

Информация по итогам работы управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области за 2018 год

В 2018 году управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) в соответствии с возложенными задачами зарегистрировано, рассмотрено, направлено на исполнение в органы государственной власти и органы местного самоуправления Астраханской области более 18,2 тыс. обращений граждан с одновременным контролем со стороны управления показателей своевременности и качества при осуществлении рассмотрений обращений заявителей ответственными ведомствами. Следует отметить, что количество обращений в 2018 году по сравнению с 2017 годом возросло в 1,8 раза (в 2017 году – 10,1 тыс. обращений граждан).

В отчетном периоде гражданами были обозначены для решения более 27 тыс. проблемных вопросов:

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной и отражает вопросы, интересующие граждан с учетом социально-экономической ситуации в регионе: социальная поддержка, улучшение жилищных условий, лечение и оказание медицинской помощи, ремонт дорог и тротуаров, благоустройство придомовых территорий, сфера обращения с ТКО и многие другие.

По территориальному распределению поступивших обращений ежегодно сохраняется тенденция направления жителями г. Астрахани больше половины обращений от общего количества поступивших обращений граждан.

Из 27 тыс. проблемных вопросов, рассмотренных управлением совместно с органами исполнительной власти и местного самоуправления, более 13 тыс. вопросов рассмотрено непосредственно управлением. Свыше 18 тыс. из всех вопросов решены положительно, остальные остаются на контроле управления до достижения положительной динамики решения.

Более 1/3 всех письменных обращений направлялись посредством интернет-приемной исполнительных органов государственной власти Астраханской области на сайте astrobl.ru (далее – интернет-приемная).

Все обращения, которые поступают от жителей Астраханского региона в интернет-приемную исполнительных органов государственной власти на сайте astrobl.ru, на официальные сайты Губернатора Астраханской области и

регионального правительства, на электронную почту управления по работе с обращениями граждан, социальные сети, рассматриваются с пометкой «Особый контроль», предельный срок рассмотрения 15 календарных дней, с приоритетом осуществления выезда на место.

В 2018 году управлением совместно с исполнительными органами государственной власти Астраханской области проведена работа по дополнению интернет-приемной модулем «Часто задаваемые вопросы», «Телефоны горячих линий», которые содержат:

- создание стилизованного с брендом Астраханской области раздела «Часто задаваемые вопросы» по 16 тематикам с добавлением ответов на 65 вопросов (в том числе с фотоматериалами по благоустроенным объектам);
- создание специальной страницы с перечнем телефонов горячих линий по вопросам предоставления услуг населению.

Во исполнение решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018, исполнения протокольного решения оперативного совещания при вице-губернаторе - председателе Правительства Астраханской области с членами Правительства Астраханской области и руководителями органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области от 22.10.2018 № 65 создана единая интернет-приемная исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления Астраханской области. Данное техническое решение разработано администрацией Губернатора Астраханской области совместно с министерством экономического развития Астраханской области, ГБУ Астраханской области «Инфраструктурный центр электронного правительства».

Устные обращения заявителей принимались в ходе личных приемов граждан сотрудниками управления в ежедневном режиме, а также посредством телефонной связи, в том числе в рамках инновационного проекта «Прямая линия с Правительством Астраханской области».

Управлением ведутся официальные страницы в социальных сетях. Данный способ получения обратной связи является эффективным и снижает социальную напряженность среди населения по наиболее острым проблемам.

В 2018 году управлением активно проводилась работа по организации и проведению личных приемов граждан Губернатора Астраханской области, вице-губернатора-председателя Правительства Астраханской области, руководителя администрации Губернатора Астраханской области. Проведено более 15 личных приемов, в ходе которых решение обозначенных в обращениях вопросов смогли получить более 100 заявителей. Абсолютное большинство вопросов, рассматриваемых в рамках личных встреч руководства Астраханского региона с населением, были положительно решены по итогам приемов.

По значительному количеству обращений с просьбой о записи на личный прием к руководству региона управлением в рамках рассмотрения обращений была проведена работа, в результате которой проблемные вопросы, интересующие заявителей, были решены положительно до приема, поэтому организация личной встречи с Губернатором Астраханской области, вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области не потребовалась.

В течение года управлением в ходе еженедельных рабочих совещаний при Губернаторе Астраханской области, вице-губернатора- председателя Правительства Астраханской области до членов Правительства Астраханской области и глав муниципальных образований Астраханской области доводилась оперативная информация о проблематике в сфере рассмотрения обращений граждан, о необходимости усиления контроля по повышению эффективности рассмотрения обращений, в том числе по итогам проведенных приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации. В результате:

- решено более 18 тыс. проблемных вопросов (67 %), волнующих население Астраханской области, что в 3 раза больше показателя 2017 года;

- сняты с контроля с положительным решением 15 поручений Президента Российской Федерации:

Капитальный ремонт моста через р. Кривая Болда г. Астрахани;

Строительство ФАП в селе Солянка Наримановского района;

Переселение граждан из ветхого дома №5 по ул. Товарищеской в поселке Володарский;

Реконструкция здания кинотеатра «Юность» в ЗАТО Знаменск;

Обеспечение нормативным водоснабжением жилых домов в селе Марфино Володарского района;

Обеспечение нормативным водоснабжением жилых домов в селе Лесное Лиманского района;

Переселение жителей из аварийного многоквартирного жилого дома 6 по ул. Кирова в поселке Волго-Каспийский Камызякского района;

Строительство ФАПа в поселке Пойменный Приволжского района;

Благоустройство дворовой территории многоквартирных домов по ул. Дубровинского;

Устройство асфальтового покрытия дороги и благоустройство тротуаров по ул. Березовой в г. Астрахани;

Строительство здания ФАПа в селе Седлистое Икрянинского района;

Предоставление жилья детям-сиротам (3 обращения);

Газификация жилых домов в селе Алексеевка Володарского района.

Остаются на контроле 12 поручений с конкретными сроками исполнения.

Систематически управлением ведется мониторинг «показателей индекса проблемных тематик» в обращениях граждан и в случае превышения показателей по той или иной проблематике ежеквартально с исполнительными органами государственной власти Астраханской области ведется системная работа по выработке комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан в адрес Президента Российской Федерации и руководства Астраханского региона. Результаты выработанных мер ежеквартально направляются управлением в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации и Главному федеральному инспектору по Астраханской области.

В целях профилактики нарушений действующего законодательства в сфере рассмотрения обращений в 2018 году управлением продолжена практика проведения выездных обучающих семинаров для сотрудников

исполнительных органов государственной власти Астраханской области и муниципальных образований Астраханской области, а также подведомственных им учреждений и организаций. Ежегодно в обучающих семинарах управления принимают участие свыше 700 слушателей. Показательным результатом данной работы является снижение на 44 % выявленных в первом полугодии 2018 года по сравнению с аналогичным периодом 2017 года нарушений в сфере работы с населением в указанных структурах (по сведениям органов прокурорского надзора).

В соответствии с Законом Астраханской области от 02.10.2012 №62/20152-ОЗ «Об отдельных вопросах правового регулирования оказания бесплатной юридической помощи в Астраханской области» сотрудники управления ежедневно ведут личный прием граждан, согласно утвержденному графику, в ходе которого заявителям оказываются бесплатные юридические консультации, направленные на выработку положительных путей решения заявленных проблемных вопросов, а также граждане в рамках личных приемов сотрудников управления активно информируются о порядке рассмотрения обращений граждан, полномочиях органов государственной власти и местного самоуправления. С начала года принято свыше 2,5 тыс. человек, каждому обратившемуся оказана бесплатная юридическая помощь (по сравнению с 2017 годом данный показатель возрос в 2,7 раза (920 в 2017 году)).

Во исполнение решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 02.03.2017, исполнения протокольного решения еженедельного совещания при Губернаторе Астраханской области от 14.05.2018 № 15, а также в целях повышения эффективности и оперативности рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, администрацией Губернатора Астраханской области создана рабочая группа по рассмотрению обращений граждан с выездом на место с участием заявителей (далее – рабочая группа). Рабочая группа сформирована из представителей исполнительных органов государственной власти Астраханской области, общественных организаций, территориальных федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления Астраханской области.

Основными задачами рабочей группы являются:

- оперативное реагирование на решение проблемного вопроса, указанного в обращении, внесение предложений по объективному и всестороннему рассмотрению обращения гражданина;
- сокращение сроков рассмотрения обращений граждан;
- проведение выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Астраханской области.

В составе мобильной бригады проведено более 300 выездов по рассмотрению коллективных обращений, по их итогам вопросы решены положительно.

В 2018 году Астраханская область продолжает активно участвовать в пилотном проекте Администрации Президента Российской Федерации по применению в постоянном режиме в государственных органах и органах местного самоуправления системы личного приема граждан посредством закрытого информационного ресурса ССТУ.РФ. В рамках участия Астраханского региона в пилотном проекте Администрации Президента Российской Федерации по дополнительным правам граждан на обращение управлением было организовано и проведено более 120 видеоприемов граждан в режиме видеоконференцсвязи с использованием закрытого портала ССТУ.РФ.

Управлением на регулярной и систематической основе ведется работа по освещению деятельности по рассмотрению обращений граждан в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет. В 2018 году на сайте администрации Губернатора Астраханской области размещено более 2,3 тыс. информационных статей по решению проблемных вопросов населения. Данные статьи ретранслируются на сайт Астраханской области <https://www.astrobl.ru/>, сайт регионального новостного канала «Астрахань-24» <http://astrakhan-24.ru>, а также в другие региональные и федеральными СМИ. С учетом большого массива информации по итогам рассмотрения жалоб населения, что является интересным и актуальным для астраханцев, управление принимает активное участие в проекте «Лента позитивных новостей», куратором которой является Администрация Президента.

С июля 2017 года действует Указ Президента Российской Федерации № 171 от 17.04.2017 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». Управлением ведется работа по заполнению отчета по всем обращениям граждан из системы электронного документооборота «DIRECTUM» на портал ССТУ.РФ., и осуществляется координация исполнения Указа исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления Астраханской области в части представления информации о результатах рассмотрения обращений граждан на портале Администрации Президента Российской Федерации ССТУ.РФ. В августе, сентябре и октябре 2018 года исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления Астраханской области обеспечено 100 % заполнение портала ССТУ.РФ, и исполнение Указ Президента Российской Федерации.

С 2017 года, в преддверии празднования Дня России, в Астраханской области проводится Общерегionalный день приёма граждан. Ежегодно, в первую среду июня, руководители ведомств принимают жителей региона с 10:00 до 16:00 в порядке живой очереди, в режиме видеоконференцсвязи, видео- и аудиосвязи, посредством закрытого информационного портала ССТУ. 6 июня 2018 года Общерегionalный день приема граждан открыл руководитель администрации Губернатора Астраханской области К.З Шантимиров, который рассмотрел социально значимые вопросы жителей отдалённых районов. Управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области в этот день было принято свыше ста устных обращений. Руководители федеральных и региональных органов государственной власти, главы муниципальных образований Астраханской области вели приём граждан на своих рабочих местах. Более 60 депутатов Думы Астраханской области и Городской Думы муниципального образования «Город Астрахань» встретились с астраханцами на территориях своих округов и в общественных приёмных. Также проведение Общерегionalного дня приёма граждан активно поддерживает Прокуратура Астраханской области. Тематика обращений была разнообразна: благоустройство городских и сельских территорий, оказание медицинской помощи, предоставление мер социальной поддержки, улучшение жилищных условий и многие другие вопросы. По сводным данным более 950 жителей Астраханской области в этот день смогли принять участие в личных приёмах депутатов, руководителей органов власти и получить помощь в решении интересующих вопросов.

Ежегодно 12 декабря в День Конституции Российской Федерации по поручению Президента Российской Федерации от 26.04.2013 года № Пр-936 по всей стране проводится Общероссийский день приема граждан. Основной задачей проведения общероссийского дня приёма граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов. В проведении общероссийского дня приёма граждан принимают участие все исполнительные органы государственной власти Астраханской области и органы местного самоуправления Астраханской области. В этот день в здании управления проводится прием граждан, в том числе посредством ССТУ.

Ежедневно управлением ведется мониторинг обращений граждан, имеющих коллективный или социально-значимый характер, с оперативным докладом губернатору Астраханской области, вице-губернатору-председателю Правительства Астраханской области, руководителю администрации Губернатора Астраханской области для выработки оперативных мер в решении проблемных ситуаций.

Самым значительным результатом в оценке деятельности работы с обращениями граждан в Астраханской области стал информационно-статистический мониторинг Администрации Президента Российской Федерации, который проводится ежеквартально по рассмотрению обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации (далее – обзор), а также результатов рассмотрения и принятых мер в субъектах Российской Федерации.

Начиная со II квартала 2018 года Астраханская область уверенно лидирует - занимает I место по России, а также I место Южному федеральному округу по наибольшей доле решенных на региональном и местном уровнях вопросов по обращениям граждан.