

О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2020 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.

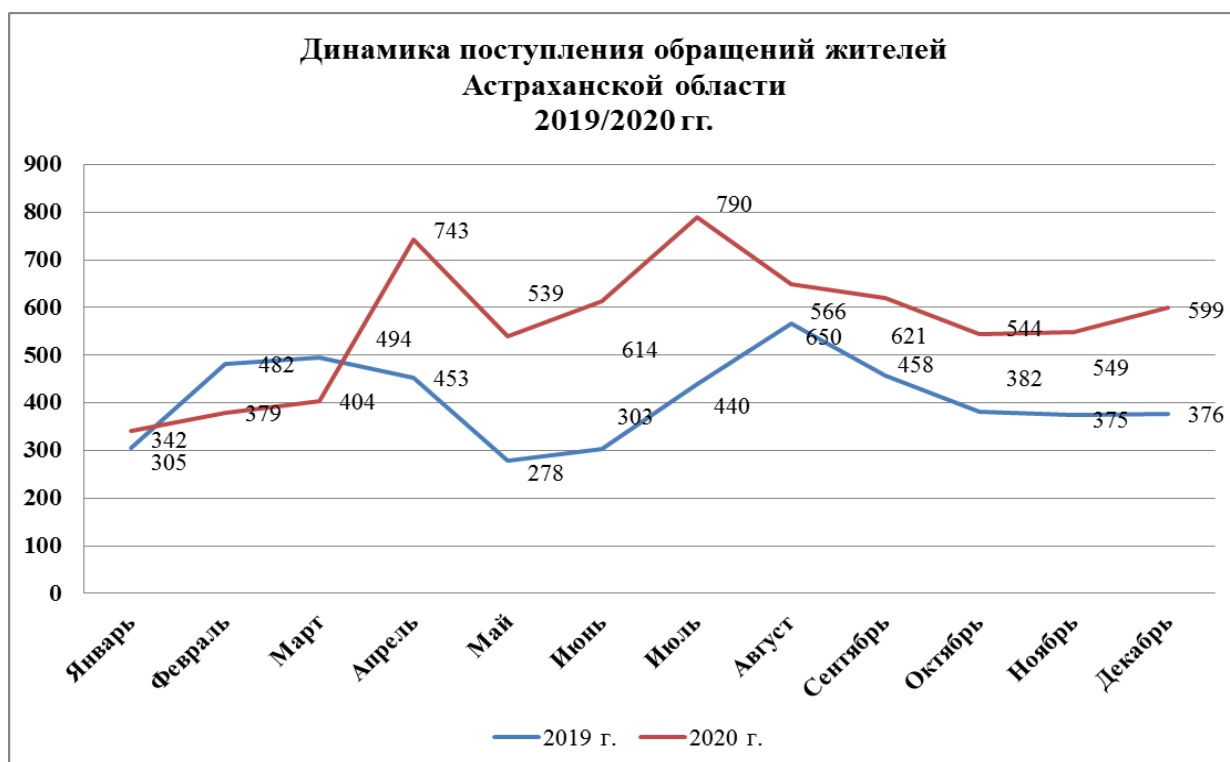
В соответствии федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, а также и должностным лицам, которые в пределах 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 2020 году общий объем документооборота министерства составил 46820 единицы, из которых 6774 единиц составляют обращения граждан, что на 38% больше, чем в 2019 году (4912 обращений).



Повысилась востребованность электронных ресурсов в условиях объявленной во всем мире пандемии, в связи с распространением новой коронавирусной инфекции.

В Астраханской области действовал подпункт 17.3. пункта 17 Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями в период действия режима повышенной готовности на территории Астраханской области, утвержденных постановлением Правительства Астраханской области от 04.04.2020 №148-П «О мерах по обеспечению

санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Астраханской области в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», о временном приостановлении осуществления личного приема граждан в исполнительных органах государственной власти Астраханской области и подведомственных им государственных организациях Астраханской области.

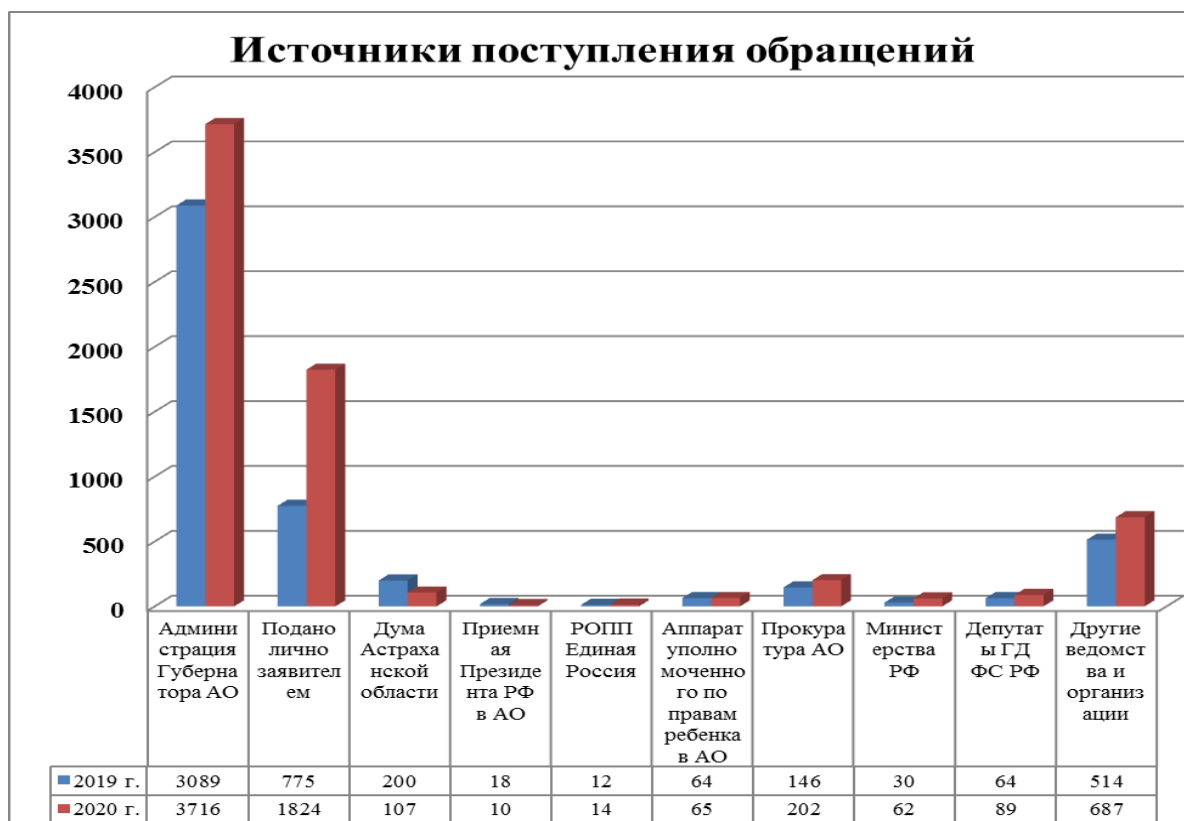
Анализ показывает, что из 6774 поступивших обращений 3730 были получены в электронном виде, направленных посредством «Интернет-приемной исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области» и электронную интернет-приёмную Президента Российской Федерации – как форма диалога власти и населения. Обращения, поступающие по сети Интернет, - в условиях пандемии, было возможностью получить исчерпывающий ответ-консультацию на интересующий вопрос, выступить с предложением и инициативой, открыто высказать свое мнение по актуальной для области теме.



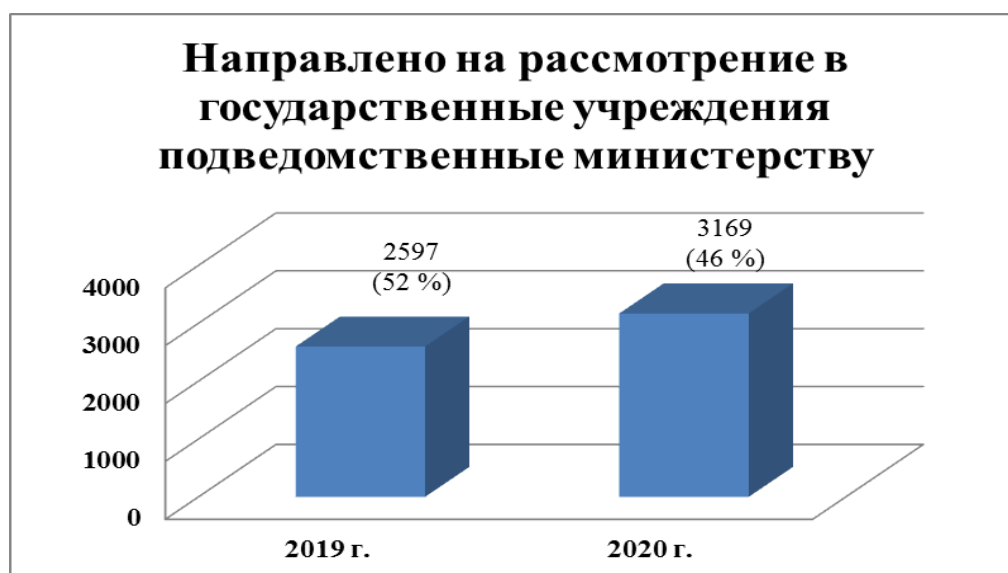
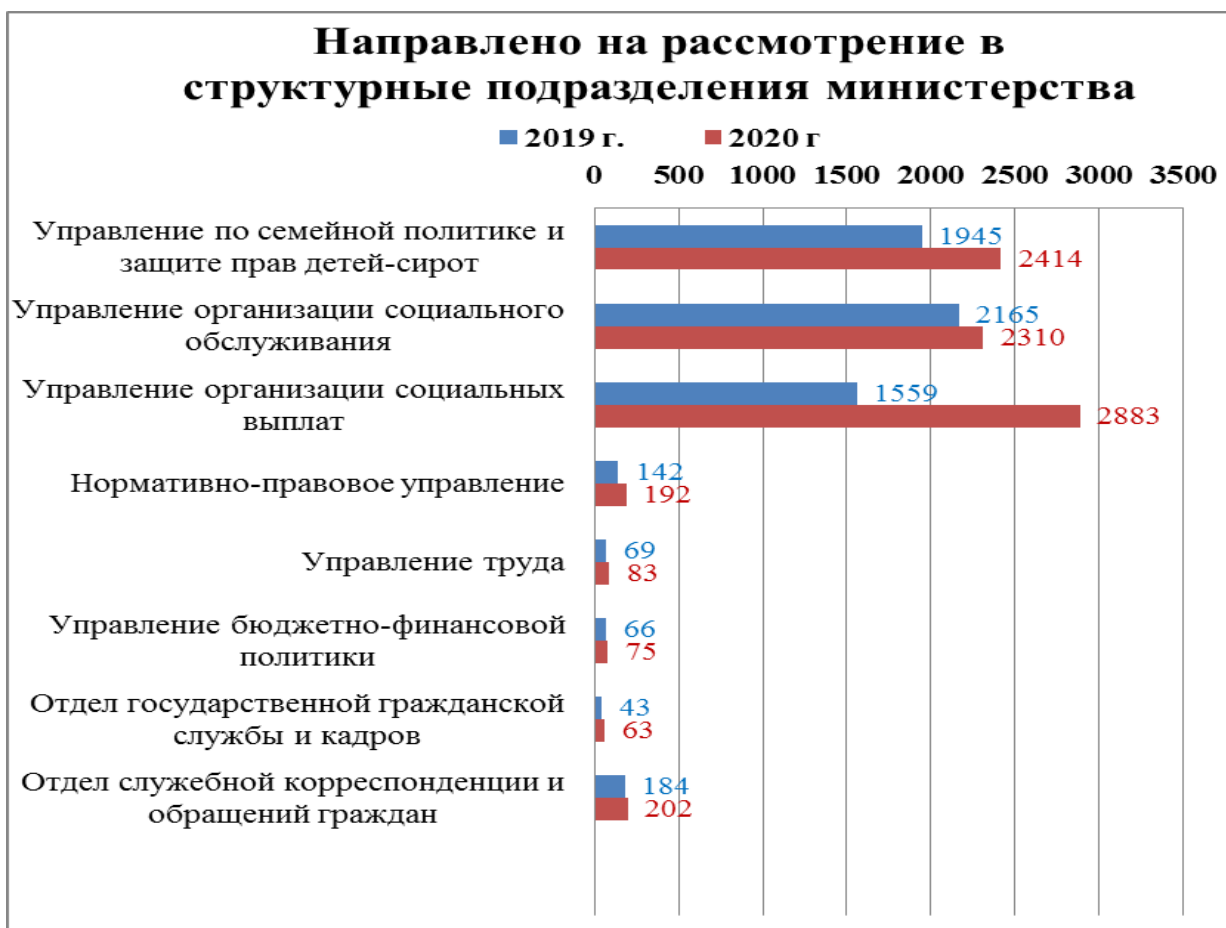
В целях реализации права граждан на личное обращение в государственные органы прием граждан осуществляется в режиме аудиосвязи.

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

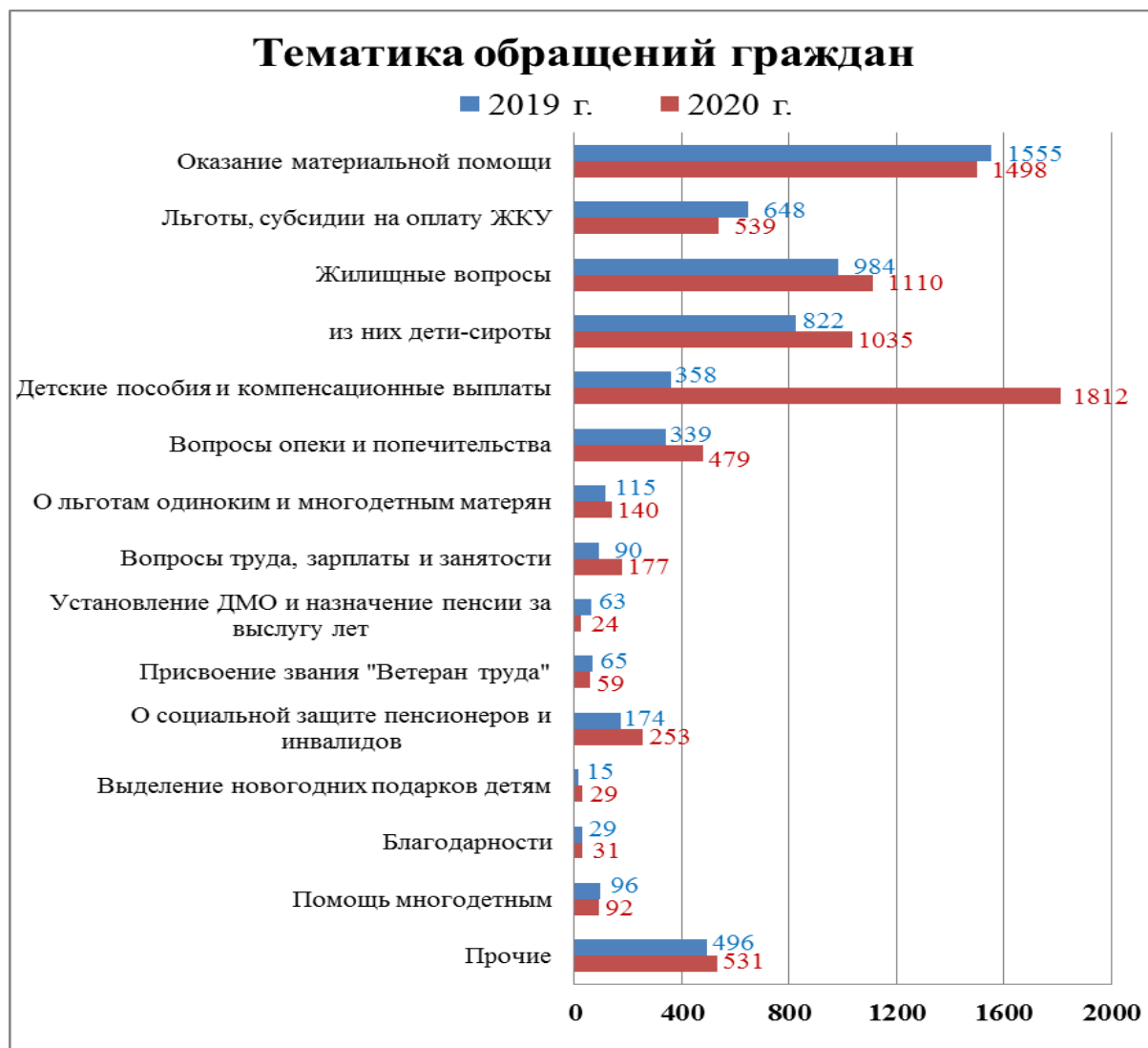
которых граждане обращаются в администрацию Президента Российской Федерации и в руководству области.



Следующий график отражает количество направленных на рассмотрение обращений граждан в структурные подразделения министерства. Анализ показывает, что наибольшее количество обращений было направлено на рассмотрение в управление организации социальных выплат, управление по семейной политике и защите прав детей-сирот, а также в управление организации социального обслуживания. 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.

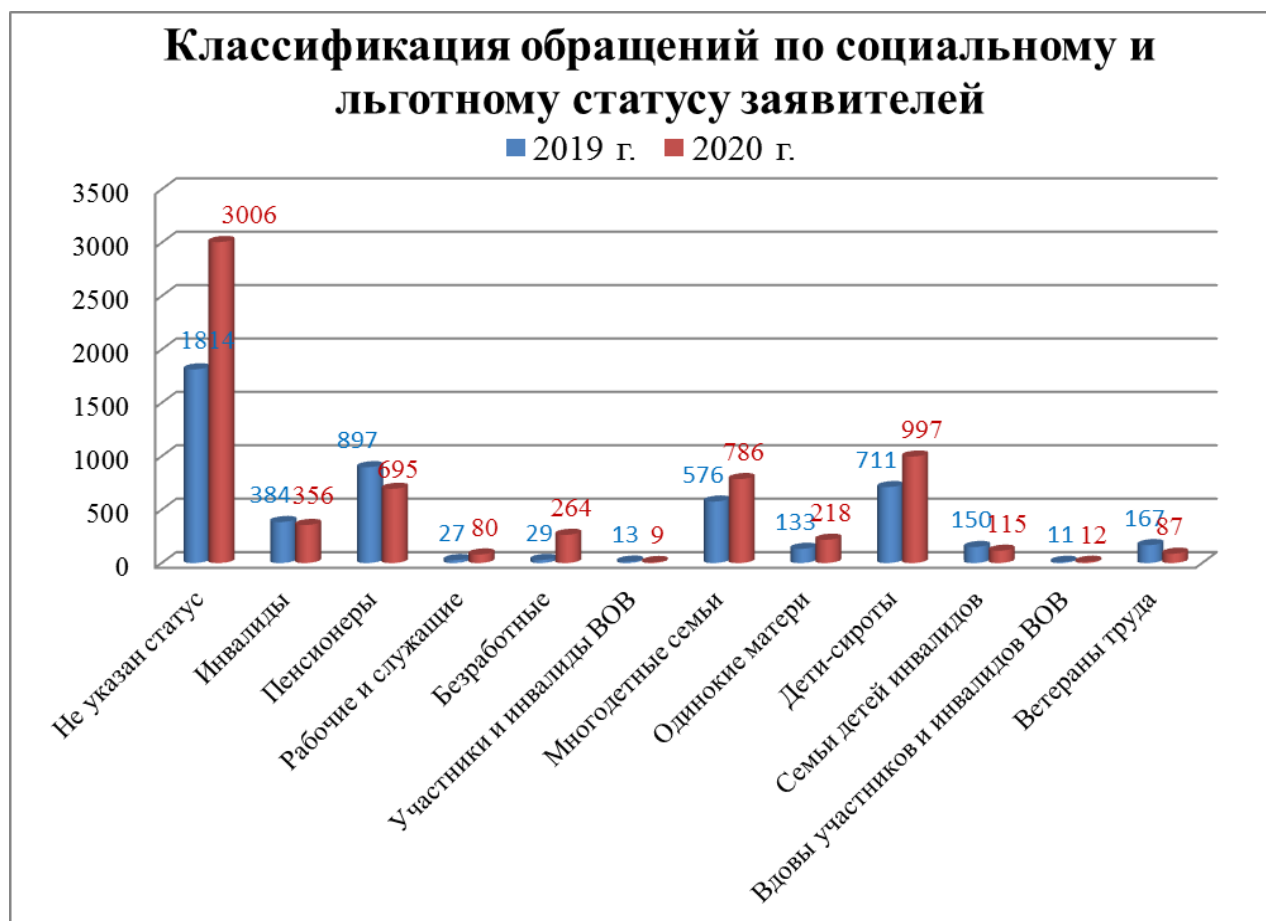


Классификация обращений по территориальности проживания заявителей

Жителями г. Астрахани направлено 2351 обращение (35%), жителями районов Астраханской области направлено 1148 обращений (17%), иногородними гражданами России и иностранцами 148 обращений (2%), гражданами, не указавшими адрес проживания 3115 обращений (46%).

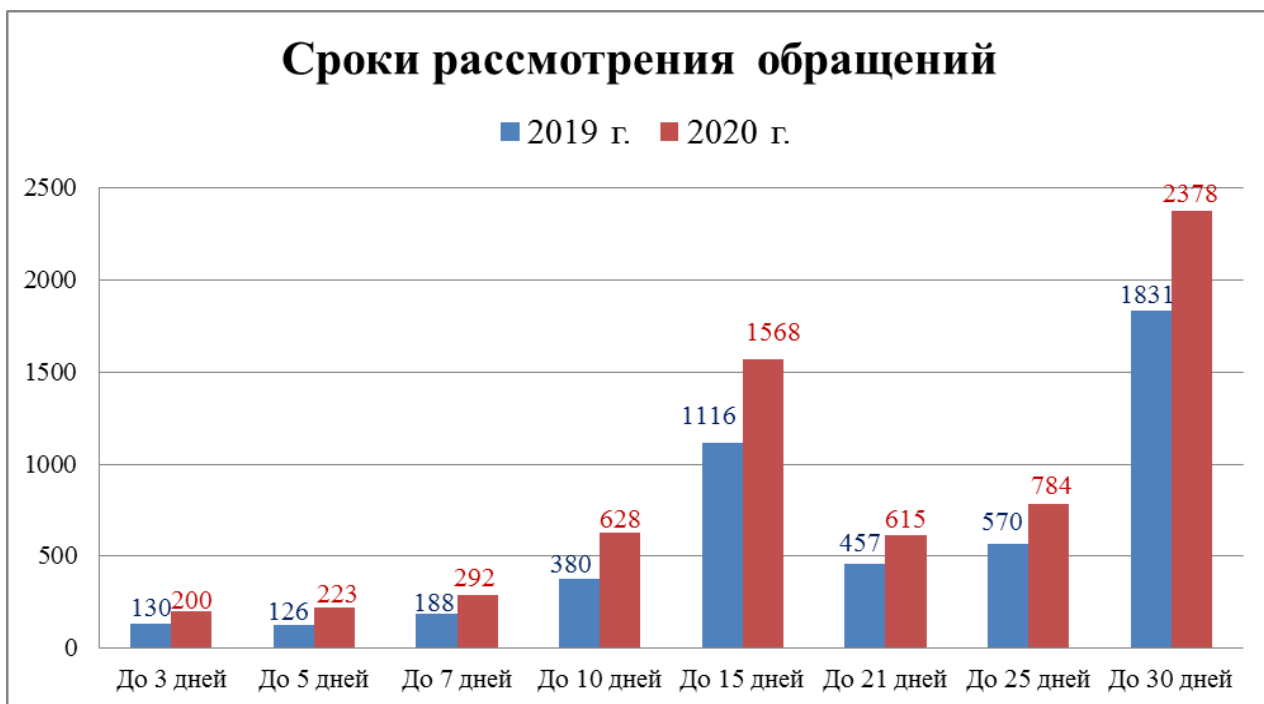


Среди граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей - 15%, многодетные семьи - 12%, пенсионеры - 5%, одинокие матери - 3%, семьи детей-инвалидов - 2%, безработные - 1%, рабочие и служащие - 1%, не указали свой социальный или льготный статус 44%.



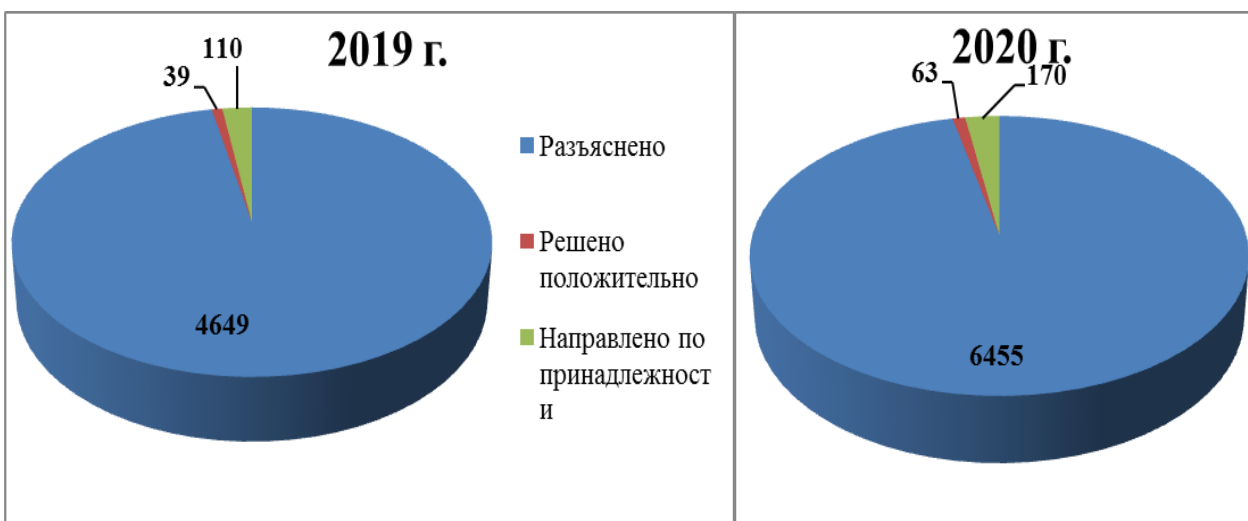
По состоянию на 18.01.2021 – 86 обращений граждан находится на рассмотрении.

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



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 – 6455 (95%), решено положительно – 63 (1%), направлено по принадлежности - 170 (2%).



Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2020 год свидетельствует об увеличении количества обращений по сравнению с 2019 годом, что обусловлено назначением нового Губернатора Астраханской области Бабушкина Игоря Юрьевича.

Совершенствование работы с обращениями граждан

В министерстве сокращены сроки рассмотрения обращений граждан, часть поступивших обращений рассмотрены до 3 дней - 200 обращений (3%), до 5 дней – 223 обращения (3%), до 7 дней – 292 обращения (4%), до 10 дней - 628 обращений (9%), до 15 дней – 1568 обращений (23%), до 21 дня рассмотрено – 615 обращений (9%), до 25 дней рассмотрено - 784 обращения (12%), до 30 дней рассмотрено- 2378 обращений (35%).

В министерстве утверждено 70 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 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.

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.

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.