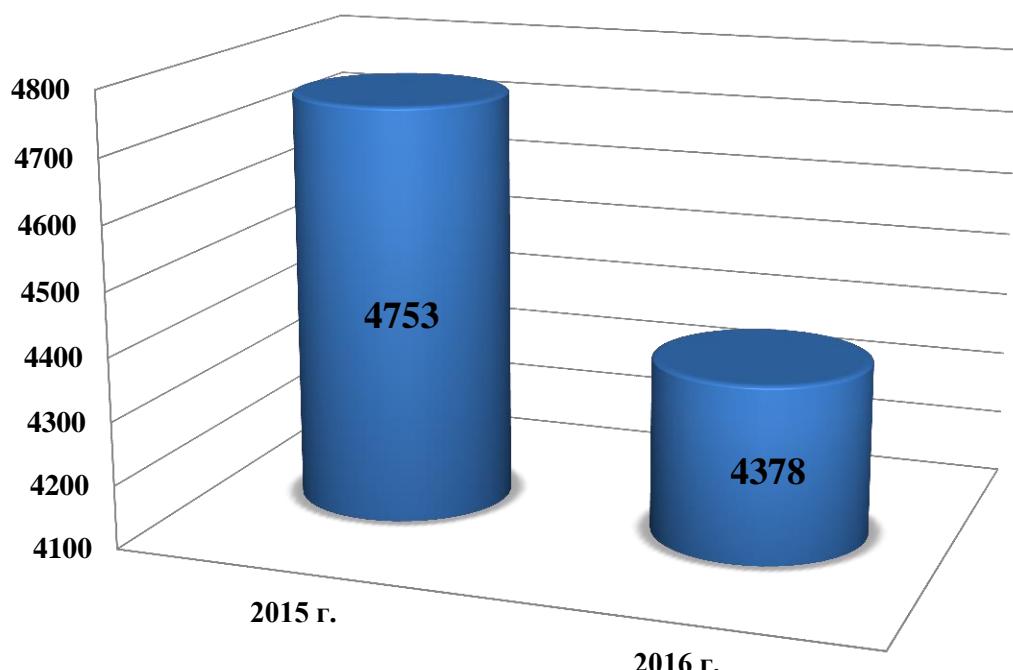
В 2016 году в министерстве была продолжена работа, направленная на совершенствование механизма оперативного и качественного рассмотрения обращений граждан. Продолжен активный диалог с населением посредством писем, личного приема и сети Интернет.

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.

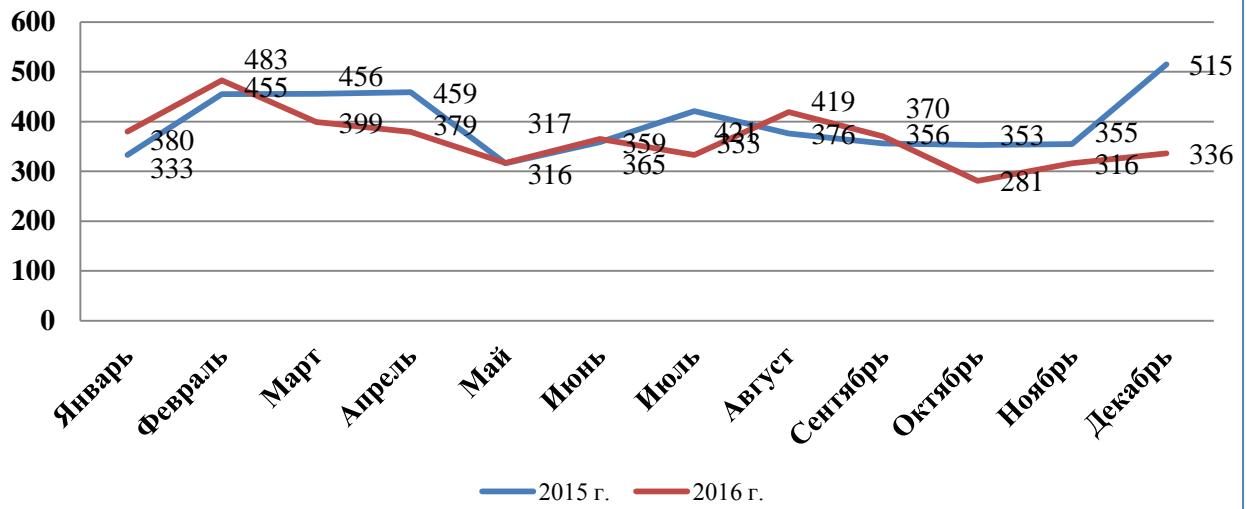
Деятельность министерства была направлена на дальнейшее развитие системы поддержки людей, испытывающих жизненные трудности, социальной помощи населению.

В 2016 году общий объем документооборота министерства составил 35579 единиц, из которых 4378 единиц составляют обращения граждан, что на 0,9% меньше чем в 2015 году (4753 обращений).

Динамика количества поступивших обращений



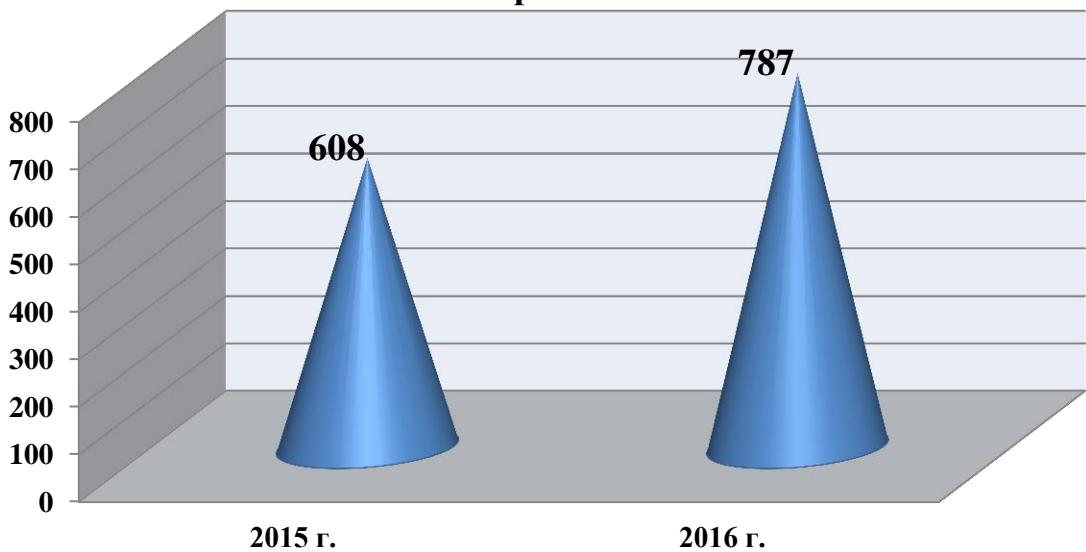
Динамика поступления обращений жителей Астраханской области 2015/2016



В министерстве продолжает работать «Интернет-приемная - 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 продолжают активно использовать предоставленную возможность отправлять обращения по электронной почте, как в электронную приемную Президента Российской Федерации, так и руководству Астраханской области. Из 4378 поступивших обращений 787 были получены в электронном виде.

Динамика обращений поступивших с использованием сети Интернет 2015/2016



На следующем графике отражены источники поступления обращений и из года в год, как показывает анализ обращений граждан, большая часть обращений в министерство поступает из управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области, в которых граждане обращаются в администрацию Президента Российской Федерации и руководству области.

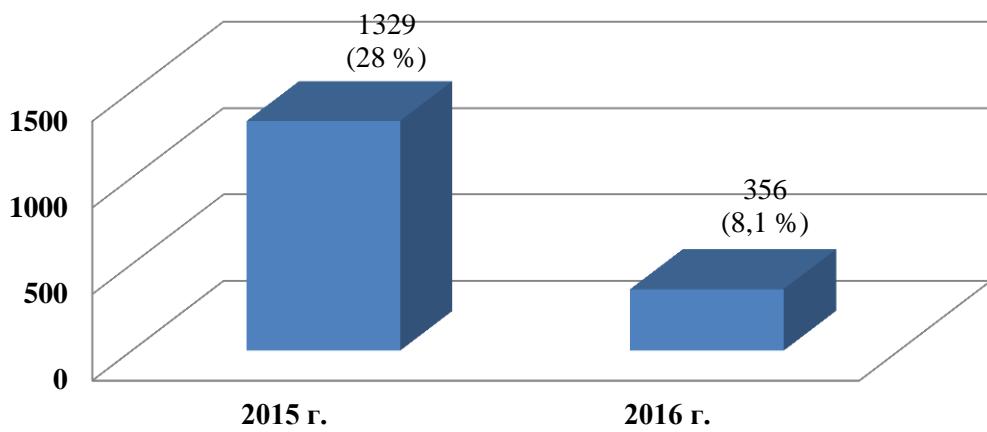


Следующий график отражает количество направленных на рассмотрение обращений граждан в структурные подразделения министерства. По-прежнему большая часть обращений была направлена на рассмотрение в управление организации социального обслуживания, увеличилось количество обращений в управлении защиты прав детей и в департаменте по семейной политике.

Направлено на рассмотрение в структурные подразделения министерства



Направлено на рассмотрение в государственные учреждения подведомственные министерству



Тематика обращений граждан

■ 2016 г. ■ 2015 г.

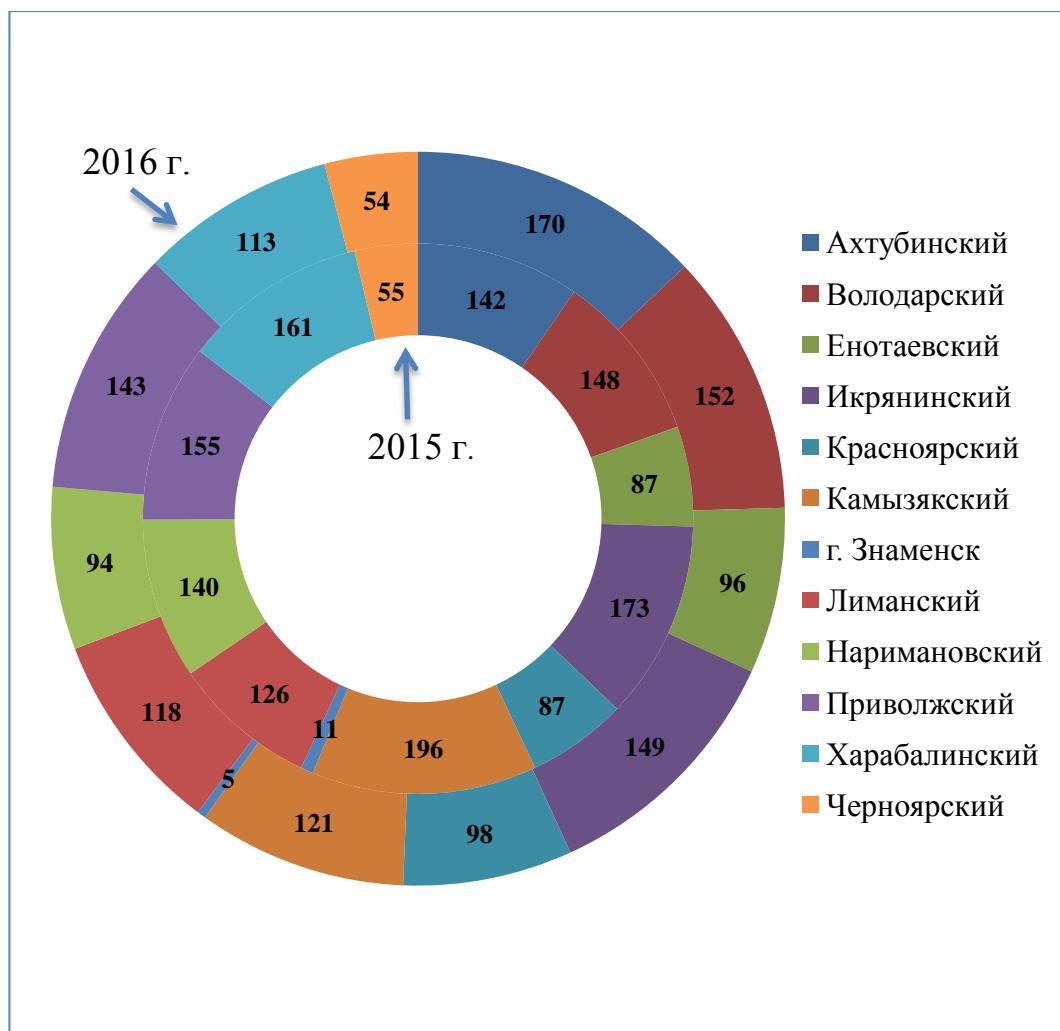
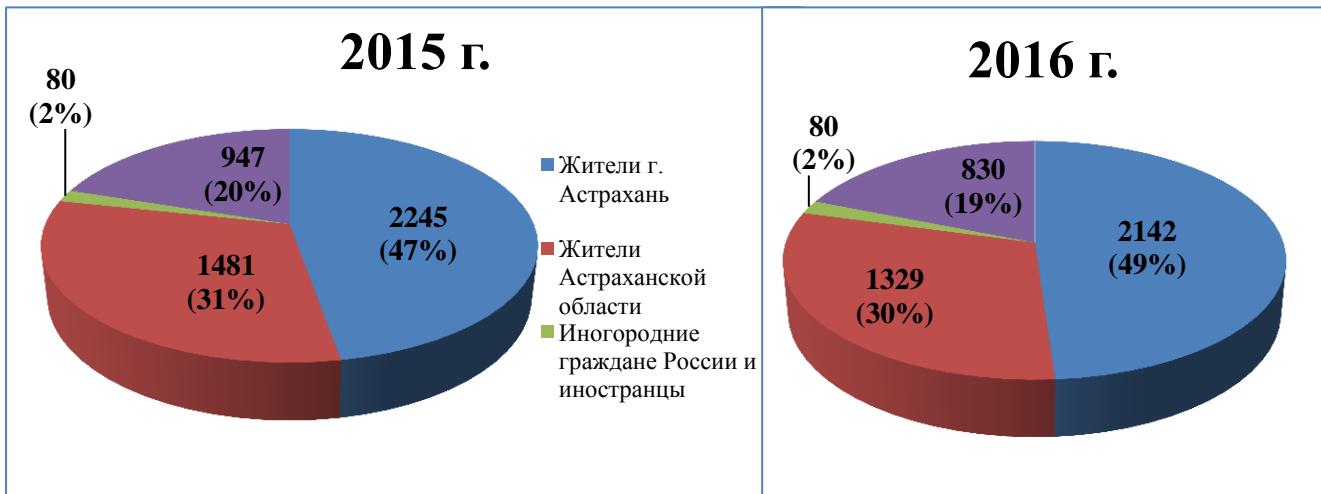


Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые проблемы в регионе и отношение к ним населения.

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

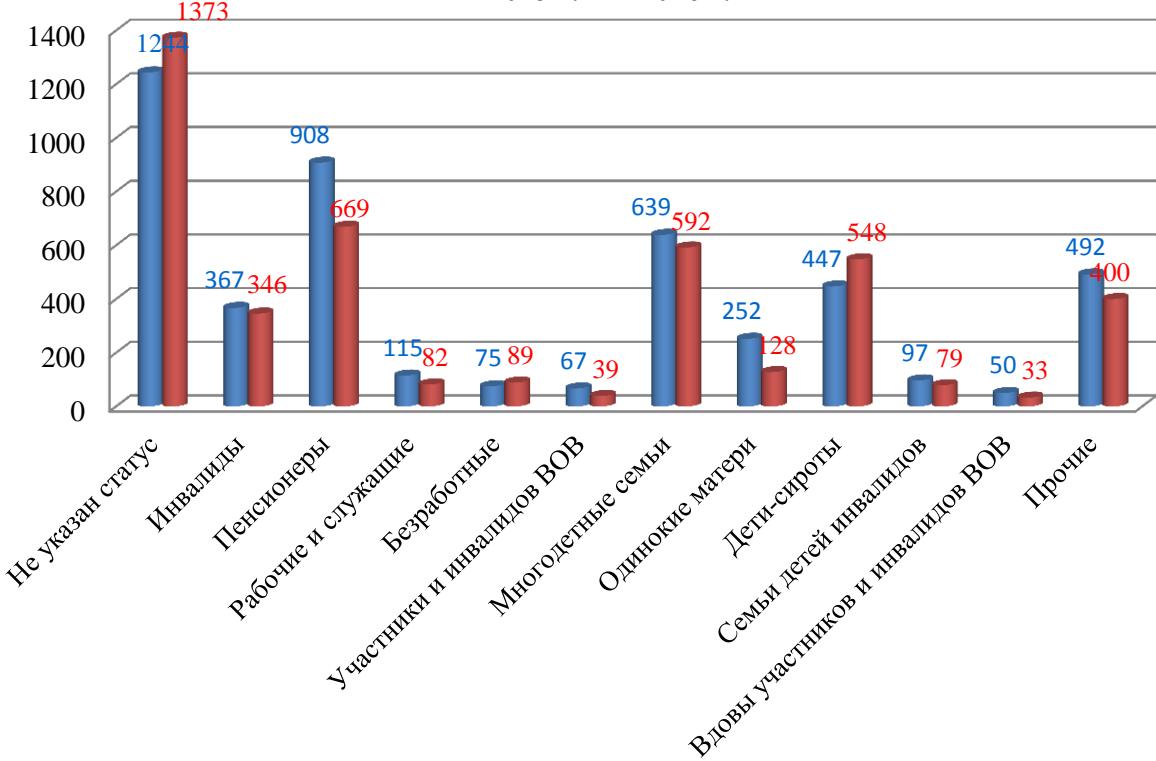
Жителями г. Астрахани направлено 2142 обращений (49%), жителями районов Астраханской области направлено 1329 (30%) обращений, иногородними гражданами России и иностранцами 80 обращений (2%), граждане, не указавшие адрес проживания 830 (19%).



Сравнительный анализ показывает, что увеличилось количество обращений от жителей Ахтубинского, Володарского, Енотаевского и Красноярского районов Астраханской области и заметно снижение количества обращений от жителей г. Знаменска, Камызякского, Наримановского и Харабалинского районов Астраханской области.

Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей

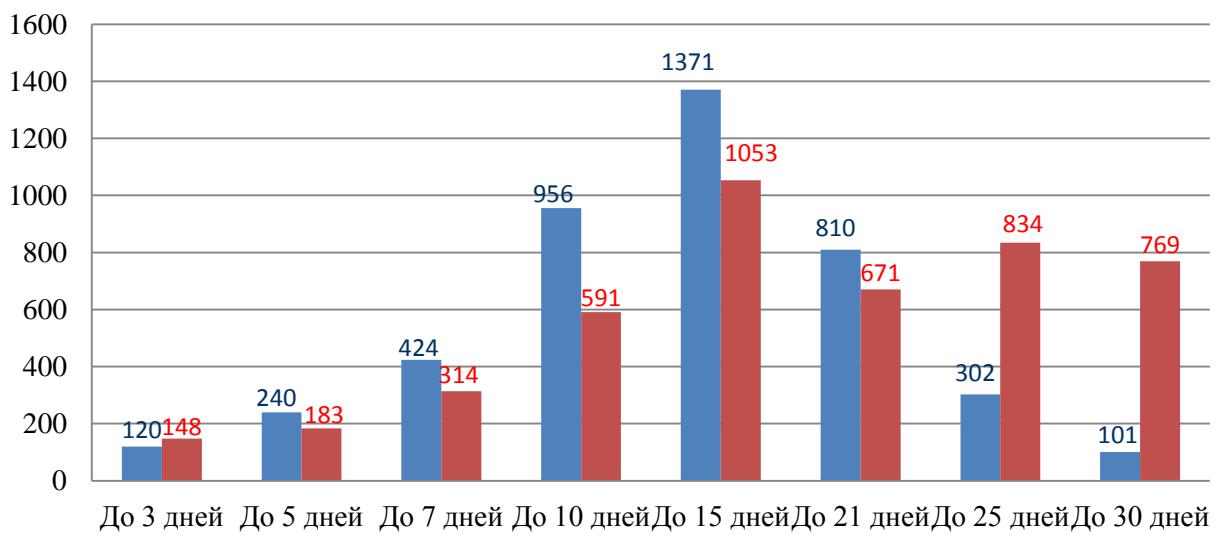
■ 2015 г. ■ 2016 г.



Среди граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: пенсионеры - 15%, многодетные семьи - 14%, дети-сироты - 13%, инвалиды - 8%, одинокие матери - 3%, семьи детей-инвалидов - 2%, безработные - 2%, рабочие и служащие - 2%, не указали свой социальный или льготный статус 31%.

Сроки рассмотрения обращений

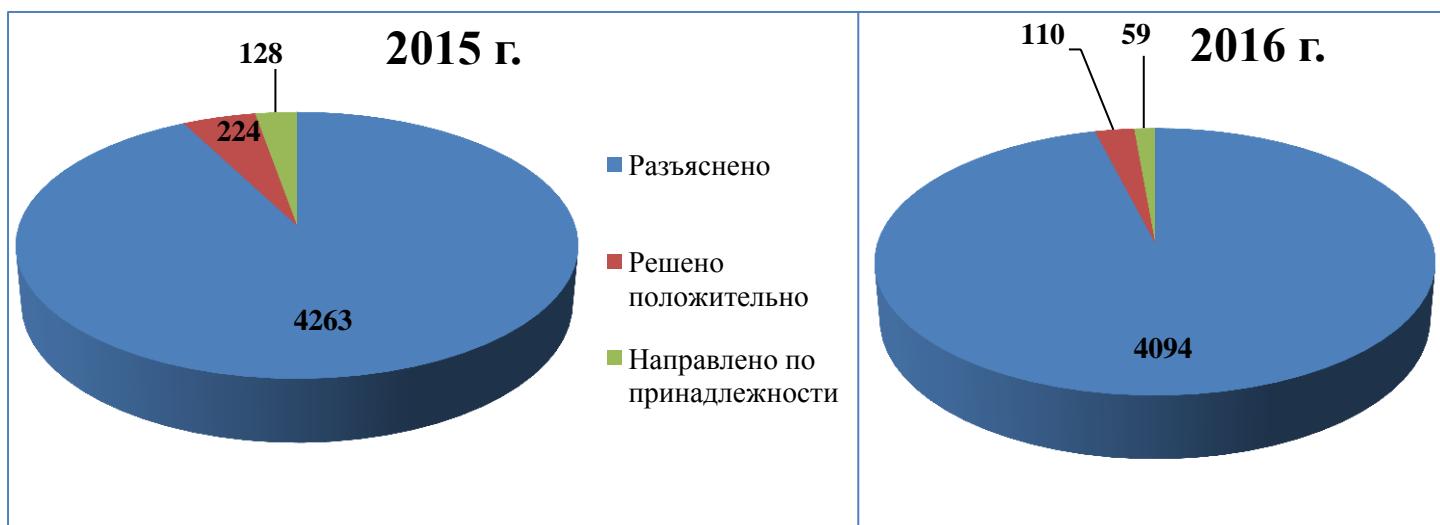
■ 2015 г. ■ 2016 г.



По состоянию на 09.01.2016 - 115 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 и подготовки ответов на обращения граждан показывает, что работники министерства оперативно отвечают на письма граждан, а к лицам, виновным в нарушении сроков рассмотрения, при наличии данного факта, применяются меры дисциплинарного взыскания.



Разъяснено – 4094 (93%), решено положительно – 110 (6%), направлено по принадлежности - 59 (1%).

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2016 год свидетельствует о снижении количества обращений по сравнению с 2015 годом, в котором прослеживалось увеличение количества обращений на 0,8%.

Совершенствование работы с обращениями граждан

В министерстве сокращены сроки рассмотрения обращений граждан, часть поступивших обращений рассмотрены до 10 дней - 591 обращение (14%), до 15 дней – 1035 обращений (28%), до 21 дней рассмотрено – 671 (15%) обращений, до 25 дней рассмотрено - 534 обращения (12%), обращения, до 30 дней рассмотрено- 769 обращений (18%).

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 38 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 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.

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.

Особое внимание былоделено 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 отдела документационного
обеспечения и работы с обращениями
граждан

Н.Ю. Зинина