

О характере обращений граждан, поступивших в министерство социального развития и труда Астраханской области в 2024 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.

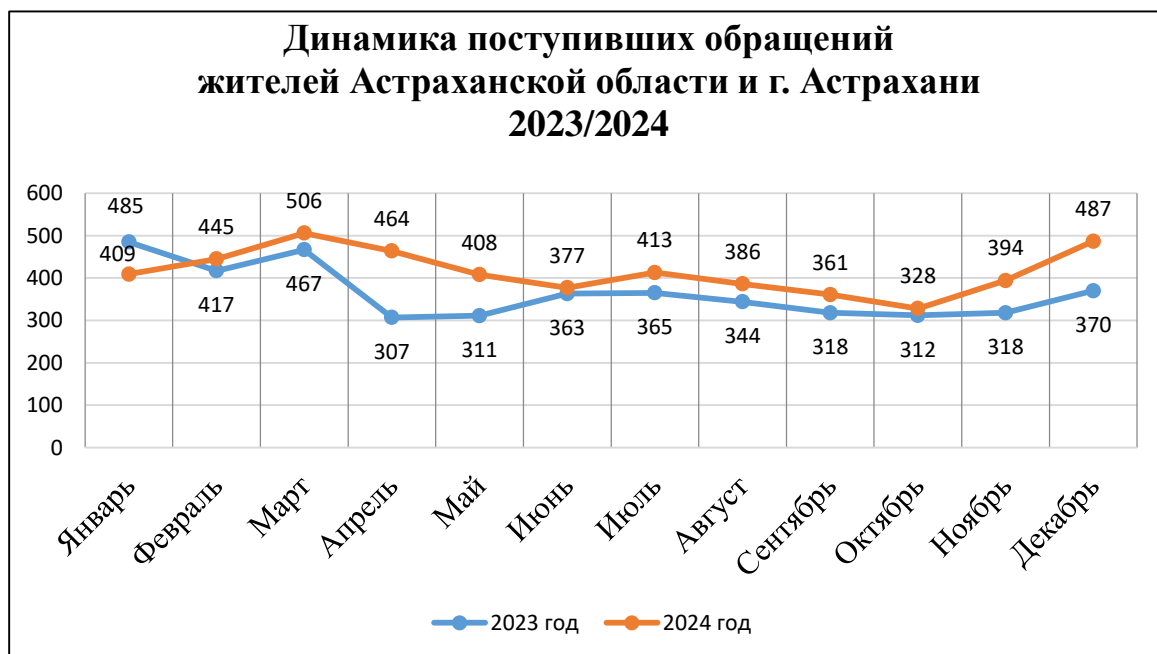
Поддержание «обратной связи» с населением посредством рассмотрения обращений граждан - одно из важных направлений деятельности, осуществляемых министерством в рамках реализации политики информационной открытости.

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

В 2024 году общий объем документооборота министерства составил 60806 единиц, из которых 4978 единиц составляют обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, что на 14% или на 601 обращение больше, чем в 2023 году (4377).



На следующем графике отражена динамика поступления обращений граждан по месяцам на протяжении года, из которого следует, что наибольшее количество обращений поступало в марте и декабре 2024 года.



Из общего количества обращений: 389 обращений поступило в письменной форме, 4474 обращений в форме электронного документа и 115 обращений поступило в устной форме.

Характеристика обращений	Количество обращений	
	2023	2024
Поступило обращений всего	4377	4978
1. Форма обращения:		
письменное	1196	389
электронный документ	3062	4474
устное	119	115
2. Способ поступления обращения		
почта, лично, курьер	1196	389
СЭД	1372	1713
ЕПГУ	675	1887
интернет-приемная	201	166
электронная почта	761	708
личный прием	66	60
выездной прием	59	55

Доля письменных обращений - заявление, жалоба, предложение, в общем количестве обращений, поступивших в 2024 году, в порядке увеличения их значения по соответствующим видам составили:

1) 99 % по обращениям в виде заявления;

2) 1% по обращениям в виде жалобы.

Граждане Астраханской области активно пользуются единым порталом государственных услуг, посредством портала обратной связи (ПОС), внедрение которого состоялось в качестве пилотного проекта в министерстве с 15 декабря 2020 года, так как платформа предполагает быстрое решение актуальных проблем граждан, сроки по рассмотрению которых сокращены, так например сообщения с пометкой «фаст-трек», рассматриваются в 7-дневный календарный срок, посредством портала государственных сервисов (ПГС) рассматриваются в течение 14 календарных дней, а жалобы с досудебным обжалованием (ДО) рассматриваются в течение 15 рабочих дней.

Способ поступления через ЕПГУ	2023	2024
ПГС	2098	1241
ПОС	538	463
ДО	136	165

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 2024 году количество обращений, поступивших в министерство из 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» составило 68

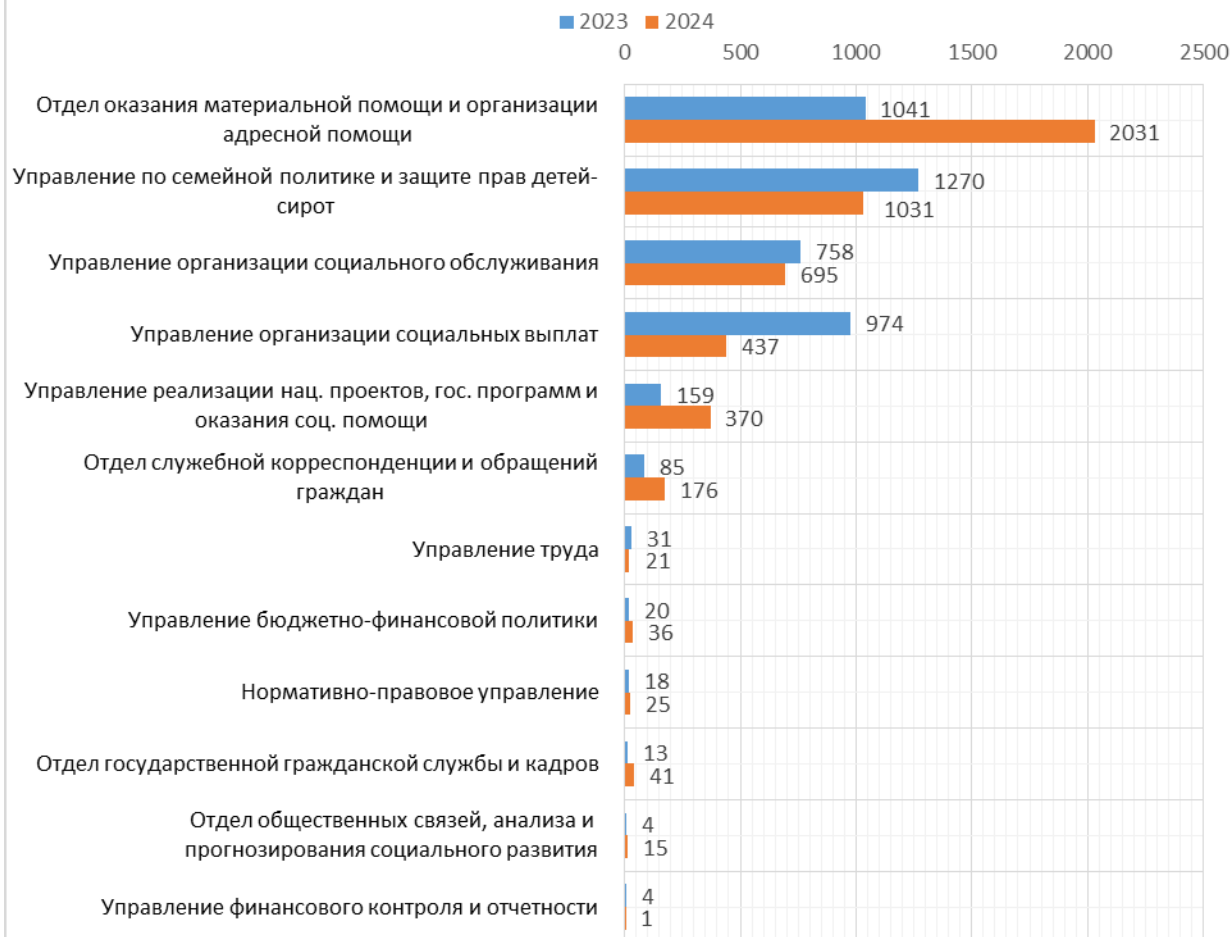
обращений, количественный показатель уменьшился на 48 обращений по сравнению с прошлым 2023 годом (116 обращений) и составляет 41% от общего числа обращений, из чего можно сделать вывод, что граждане, проживающие на территории Астраханской области, стали реже обращаться в контрольно-надзорные органы, что свидетельствует о качественной работе социальной отрасли.



Следующий график отражает количество направленных на рассмотрение обращений граждан в структурные подразделения министерства.

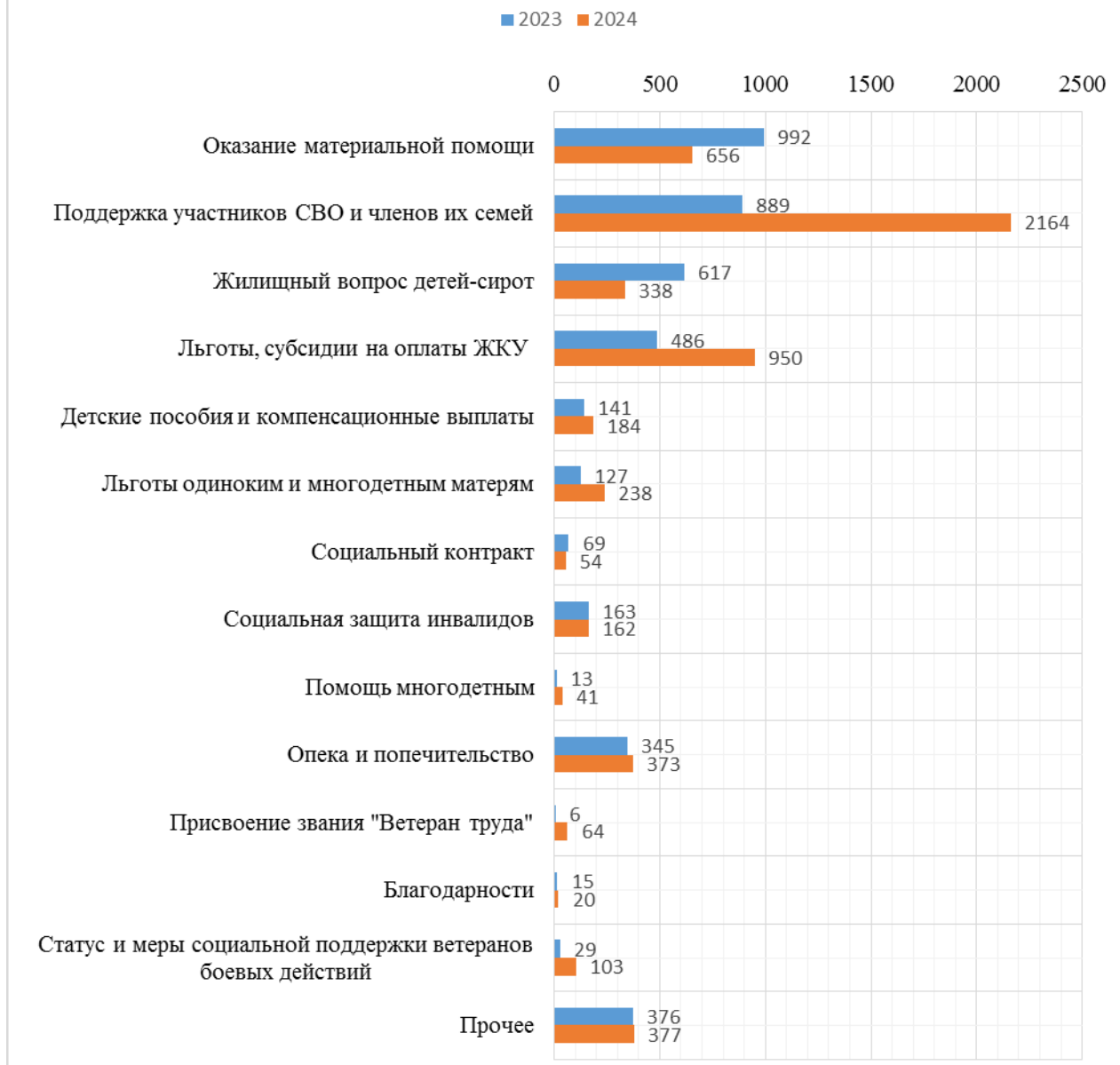
Анализ показывает, что наибольшее количество обращений было направлено на рассмотрение в отдел оказания материальной помощи и организации адресной помощи, вынужденным переселенцам, ветеранам боевых действий и членам их семей - это обращения участников СВО и членов семей участников СВО, в управление по семейной политике и защите прав детей-сирот, наибольшая часть которых составляет обращения многодетных семей и 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 управление организации социального обслуживания, а также в управление организации социальных выплат, это обращения пенсионеров, инвалидов, семей имеющих детей-инвалидов, ветеранов боевых действий, ветеранов труда и других льготных категорий граждан по вопросам предоставления мер социальной поддержки.

Направлено в структурные подразделения министерства



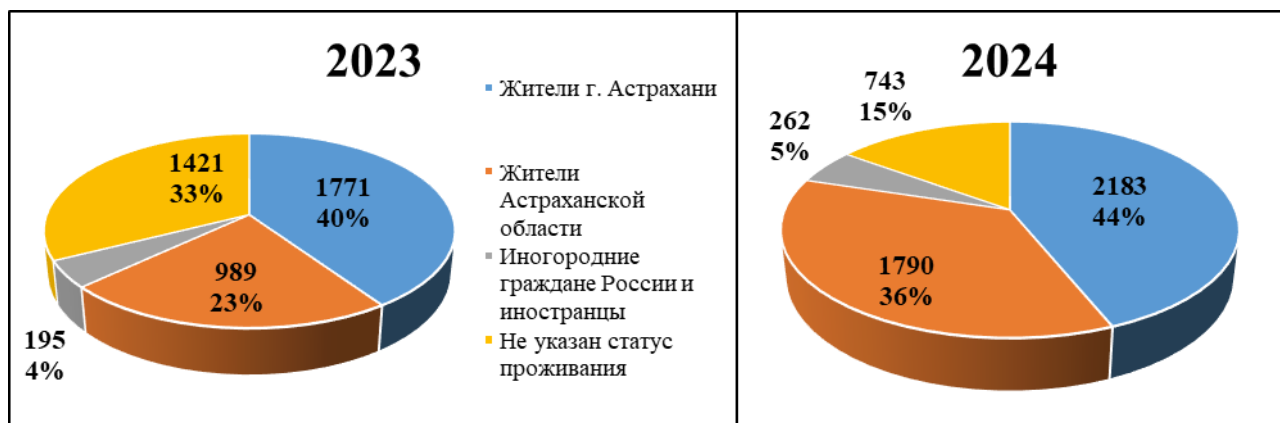
Анализ тематики обращений показывает, что наиболее актуальными для жителей области на протяжении ряда лет остается тема оказания гражданам государственной социальной поддержки, предоставления социальных гарантий и льгот отдельным категориям граждан и поддержки в решении жилищных проблем.

Тематика обращений граждан



Тематическая структура и приоритеты данных обращений за 2024 год, в целом остаются стабильными, отмечены определенные изменения, обусловленные проведением специальной военной операции, общими социальными и экономическими процессами.

Жителями г. Астрахани направлено 2183 обращения (44%), жителями районов Астраханской области направлено 1790 обращений (36%), иногородними гражданами России и иностранцами 262 обращения (5%), гражданами, не указавшими адрес проживания 743 обращения (15%).



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 2024 год
0000.0000.0000.0289 Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	176
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	709
0000.0000.0000.1139 Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	338
0000.0000.0000.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Усыновление.	373

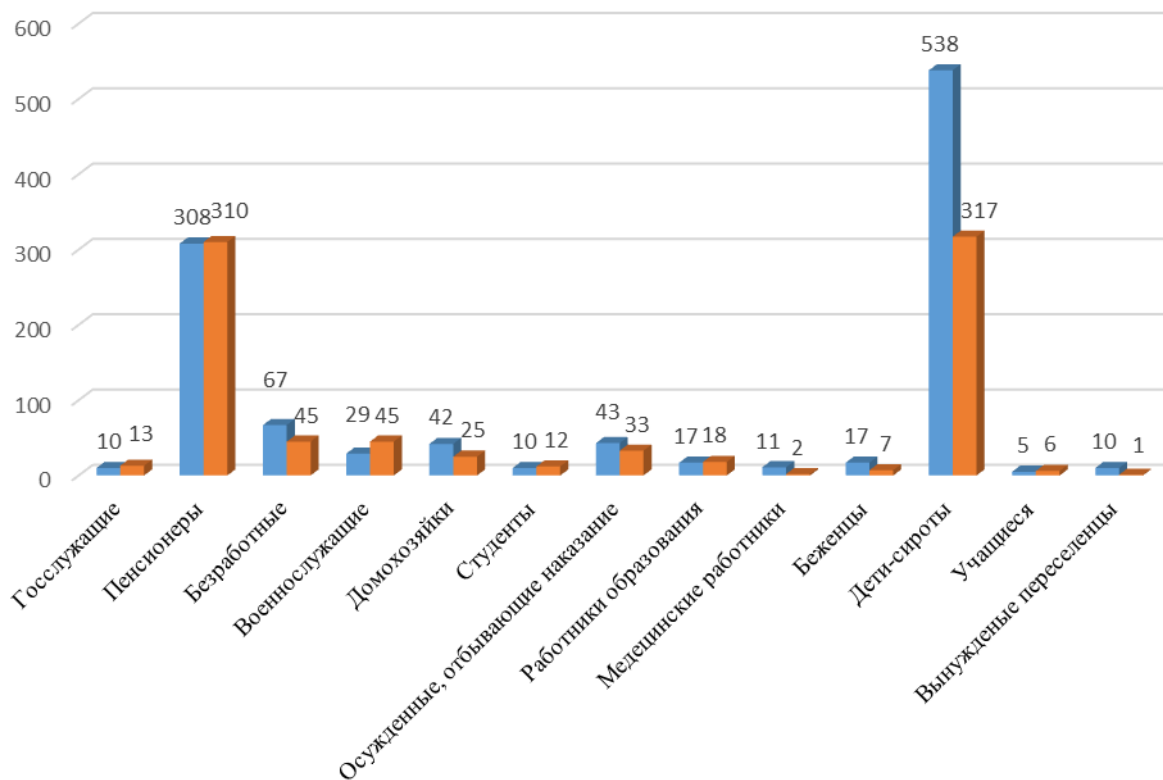
0000.0000.0000.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы	75
0000.0000.0000.0898 Мобилизация	41
0000.0000.0000.1163 Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг	187
0000.0000.0000.0301 Звание "Ветеран труда", "Участник трудового фронта". Льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта	179
0000.0000.0000.0300 Льготы и меры социальной поддержки инвалидов	93
0000.0000.0000.0293 Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений	30
0000.0000.0000.0273 Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	8
0000.0000.0000.0911 Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате	17
0000.0000.0000.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	20
0000.0000.0000.0292 Установление опеки над недееспособными	13
0000.0000.0000.0277 Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	12
0000.0000.0000.0297 Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов	7
0000.0000.0000.0223 Награждение государственными наградами	4
0000.0000.0000.0311 Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов	5

Анализ обращений граждан, указавших свое социальное положение и льготный статус при оформлении обращений, наиболее часто обращались: участники специальной военной операции и члены семей участников специальной военной операции - 43%, многодетные семьи - 9%, пенсионеры - 6%, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей – 6%, инвалиды – 5%, одинокие родители - 1%, безработные - 1%, прочие – 29%.



Классификация обращений граждан по социальному статусу заявителей

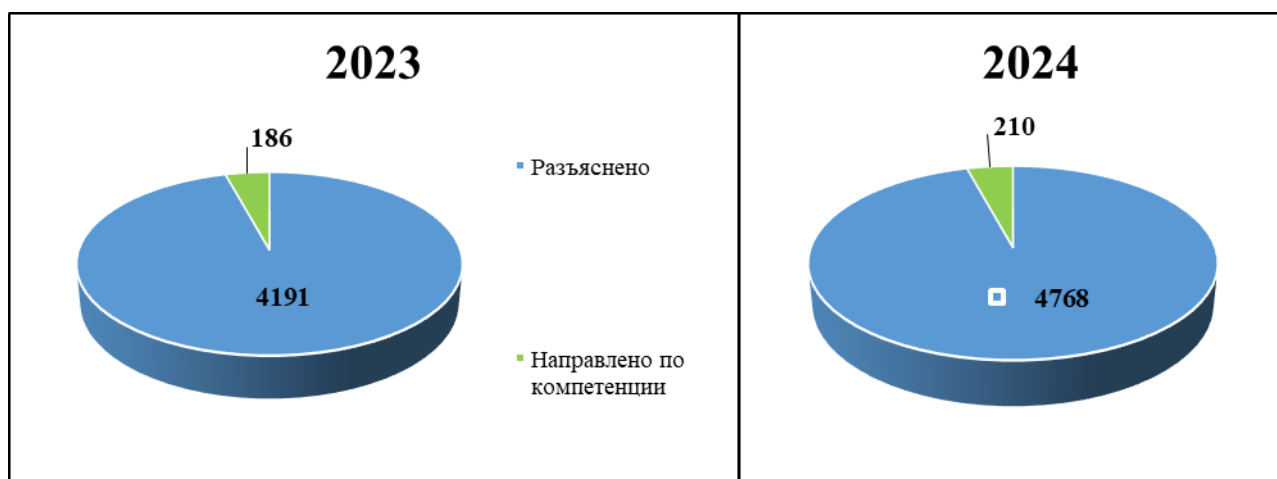
■ 2023 ■ 2024



Все обращения граждан, поступившие в министерство, направляются на рассмотрение министру и заместителям министра, в дальнейшем с поручением руководителям структурных подразделений по компетенции, ставятся на контроль с целью предупреждения недопустимости нарушения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Таким образом, в министерстве были подготовлены ответы на обращения граждан с разъяснениями – 4768 (96%), направлены на рассмотрение по компетенции – 210 (4%).



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, 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.

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 прием осуществляется 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 2024 году было проведено 37 личных приемов граждан, на которых было принято 60 человек, из них министром было принято 24 человека, в том числе в режиме аудио-связи 3 человека, заместителями министра - 36 человек.

В 2024 году, в соответствии с письмом прокуратуры Астраханской области от 18.04.2023 №7-29-2023/1480-23-20120001 во исполнение 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, было продолжено проведение совместных выездных приемов 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 52 человека.

Анализ итогов работы министерства с обращениями граждан за 2024 год свидетельствует об увеличении количества обращений граждан по сравнению с 2023 годом, что обусловлено увеличением обращений, поступающих от участников СВО и членов семей участников СВО, а также усовершенствованием регионального законодательства, и как следствие, возникновение вопросов о порядке и условиях предоставления региональных мер социальной поддержки и увеличение обращений от многодетных семей, связанных с заменой удостоверений многодетных семей.



Совершенствование работы с обращениями граждан.

Министерство продолжает работу в составе «Единого контакт-центра взаимодействия с гражданами» по бесплатному единому номеру телефона 8-800-100-0001. Звонки принимаются по всей России, как с мобильных телефонов, 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.

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 2024 год операторами ЕКЦ было принято и отработано 6294 звонка.

В министерстве утверждено 72 административных регламента по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения. Каждый административный регламент содержит раздел, предусматривающий порядок обжалования действий и бездействия должностных лиц при предоставлении 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.

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 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.

Начальник отдела служебной
корреспонденции
и обращений граждан

М.А. Джалилова