

## **О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2017 году.**

Поддержание «обратной связи» с населением посредством рассмотрения обращений граждан - одно из важных направлений деятельности, осуществляемых министерством в рамках реализации политики информационной открытости.

В 2017 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.

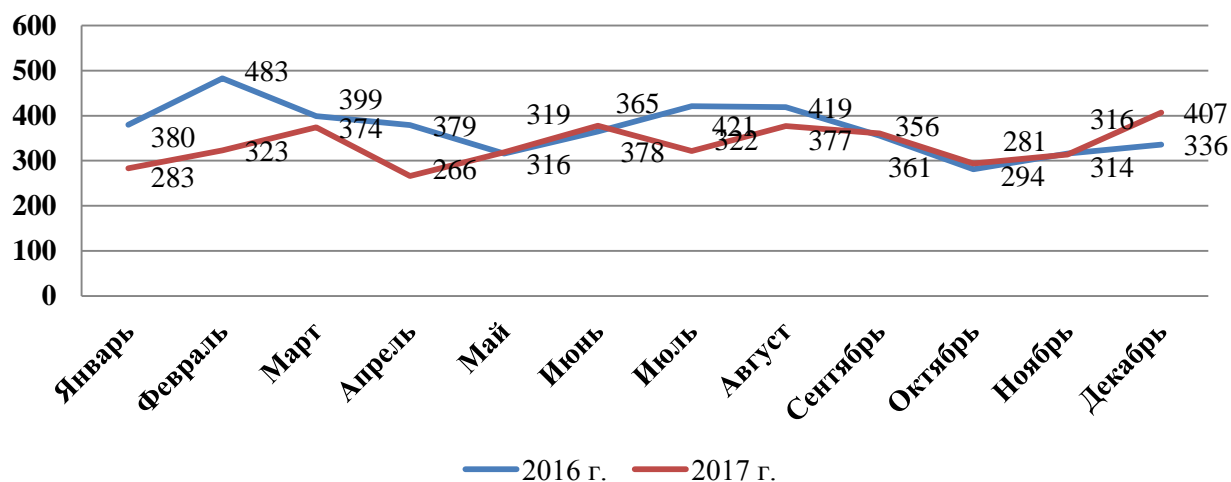
Информационные технологии - это одно из ключевых направлений развития демократии. Скорость и качество обратной связи между государством и обществом, технологическое расширение гарантий свободы слова, Интернет технологии в работе политической и избирательной систем важны для развития политической системы,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

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

В 2017 году общий объем документооборота министерства составил 39641 единиц, из которых 4019 единиц составляют обращения граждан, что на 8% меньше чем в 2016 году (4378 обращений).



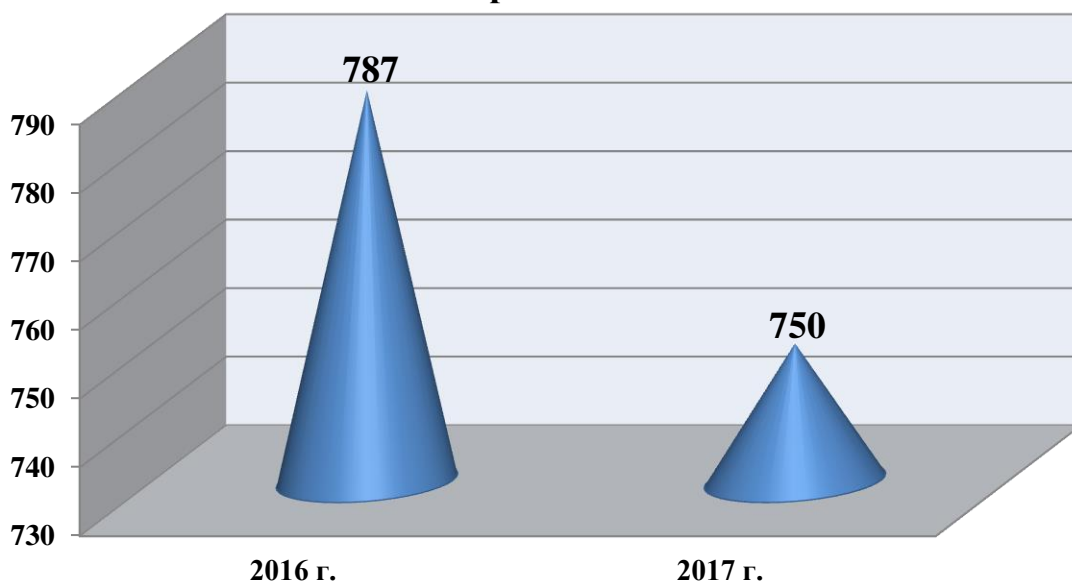
### Динамика потупления обращений жителей Астраханской области 2016/2017 гг.



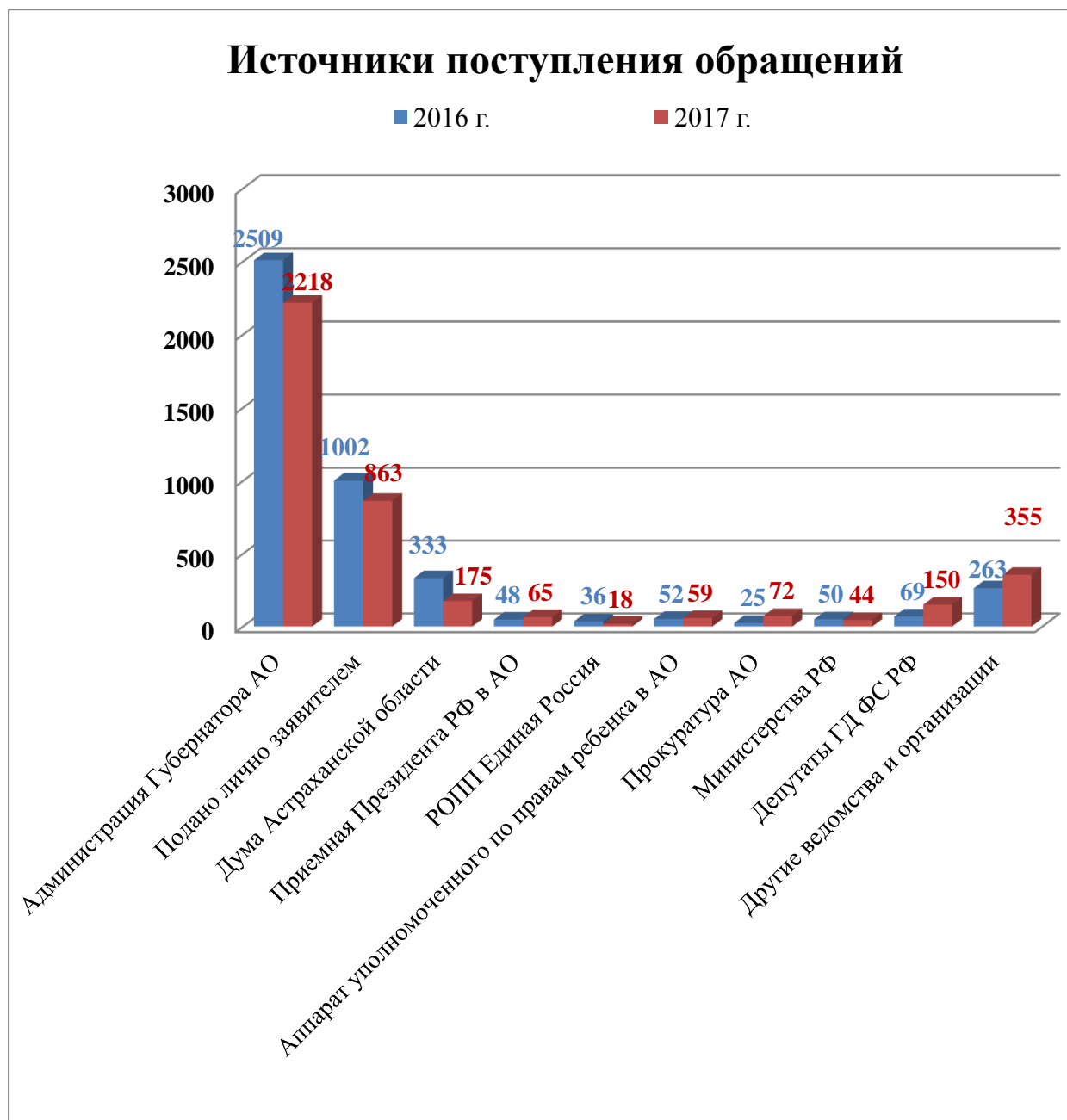
Продолжает работать «Интернет-приемная исполнительных органов государственной власти Астраханской области»- как форма диалога власти и населения. Обращения, поступающие по сети Интернет, - это дополнительная возможность получить исчерпывающий ответ-консультацию на интересующий вопрос, выступить с предложением 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 интернет-приемную исполнительных органов государственной власти Астраханской области руководству Астраханской области. Из 4019 поступивших обращений 750 были получены в электронном виде.

### Динамика обращений пступивших с использованием сети Интернет 2016/2017 гг.



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.

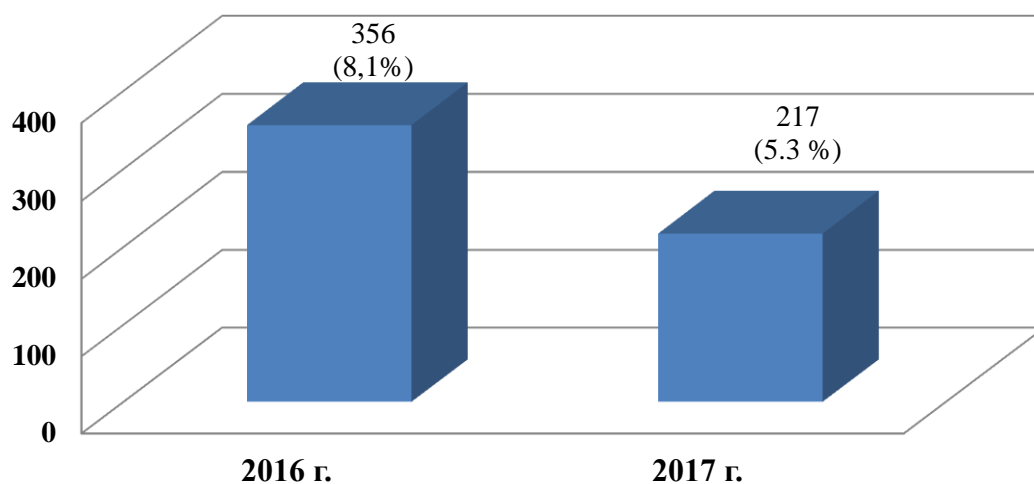


Следующий график отражает количество направленных на рассмотрение обращений граждан в структурные подразделения министерства. Большая часть обращений была направлена на рассмотрение в управление организации социальных выплат и управление организации социального обслуживания, по-прежнему большое количество обращений были направлены на рассмотрение в управление защиты прав детей и управление по семейной политике.

## Направлено на рассмотрение в структурные подразделения министерства



## Направлено на рассмотрение в государственные учреждения подведомственные министерству





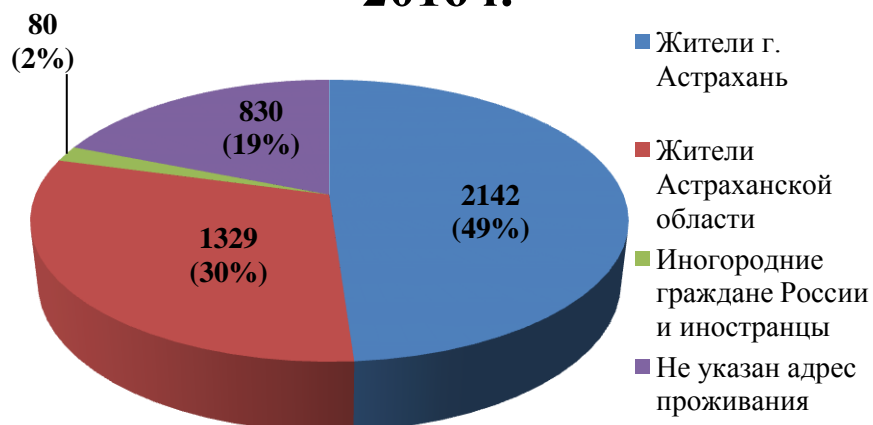
Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые проблемы в регионе и отношение к ним населения.

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.

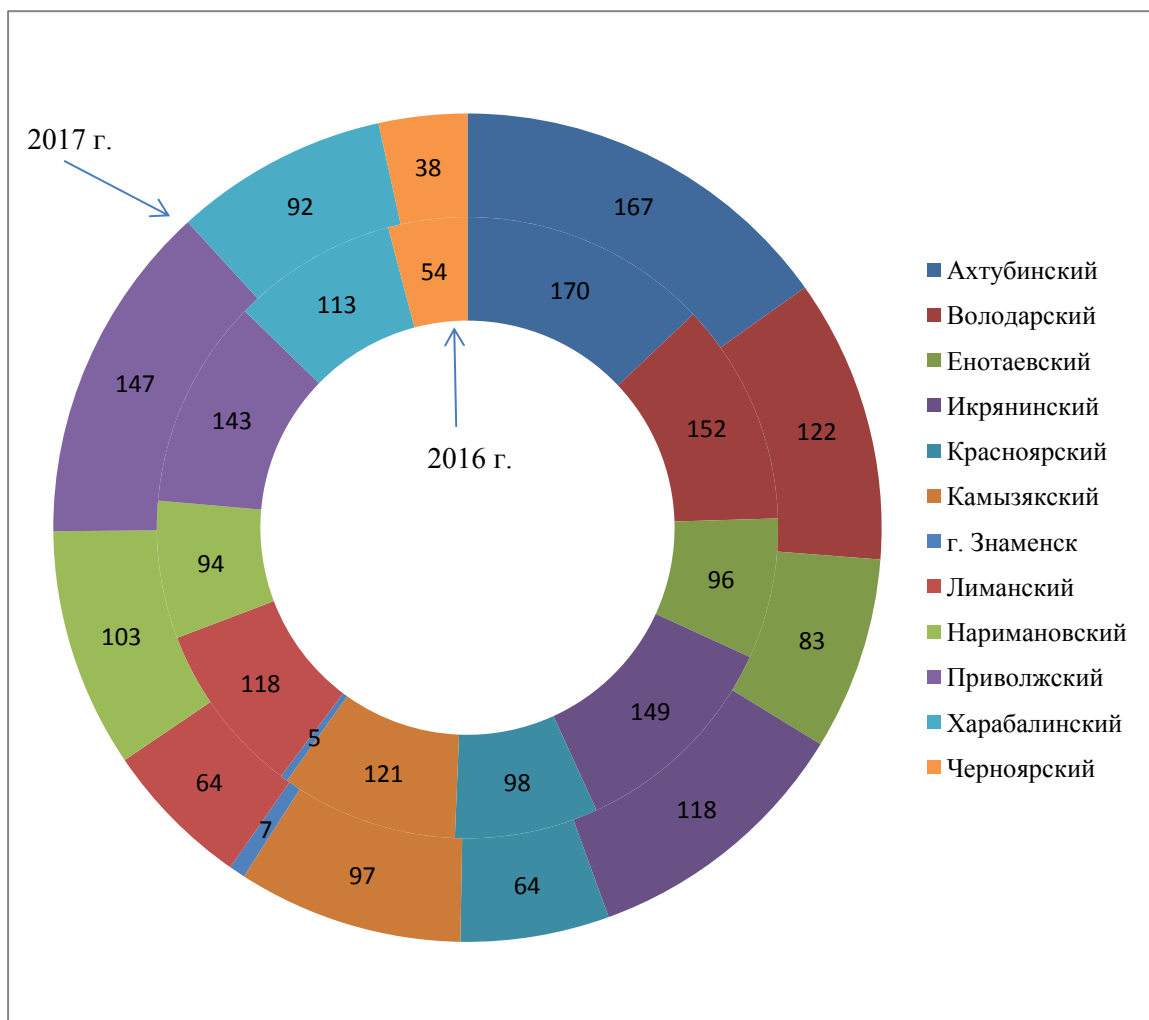
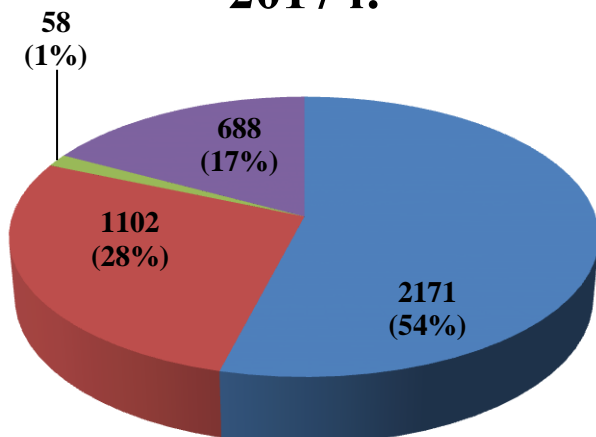
### Классификация обращений по территориальности проживания заявителей

Жителями г. Астрахани направлено 2171 обращение (54%), жителями районов Астраханской области направлено 1102 (28%) обращений, иногородними гражданами России и иностранцами 58 обращений (1%), граждане, не указавшие адрес проживания 688 (17%).

**2016 г.**

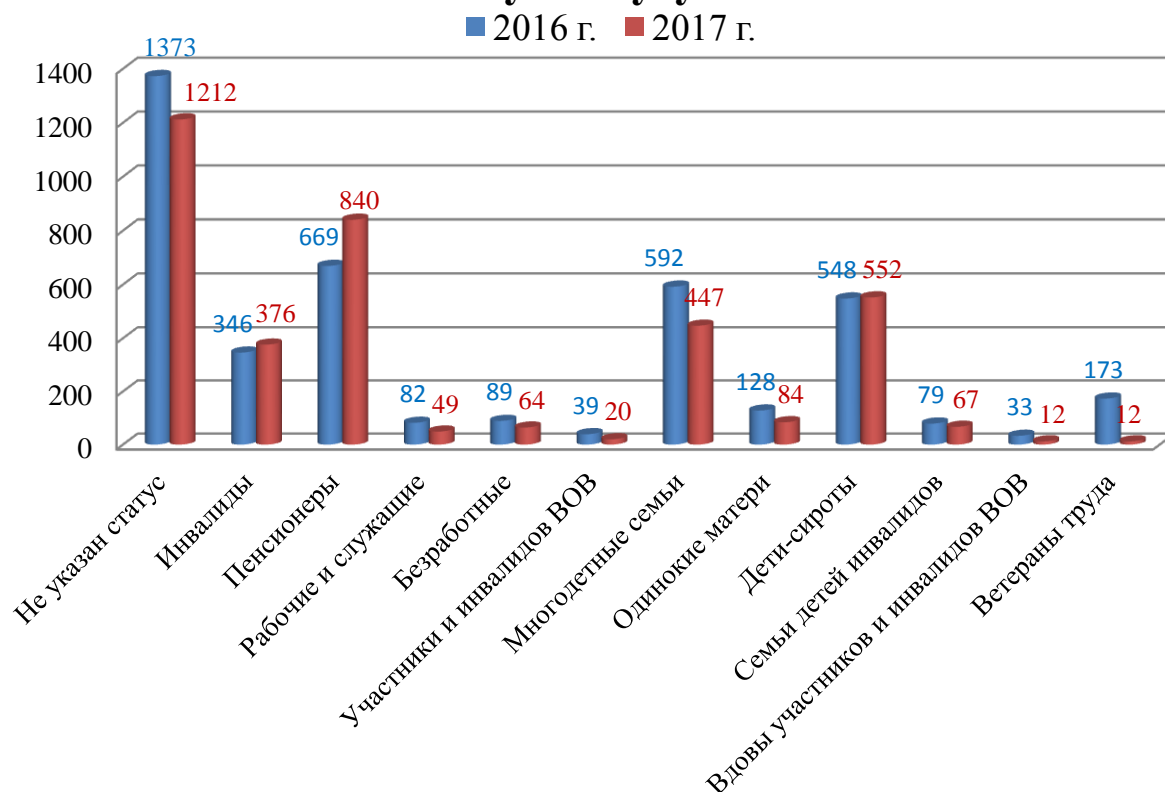


**2017 г.**



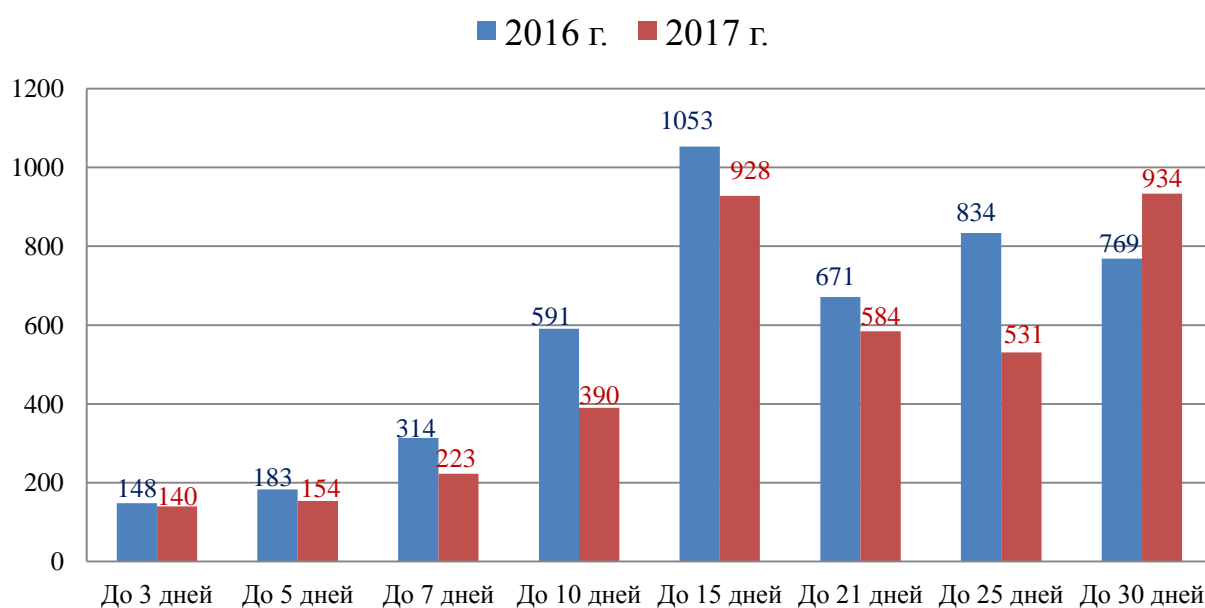
Сравнительный анализ показывает, что увеличилось количество обращений от жителей Приволжского, Наримановского районов и г.Знаменска Астраханской области и снизилось количество обращений от жителей Икрянинского, Володарского, Лиманского и Черноярского районов Астраханской области.

## Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей



Среди граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: пенсионеры - 21%, многодетные семьи - 12%, дети-сироты - 14%, инвалиды - 10%, одинокие матери - 2%, семьи детей-инвалидов - 2%, безработные - 2%, рабочие и служащие - 1%, не указали свой социальный или льготный статус 30%.

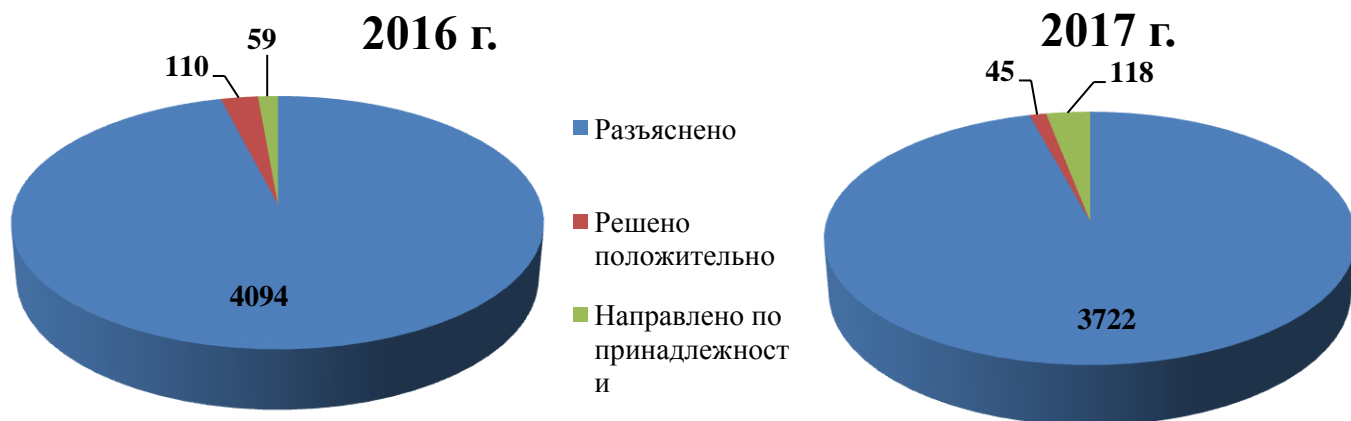
## Сроки рассмотрения обращений



По состоянию на 15.01.2017 - 116 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 – 3722 (93%), решено положительно – 49 (1%), направлено по принадлежности - 118 (3%).

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2017 год свидетельствует о снижении количества обращений по сравнению с 2016 годом, в котором также прослеживалось снижение количества обращений граждан.

### **Совершенствование работы с обращениями граждан**

В министерстве сокращены сроки рассмотрения обращений граждан, часть поступивших обращений рассмотрены до 10 дней - 390 обращений (10%), до 15 дней – 928 обращений (23%), до 21 дня рассмотрено – 584 (15%) обращений, до 25 дней рассмотрено - 531 обращение (13%), до 30 дней рассмотрено- 934 обращений (23%).

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 6 административных регламентов 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 с 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 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 устранении 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.