

## **О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2023 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.

Работа по рассмотрению обращений в министерстве осуществляется в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, которая закрепляет право граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы исполнительной власти.

Законодательную и иную правовую основы в данной сфере правоотношений составляют:

1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который определяет права и обязанности участников соответствующих правоотношений, базовые гарантии, порядок рассмотрения обращений граждан;

2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

3. Закон Астраханской области от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области», который, наряду с основными гарантиями прав граждан на обращение, устанавливает дополнительные гарантии этих прав, конкретизирует регулирование, установленное федеральным законом в сфере обращений граждан.

Граждане, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, представители организаций и общественных объединений имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в министерство и должностным лицам, имеют возможность обратиться письменно, по телефону, в электронном виде на официальный адрес электронной почты министерства, с помощью Интернет-приемной, направлять сообщения через ПОС - портал обратной связи и «Досудебное обжалование» и ПГС (платформу государственных сервисов), единого портала государственных услуг, виджеты которых, размещены на главной странице официального сайта министерства, а также через мобильное приложение «Госуслуги». Решаем вместе».

Важная роль в деятельности министерства уделяется работе с обращениями граждан, которая построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения

граждан, поступающие в министерство - это способ защитить их права и законные интересы.

Целью обозначенной работы является повышение уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и оперативного принятия мер реагирования.

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

Обращения граждан носят разнообразный характер. В современной жизни они стали наиболее распространённой формой отражения интересов граждан, юридических лиц, и их мнения.

В 2023 году общий объем документооборота министерства составил 60590 единиц, из которых 4377 единиц составляют обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, что на 53% или на 3751 обращение меньше, чем в 2022 году (8128). Из общего количества обращений: 1196 обращений поступили в письменной форме, 3062 обращения в форме электронного документа и 119 обращений поступили в устной форме.

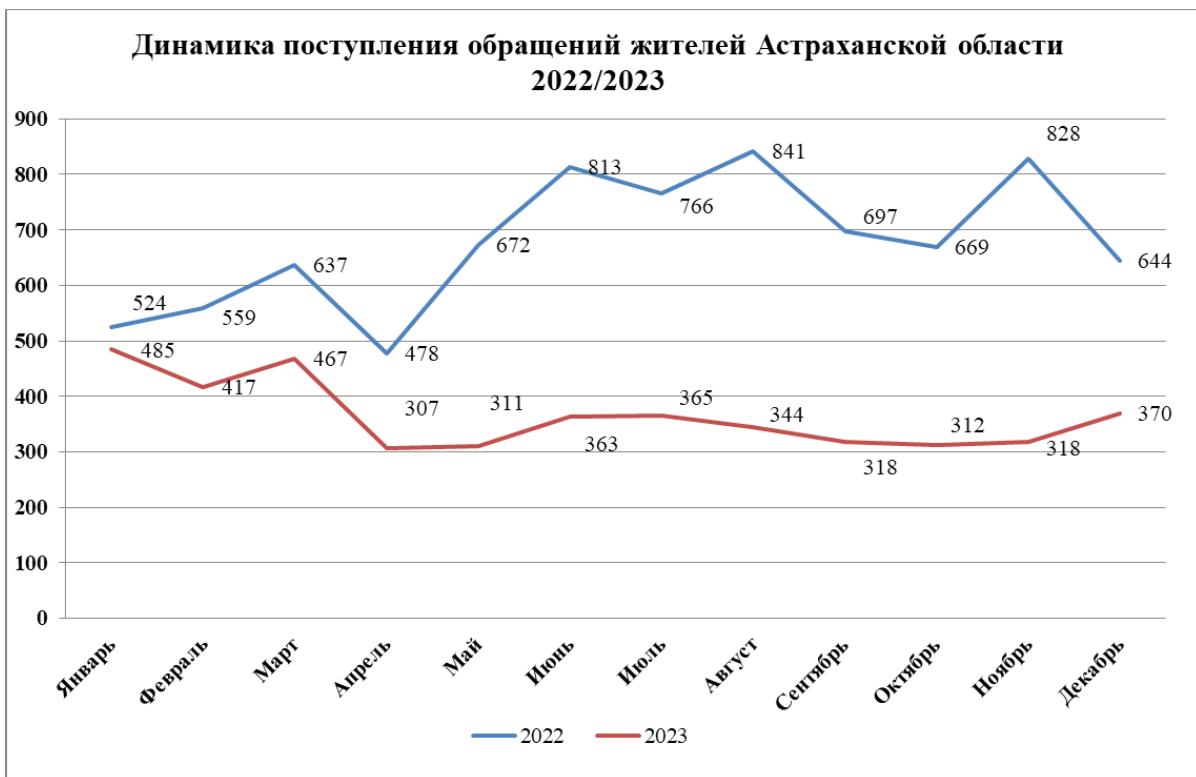
Характеристика обращений	Количество обращений	
	2022	2023
Поступило обращений всего	8128	4377
1. Форма обращения:		
письменное	1739	1196
электронный документ	6259	3062
устное	130	119
2. Способ поступления обращения		
почта, лично	1208	1302
СЭД	2024	1372
ЕПГУ	2758	675
интернет-приемная	739	201
электронная почта	1310	761
личный прием	89	66

Доля письменных обращений - заявление, жалоба, предложение, в общем количестве обращений, поступивших в 2023 году, в порядке уменьшения их значения по соответствующим видам составили:

- 1) 95 % по обращениям в виде заявления;
- 2) 5% по обращениям в виде жалобы;

Граждане Астраханской области активно пользуются порталом обратной связи (ПОС) ЕПГУ, внедрение которого состоялось в качестве пилотного проекта в министерстве с 15 декабря 2020 года. Основной целью платформы является быстрое решение актуальных проблем граждан, сроки по рассмотрению которых, сокращены.

Год	2021	2022	2023
Количество обращений	2542	2391	538



В министерстве продолжается проведение личных приемов граждан министром, в соответствии с графиком приема утвержденным Губернатором Астраханской области и заместителями министра по предварительной записи.

Предусмотрена возможность личного приема граждан руководством вне графика личного приема.

Во время приема ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема (в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В целях реализации права отдельных категорий граждан (ограниченные в передвижении) на личное обращение в исполнительные органы власти прием осуществлялся в режиме аудио-связи.

Сотрудники министерства, в течение рабочего дня без предварительной записи, осуществляют консультирование граждан, пришедших в министерство по возникшим у них вопросам.

В министерстве в 2023 году было проведено 33 личных приемов граждан, на которых было принято 52 человека, из них министром было принято 29 человек, в том числе режиме аудио-связи 3 человека, заместителями министра - 23 человека.

В 2023 году, в соответствии с письмом прокуратуры Астраханской области от 18.04.2023 №7-29-2023/1480-23-20120001 в соответствии с п.4.6. решения межведомственного совещания «О состоянии законности в сфере соблюдения прав и свобод инвалидов и престарелых, проживающих в учреждениях, оказывающих услуги в стационарных условиях», министерством, совместно с коллегами министерства здравоохранения Астраханской области и Отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Астраханской области, были проведены совместные выездные приемы граждан в подведомственных министерству учреждениях, оказывающих услуги в стационарных условиях инвалидам и престарелым. Так, данные приемы были проведены в 9 учреждениях, на которых было принято 59 человек.

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



В 2023 году количество обращений поступивших в министерство из вышестоящих органов власти, контрольно-надзорных органов направленных по компетенции в соответствии с ч.3, ч.4 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» уменьшилось и составило 1361 обращение, количественный показатель уменьшился на 994 обращения по сравнению с прошлым 2022 годом и составляет 23% от общего числа поступивших обращений, из чего можно сделать вывод, что граждане Астраханской области стали реже обращаться в вышестоящие органы власти и контрольно-надзорные органы, что свидетельствует о качественной работе социальной отрасли.

Данные для сравнения приведены в графике.

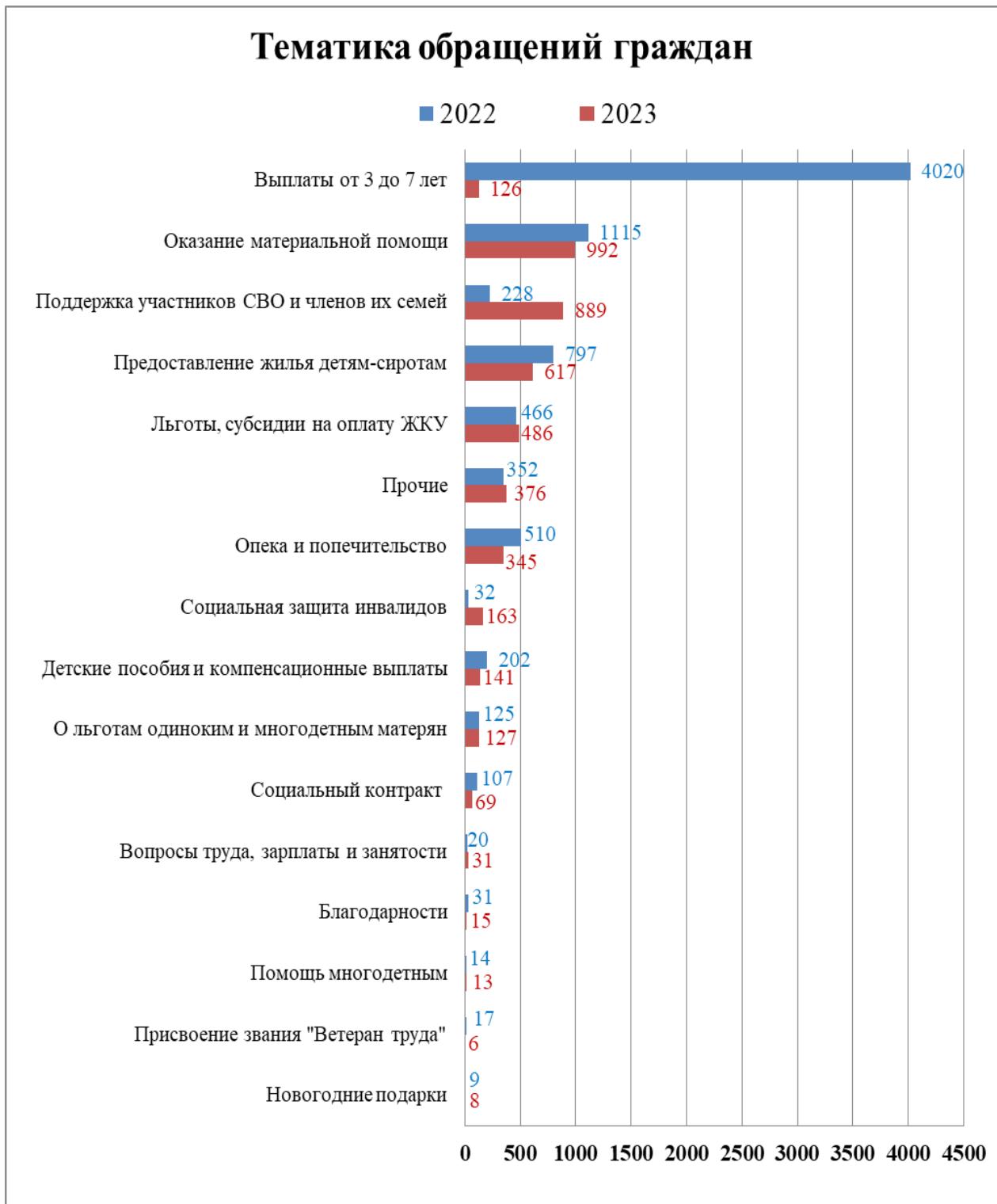


Следующий график отражает количество направленных на рассмотрение обращений граждан в структурные подразделения министерства. Анализ показывает, что наибольшее количество обращений было направлено на рассмотрение в управление по семейной политике и защите прав детей-сирот, наибольшая часть которых составляет обращения детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей, по вопросу обеспечения жилым помещением, в отдел оказания материальной помощи и организации адресной помощи, вынужденным переселенцам, ветеранам боевых действий и членам их семей, это обращения участников СВО и членов их семей по различным вопросам в управление организации

социальных выплат, а также в управление организации социального обслуживания, это обращения пенсионеров, инвалидов, семей имеющих детей-инвалидов, ветеранов боевых действий, ветеранов труда и других льготных категорий граждан по вопросам предоставления мер социальной поддержки.



Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес приведены в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором.



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

Жителями г. Астрахани направлено 1771 обращение (40%), жителями районов Астраханской области направлено 989 обращений (23%),

иностранцами 196 обращений (4%), гражданами, не указавшими адрес проживания 1421 обращение (33%).



Тематическая структура и приоритеты данных обращений за 2023 год, в целом остаются стабильными, отмечены определенные изменения, обусловленные общими социальными и экономическими процессами.

В отчетном периоде на Интернет-портале ССТУ.РФ были размещены данные об обращениях, поступивших в министерство из администрации Губернатора Астраханской области, поступивших лично от граждан Астраханской области и других ведомств и организаций, как Астраханской области, так и других регионов Российской Федерации. По результатам рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, министерством ежемесячно представляется отчет о рассмотренных обращениях и принятых мерах по ним в управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области.

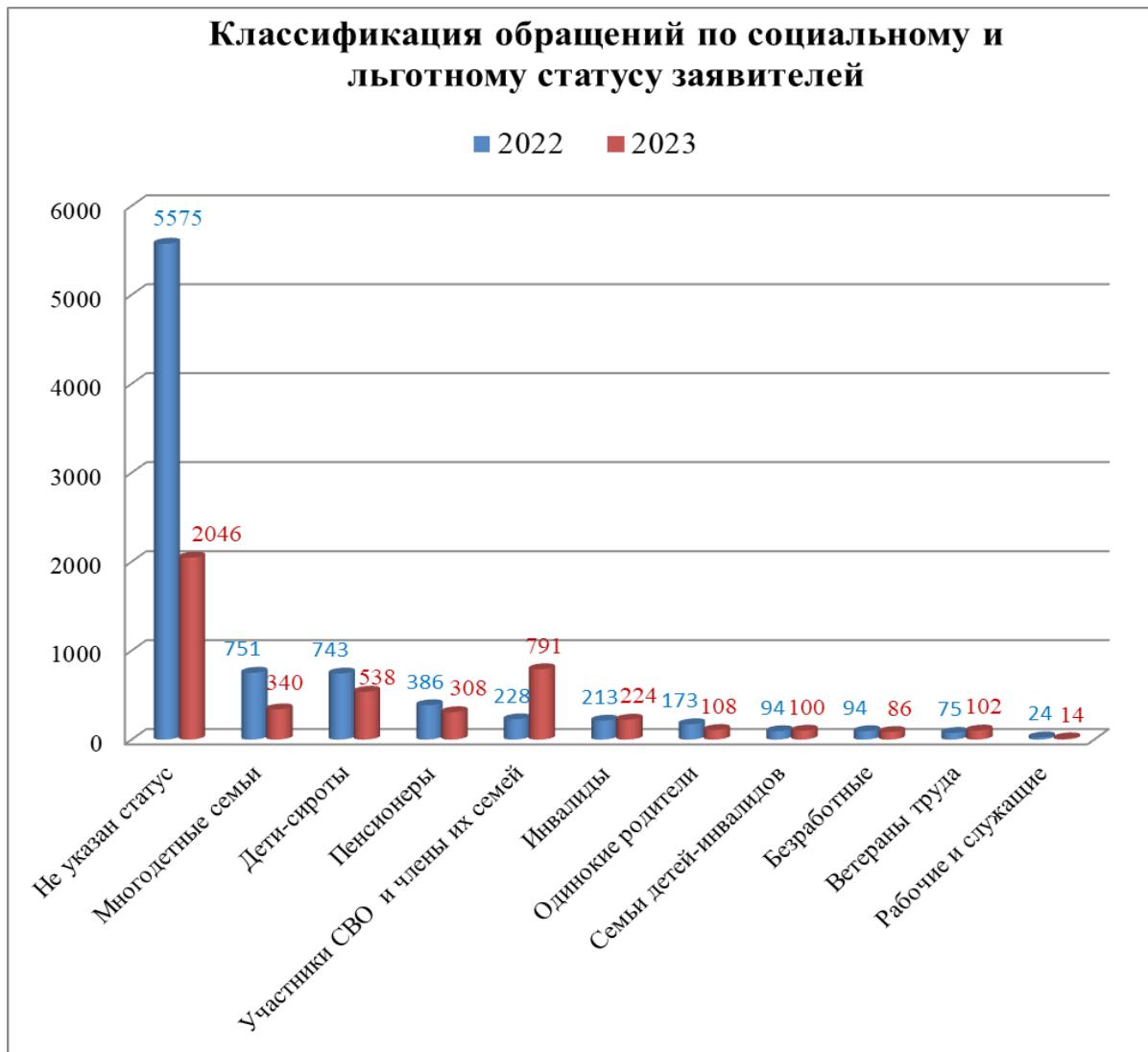
Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые проблемы в регионе и отношение к ним населения.

Тематика	Количество обращений 2023 год
0000.0000.0000.0289 Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	475
0002.0007.0073.0294 Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	826

Тематика	Количество обращений 2023 год
0000.0000.0000.1139 Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	617
0000.0000.0000.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Усыновление.	345
0000.0000.0000.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы	135
0000.0000.0000.0898 Мобилизация	146
0000.0000.0000.1163 Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг	187
0000.0000.0000.0301 Звание "Ветеран труда", "Участник трудового фронта". Льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта	76
0000.0000.0000.0300 Льготы и меры социальной поддержки инвалидов	100
0000.0000.0000.0293 Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений	51
0000.0000.0000.0273 Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	3
0000.0000.0000.0911 Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате	13
0000.0000.0000.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	15
0000.0000.0000.0292 Установление опеки над недееспособными	21
0000.0000.0000.0277 Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	16
0000.0000.0000.0297 Обеспечение техническими средствами реабилитации	12

Тематика	Количество обращений 2023 год
инвалидов	
0000.0000.0000.0223	2
Награждение государственными наградами	
0000.0000.0000.0311	
Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	1
Прочие вопросы классификатора	1346

Анализ обращений граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: участники специальной военной операции и члены их семей -18%, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей – 12%, пенсионеры - 8%, многодетные семьи - 7%, инвалиды – 5%, одинокие родители - 2%, безработные - 2%, не указали свой социальный или льготный статус - 83%.



Все обращения граждан, поступившие в министерство, направляются на рассмотрение руководству министерства, в дальнейшем руководителям структурных подразделений по компетенции и ставятся на контроль с целью исключения нарушений сроков их рассмотрения.

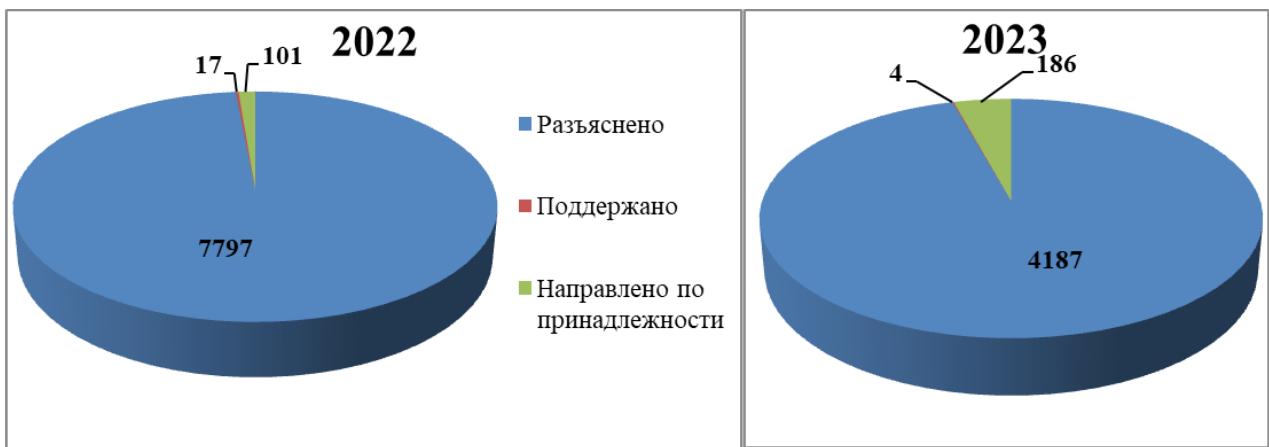
Всем обратившимся гражданам по существу поставленных в обращениях вопросов даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Работа с обращениями граждан направлена на усиление внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на исключение фактов формализма, проведения детального анализа обращений граждан в целях выработки предложений по исключению причин, порождающих рост обращений, уделяется особое внимание разъяснительной работе с населением.

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 - 4187, поддержано - 4, направлено по принадлежности - 186.



По состоянию на 20.01.2024 - 17 обращений граждан находятся на рассмотрении.

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2023 год свидетельствует об уменьшении количества обращений граждан по сравнению с 2022 годом, что обусловлено передачей полномочий с 01.01.2023, в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2022 № 475-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» и Федеральным законом «О ежемесячных

выплатах семьям, имеющим детей», по предоставлению ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка, Фонду пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Астраханской области.



### Совершенствование работы с обращениями граждан

Министерство социального развития и труда Астраханской области продолжает работу в составе «Единого контакт-центра взаимодействия с гражданами» по бесплатному номеру телефона 8-800-100-0001. Звонки принимаются по всей России, как с мобильных, так и со стационарных телефонов.

С помощью указанного телефонного номера любой желающий может в режиме реального времени получить консультацию у операторов «Единого контакт-центра» по вопросам, входящим в компетенцию Министерства социального развития и труда Астраханской области.

На первой линии отвечает виртуальный помощник, который дает разъяснения по самым популярным типовым запросам, при необходимости получения детальной информации виртуальный помощник переводит вызов на оператора первой линии (ОСФР).

В случае если гражданину требуется персонифицированная информация, оператор первой линии (ОСФР) переведет звонок на оператора второй линии (министерство социального развития и труда Астраханской области). Консультация осуществляется при идентификации личности оператором, путем проверки корректности данных (фамилия, имя, отчество, СНИЛС) и только потом предоставляет информацию.

Консультацию по телефону ЕКЦ можно получить ежедневно в рабочие дни (понедельник - пятница) с 8.00 до 17:00.

Так за 2023 год операторами ЕКЦ было принято и отработано 7093 звонков.

В министерстве утверждено 70 административных регламента по исполнению государственных функций и предоставлении 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 форме электронного документа, посредством единого портала государственных услуг, мобильных приложений.

Письменные и устные обращения граждан следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности.

Поэтому со специалистами министерства и специалистами подведомственных министерству учреждений проводятся семинары-совещания по знанию федерального и регионального законодательства, проводится консультирование о правильности оформления ответов на обращения, а также об ответственности, которую несут лица, нарушающие 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.

Джалилова Маргарита Александровна  
52-49-07