

О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2019 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 соответствии с федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, а также и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный законодательством срок.

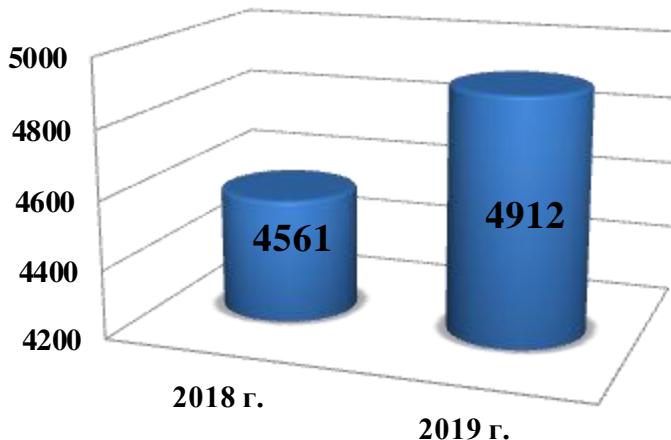
Роль института обращений граждан огромна. Обращения выполняют в сущности, три важнейшие функции. Во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Наряду с судебной защитой, защита административная, проявляющаяся в реакции органов исполнительной власти на обращение гражданина и принятии ими соответствующих мер, есть важнейшее средство охраны человека, его прав и свобод. Во-вторых, обращение гражданина - это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия. Посредством обращений гражданин может воздействовать на принятие решений, органами государственной власти, внося свой вклад в выработку государственной политики в различных областях жизни. И в-третьих, обращения граждан - это средство обратной связи, выражения реакции народа, масс на решения, принимаемые государственной властью. В условиях демократического государства и общества отработанные механизмы обратной связи необходимы как воздух, притом в первую очередь самой власти.

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

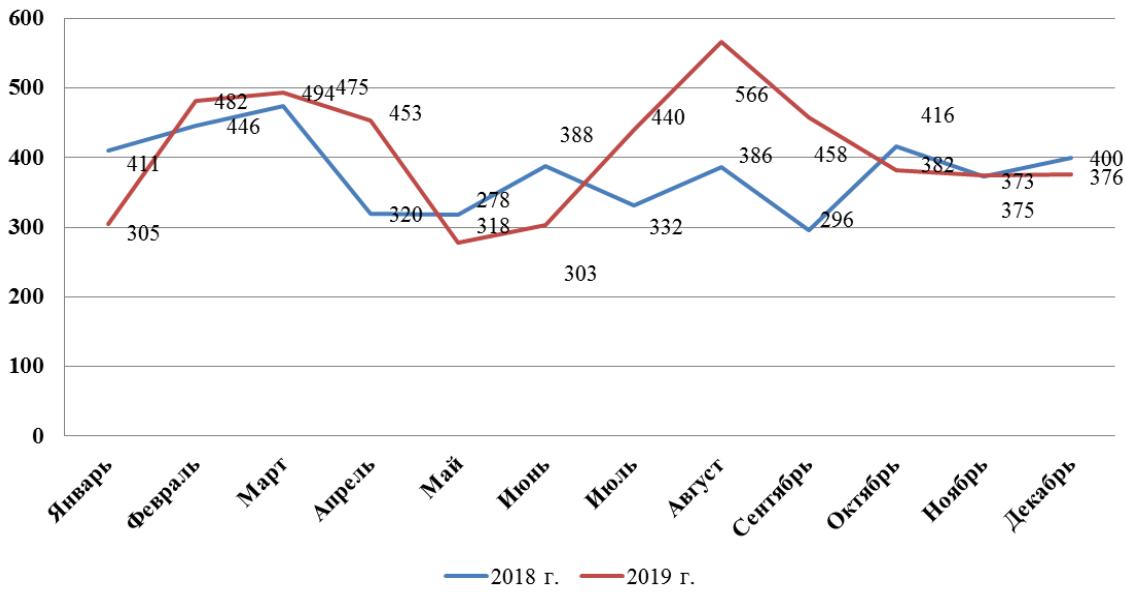
Деятельность министерства была направлена на дальнейшее развитие системы поддержки людей, испытывающих жизненные трудности, социальной помощи населению.

В 2019 году общий объем документооборота министерства составил 42585 единицы, из которых 4912 единиц составляют обращения граждан, что на 8% больше, чем в 2018 году (4561 обращение).

Количество поступивших обращений



Динамика поступления обращений жителей Астраханской области 2018/2019 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 4912 поступивших обращений 701 были получены в электронном виде.



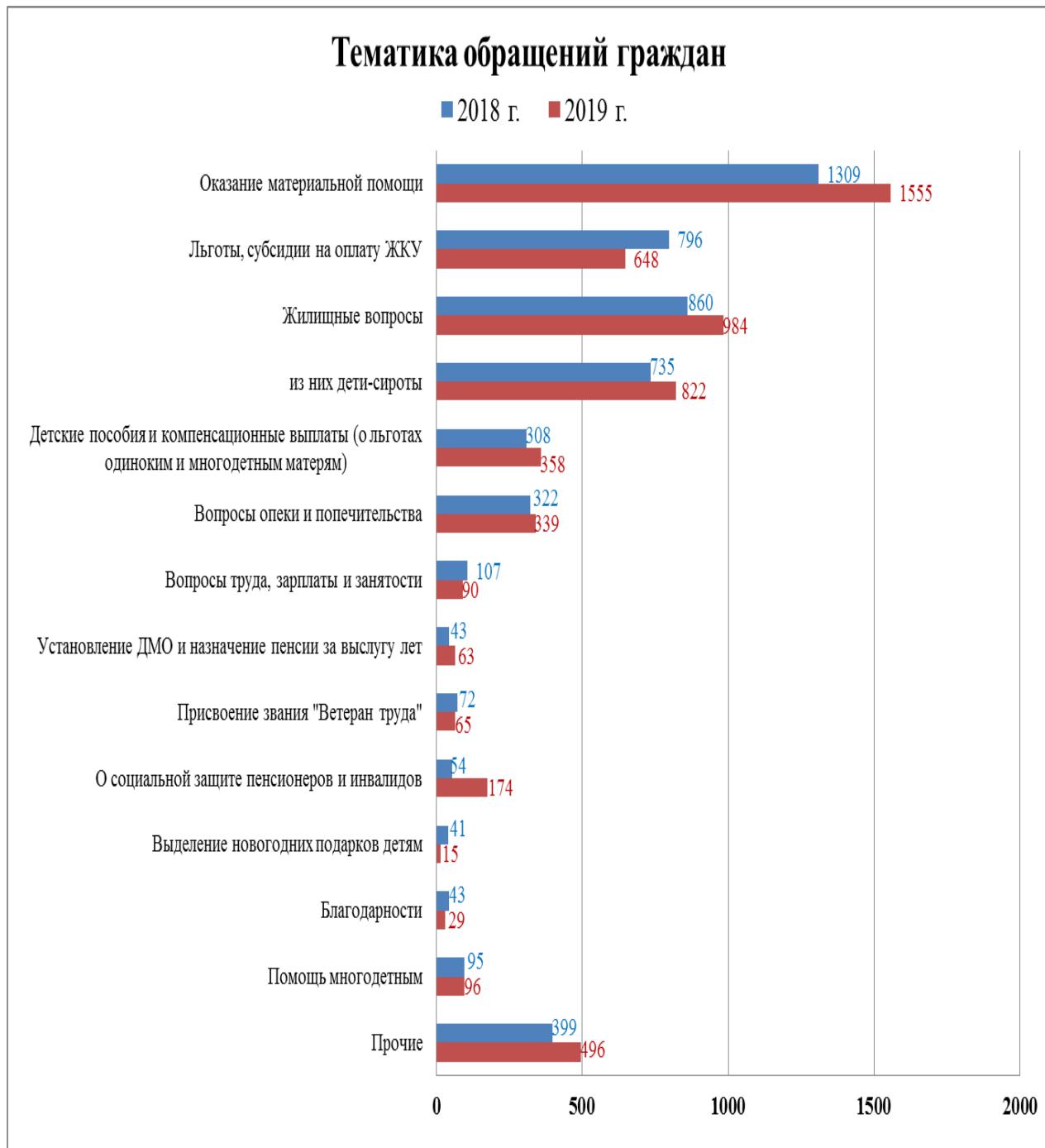
На следующем графике отражены источники поступления обращений и из года в год, как показывает анализ обращений граждан, большая часть обращений в министерство поступает из управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области, в которых граждане обращаются в администрацию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



Следующий график отражает количество направленных на рассмотрение обращений граждан в структурные подразделения министерства. По-прежнему большое количество обращений были направлены на рассмотрение в управление организации социального обслуживания и управление по семейной политике и защите прав детей-сирот, а также в управление организации социальных выплат.



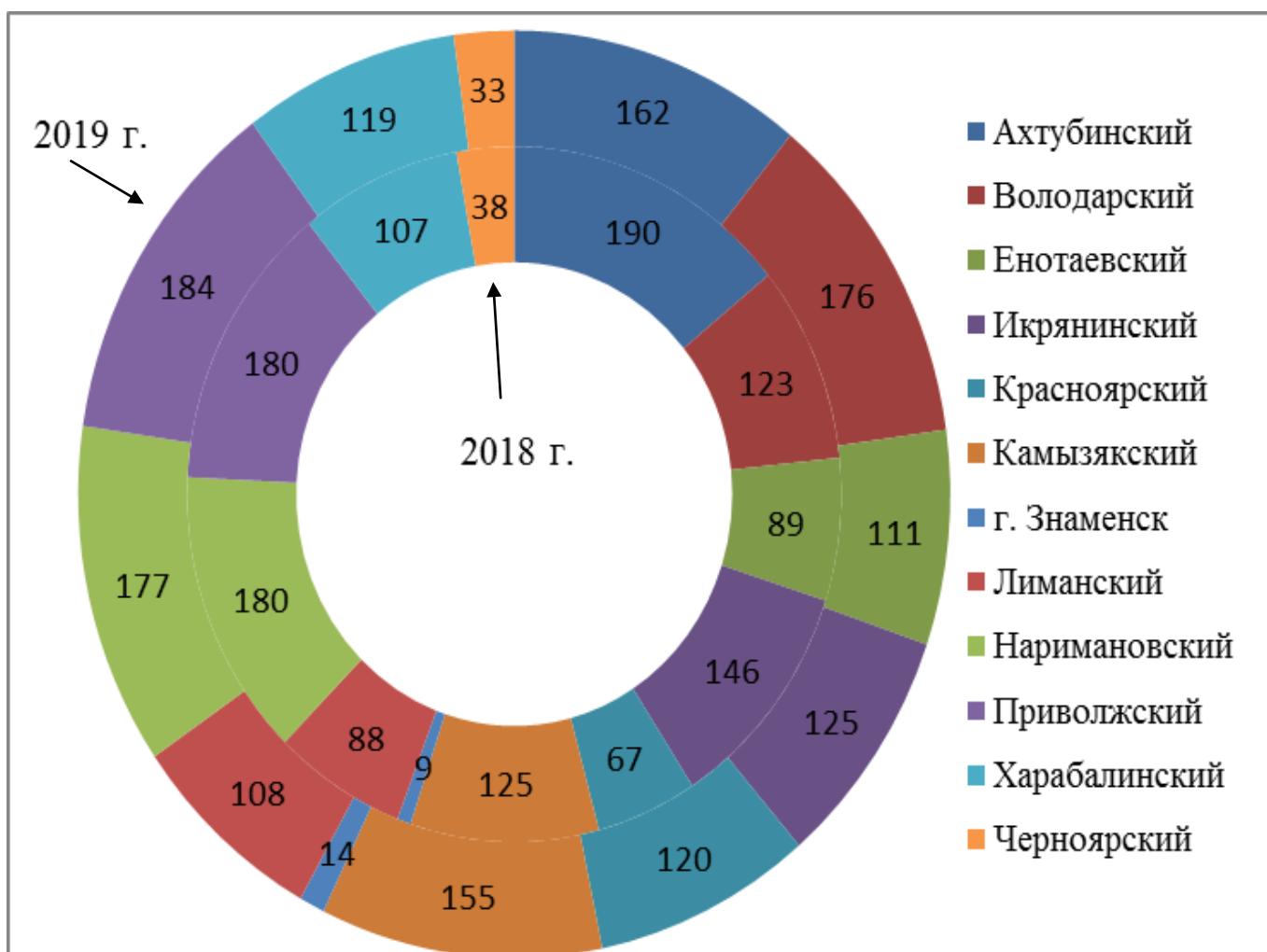
Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые проблемы в регионе и отношение к ним населения.



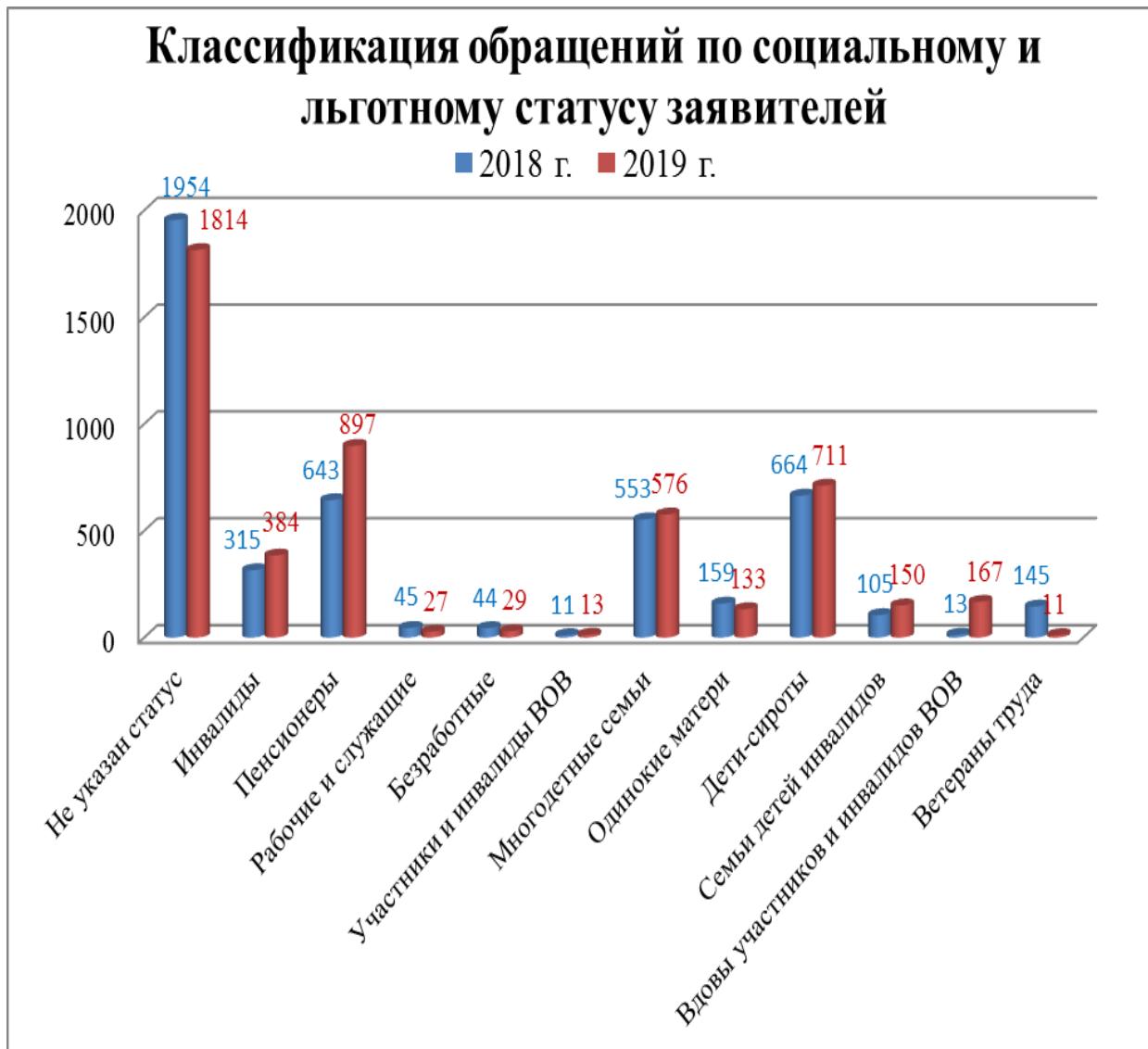
Анализ тематики обращений показывает, что наиболее актуальными для жителей области на протяжении ряда лет остается тема оказания гражданам государственной социальной поддержки, поддержки в решении жилищных проблем, предоставления социальных гарантий и льгот отдельным категориям граждан.

Классификация обращений по территориальности проживания заявителей

Жителями г. Астрахани направлено 2786 обращений (58%), жителями районов Астраханской области направлено 1574 (32%) обращений, иногородними гражданами России и иностранцами 92 обращений (2%), граждане, не указавшие адрес проживания 386 (8%).



Сравнительный анализ показывает, что увеличилось количество обращений от жителей Володарского, Камызякского, Красноярского, Харабалинского, Енотаевского и Лиманского районов Астраханской области.



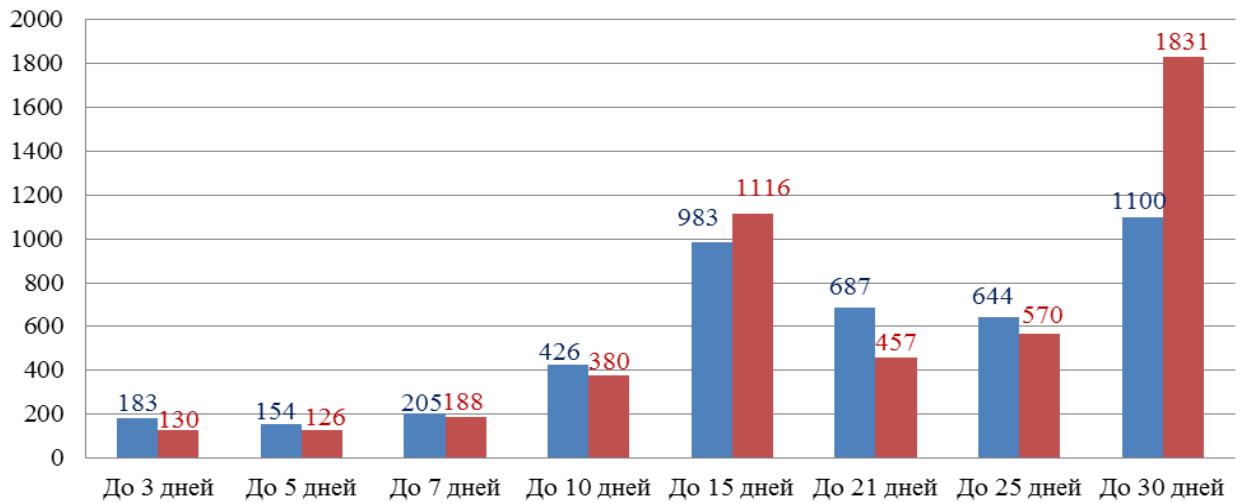
Среди граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: пенсионеры - 18%, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей - 14%, многодетные семьи - 12%, одинокие матери - 3%, семьи детей-инвалидов - 3%, безработные - 1%, рабочие и служащие - 1%, не указали свой социальный или льготный статус 37%.

По состоянию на 13.01.2020 - 114 обращений граждан находится на рассмотрении.

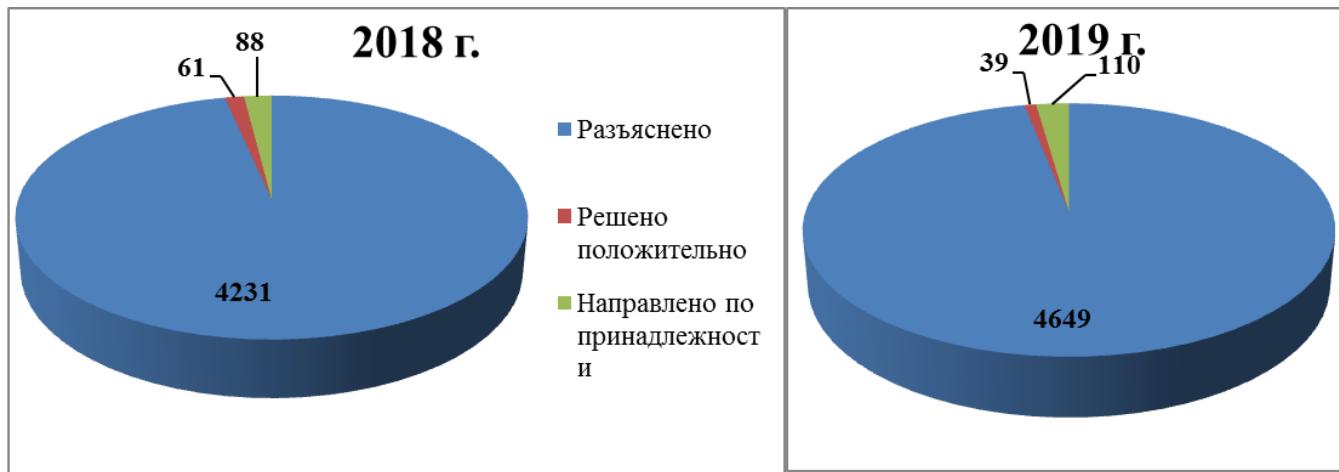
Особое внимание уделялось качеству подготовки ответов на обращения граждан, срокам рассмотрения и достоверности предоставляемой информации в ответах на обращения граждан.

Сроки рассмотрения обращений

■ 2018 г. ■ 2019 г.



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 – 4649 (95%), решено положительно – 39 (1%), направлено по принадлежности - 110 (2%).

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2019 год свидетельствует об увеличении количества обращений по сравнению с 2018 годом, что обусловлено выборами Губернатора Астраханской области.

Совершенствование работы с обращениями граждан

В министерстве сокращены сроки рассмотрения обращений граждан, часть поступивших обращений рассмотрены до 3 дней - 130 обращений (3%), до 5 дней – 188 обращений (4%), до 7 дней – (4%), до 10 дней - 380 обращений (8%), до 15 дней – 1116 обращений (23%), до 21 дня рассмотрено

– 457 обращений (9%), до 25 дней рассмотрено - 570 обращений (12%), до 30 дней рассмотрено- 1831 обращение (37%).

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 65 административных регламента 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 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, 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.

В 2017 году был учрежден Общерегиональный День приема граждан, который проводится ежегодно на всей территории региона в первую среду июня в преддверии празднования Дня России. Основной задачей Общерегионального дня приема граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в исполнительные органы государственной власти.

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.

Джалилова Маргарита Александровна
52-49-07