

Информация об итогах работы управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области за 2017 год, а также о планах и перспективах развития на 2018 год

В 2017 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 10150 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 2017 году по сравнению с 2016 годом уменьшилось на 3,1% (в 2016 году - 10477 обращений граждан).

Более 1/3 всех обращений направлялись посредством интернет-приемной исполнительных органов государственной власти Астраханской области на сайте astrobl.ru, которая в 2017 году была доработана с учетом возможности направления обращения в системе ЕСИА (Единой системе идентификации и аутентификации на портале «Госуслуги»).

Необходимо отметить повышение активности населения по направлению обращений в форме электронного документа (посредством интернет-приемной исполнительных органов государственной власти Астраханской области поступило 3189). Несмотря на то, что преобладающее количество обращений в форме электронного документа адресуется Губернатору Астраханской области (1216 обращений, что составляет 38 % от общего количества обращений, отправленных заявителями посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет), их доля значительно снизилась (в 2016 году данный показатель составлял 67%), что говорит о повышении уровня доверия заявителей к руководителям исполнительных органов государственной власти Астраханской области.

Устные обращения заявителей принимались в ходе личных приемов граждан сотрудниками управления, а также посредством телефонной связи, в том числе в рамках инновационного проекта «Прямая линия с Правительством Астраханской области». Цель проекта - оперативная связь с населением. Когда каждый гражданин может позвонить по телефону горячей линии 99-97-97 и изложить проблему непосредственно руководителю ведомства по профилю и получить решение вопроса в максимально сжатые сроки. С начала реализации

проекта: с мая 2017 года по январь 2018 года на «Прямую линию» поступило около 5 тысяч телефонных звонков.

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной и отражает вопросы, интересующие граждан с учетом социально-экономической ситуации в регионе.

В отчетном периоде гражданами были обозначены для решения 14495 вопросов:

- жилищно-коммунальная сфера – 4583 (32%);
- социальная сфера – 4113 (28%);
- экономика – 2598 (18%);
- государство, общество, политика – 2622 (18%);
- оборона, безопасность, законность – 579 (4%).

Несмотря на уменьшение в 2017 году общего количества обращений по сравнению с 2016 годом, активность обращений населения по вопросам ЖКХ повысилась на 12%.

По территориальному распределению поступивших обращений ежегодно сохраняется тенденция направления жителями г. Астрахани больше половины обращений от общего количества поступивших обращений граждан: в 2017 году – 5539 обращений, что составляет 55,4% от всех обращений. В 2017 году 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 12 личных приемов, в ходе которых решение обозначенных в обращениях вопросов смогли получить 94 заявителя. Абсолютное большинство вопросов, рассматриваемых в рамках личных встреч руководства Астраханского региона с населением, были положительно решены по итогам приемов.

В течение года управлением неоднократно на заседаниях Правительства Астраханской области было доложено о проблематике в сфере рассмотрения обращений граждан, о необходимости усиления контроля по повышению эффективности рассмотрения обращений граждан со стороны исполнительных органов государственной власти Астраханской области, в том числе по итогам проведенных приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации. В результате, из 20 поручений, находящихся на контроле на 01.01.2017, удалось добиться следующего: 9 поручений сняты с

контроля, 9 поручений находятся в стадии положительного решения, остаются на контроле 2 поручения со сроком реализации в 2018 и в 2019 годах.

Так, в 2017 году сняты с контроля с положительным решением 9 поручений Президента:

права жителей села Солянка Наримановского района на охрану здоровья и медицинскую помощь;

переселение граждан из ветхого дома № 5 по ул. Товарищеской п. Володарский;

содействие в реконструкции здания кинотеатра в г. Знаменск;

Обеспечение нормативным водоснабжением жилых домов в селе Марфино Володарского района;

содействии в нормативные водоснабжения с. Лесное Лиманского района Астраханской области;

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

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

содействие в строительстве фельдшерско-акушерского пункта в поселке Пойменный Приволжского района Астраханской области;

содействие в благоустройстве дворовой территории многоквартирных домов по ул. Дубровинского.

В настоящее время 12 поручений Президента (с учетом поступивших в 2017 году) находятся на стадии положительного решения заявленных в обращениях вопросов со сроком исполнения в 2018 году:

строительство моста через реку Бузан у села Красный Яр;

содействие в строительстве фельдшерско-акушерского пункта в поселке Ассадулаево;

предоставление жилья, как ребенку-сироте (3 обращения);

содействие в газификации жилых домов в селе Алексеевка Володарского района Астраханской области;

содействие в строительстве здания фельдшерско-акушерского пункта в с. Седлистое Икрянинского района;

строительство детского сада в микрорайоне им. Бабаевского в Ленинском районе г. Астрахани (2 поручения по 2 обращениям);

содействие в устройстве асфальтового покрытия дороги и благоустройстве тротуаров по улице Березовой в г. Астрахани;

строительство дома культуры в п. Волжский Енотаевского района Астраханской области;

содействие в обеспечении нормативным водоснабжением жилых домов в с. Зензели Лиманского района Астраханской области).

2 поручения Президента находятся на длительном контроле, по которым в настоящее время определены пути решения вопросов и подтверждено финансирование со сроком исполнения - 2019 год:

капитальный ремонт дома №52/2 по ул. Адмиралтейская в г. Астрахани (срок 01.06.2019);

реконструкция здания МБОУДОД «Детская музыкальная школа №4 города Астрахани» (срок 01.12.2018).

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.

За 2017 год управлением рассмотрено 4443 обращения граждан, из которых 507 обращений с просьбой о личном приеме высших должностных лиц Астраханского региона.

В соответствии с тематикой обращения граждан рассматривались управлением и направлялись для рассмотрения в соответствии с распределением обязанностей между членами Правительства Астраханской области, утвержденным Постановлением Губернатора Астраханской области от 10.10.2014 № 93, в соответствующие исполнительные органы государственной власти Астраханской области, а также в органы местного самоуправления и территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении граждан вопросов.

По направленным в исполнительные органы государственной власти Астраханской области обращениям управлением ежедневно осуществлялся контроль за объективным, всесторонним и своевременным исполнением поручений по обращениям граждан.

Одновременно в результате контрольных мероприятий, проведенных управлением по каждому обращению гражданина в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в исполнительные органы государственной власти Астраханской области и муниципальные образования Астраханской области было направлено 1305 информационных писем о необходимости соблюдения требований действующего законодательства, по итогам рассмотрения которых управлением получена информация об оперативном принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан при рассмотрении обращения.

В целях недопущения нарушения порядка рассмотрения обращений граждан управлением посредством СЭД DIRECTUM в исполнительные органы государственной власти Астраханской области и муниципальные образования Астраханской области было направлено 2013 строчек-напоминаний о необходимости исполнения документа в установленный срок с учетом требований федерального законодательства.

В настоящее время в целях оказания содействия в защите прав и законных интересов граждан управлением выстроено конструктивное взаимодействие с органами прокурорского надзора.

В прокуратуру направляются материалы как на этапе регистрации обращений, так и в ходе рассмотрения жалоб граждан в управлении в случае выявления

фактов бездействия должностных лиц по решению проблемных вопросов заявителей:

на этапе регистрации обращений управлением усмотрено 223 случая возможных нарушений прав граждан.

по итогам работы с обращениями направлены материалы в органы прокурорского надзора по 54 обращениям граждан (41 обращение в отношении действий должностных лиц администрации МО «Город Астрахань»).

По информации органов прокуратуры, по большинству обращений приняты меры прокурорского реагирования, направлены представления об устраниении выявленных нарушений.

В целях профилактики нарушений действующего законодательства в сфере рассмотрения обращений в 2017 году управлением продолжена практика проведения обучающих семинаров для сотрудников исполнительных органов государственной власти Астраханской области и муниципальных образований Астраханской области, а также подведомственных им учреждений и организаций. За отчетный период проведено 11 обучающих семинаров в исполнительных органах государственной власти Астраханской области и муниципальных образованиях области, в которых приняли участие 340 специалистов.

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 рассмотрении обращений граждан, полномочиях органов государственной власти и местного самоуправления. Количество граждан, принятых специалистами управления в 2017 году увеличилось на 43 % (с 641 в 2016 году до 920 в 2017 году).

В целях всестороннего и объективного рассмотрения обращений исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления Астраханской области активизировано проведение рассмотрения обращений граждан с

выездом на место и с участием заявителя. Так, в 2017 году проведено 697 выездных рассмотрений обращений с непосредственным участием граждан и привлечением специалистов территориальных федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Астраханской области, органов местного самоуправления Астраханской области, в ходе которых были составлены отчетные материалы с фото-видеофиксацией, что превышает аналогичный показатель 2016 года на 23%.

В целях повышения эффективности работы с населением и доступности обращений граждан по месту их проживания управлением ежемесячно осуществлялись выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Астраханской области, к участию в которых привлекались специалисты исполнительных органов государственной власти Астраханской области сфер социального развития и здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, жилищного и дорожного строительства. Данная практика будет продолжена, так управлением в 2018 году запланированы выездные приемы граждан во всех муниципальных районах Астраханской области совместно с государственной инспекцией труда в Астраханской области.

В 2017 году Астраханская область продолжила 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.

Так, в 2017 году в рамках участия Астраханского региона в пилотном проекте Администрации Президента Российской Федерации по дополнительным правам граждан на обращение управлением было организовано и проведено более 150 видеоприемов граждан в режиме видео-конферен-связи с использованием закрытого портала ССТУ.РФ, что превышает аналогичный показатель 2016 года на 50 % (100 видеоприемов), для участия в которых были привлечены руководители федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти региона и главы муниципальных образований. В рамках видеоприемов заявители имели возможность получить необходимые разъяснения и рекомендации по решению интересуемых вопросов.

На 2018 год утвержден график проведения в ССТУ управлением совместно с федеральными территориальными органами государственной власти (по согласованию) тематических приемов граждан по актуальным и острым темам

для населения (жилищно-коммунальное хозяйство, занятость населения, охрана окружающей среды, получение места в детских дошкольных образовательных учреждениях и т.д.).

Кроме того, управлением ведется активная работа по освещению деятельности по рассмотрению обращений граждан в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Так в текущем году на сайте администрации Губернатора Астраханской области размещено 406 статей, что превышает показатель 2016 года на 20%. Ежедневно страницу управления посещает 260 пользователей сети Интернет.

На основании решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 02.03.2017 и в соответствии с распоряжением Губернатора Астраханской области от 30.05.2017 № 341-р «О дополнительных мерах по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц» управлением проведена работа по учреждению и организации в Астраханской области первого Общерегионального дня приема граждан, который успешно прошел 07.06.2017.

Проведение данного мероприятия было поддержано органами прокуратуры и территориальными органами государственной власти, находящимися в Астраханской области. Такой формат общения с населением показал свою востребованность и будет продолжен на территории региона ежегодно на постоянной и системной основе.

С июля 2017 года вступил в действие 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 контроль за исполнением Указа исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления Астраханской области в части представления информации о результатах рассмотрения обращений граждан на портале ССТУ.РФ.

Также управлением активно ведется работа по обращениям граждан из «Зелёной папки», переданной в г. Сочи во время проведения встречи Губернатора Астраханской области А.А. Жилкина с Президентом Российской Федерации В.В. Путиным.

По всем 45 обращениям выработаны положительные пути решения вопросов, в рамках которых подготовлен комплекс мер, направленных на решение проблемных ситуаций, обозначенных жителями Астраханского региона в обращениях, и определены конкретные сроки по их решению. В настоящее время вопросы, обозначенные в 15 обращениях граждан, решены положительно, по 30 обращениям, которые остаются на контроле Губернатора Астраханской области А.А. Жилкина, выработаны положительные решения, включены соответствующие мероприятия в отраслевые целевые программы с обеспечением необходимых объемов финансирования, определены конкретные сроки.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации В.В. Путина в части обеспечения земельными участками многодетных семей на территории Астраханской области Правительством Астраханской области совместно с главами муниципальных образований Астраханской области данный вопрос проработан и по итогам в каждом муниципалитете разработана «дорожная карта», проведен анализ количества многодетных семей, стоящих в очереди на обеспечение земельными участками, формируются необходимые земельные участки, определяются объекты строительства инженерных коммуникаций к ним, стоимость присоединения к инженерным коммуникациям, осуществляется обследование и инвентаризация территорий, земельных участков на которых планируются к предоставлению многодетным семьям в последующие годы.

12.12.2017 в День Конституции Российской Федерации по поручению Президента Российской Федерации от 26.04.2013 года № Пр-936 по всей стране прошел 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 приняли участие все исполнительные органы государственной власти Астраханской области и органы местного самоуправления Астраханской области, которые приняли 169 заявителей. В здании управления проведен прием граждан, в том числе посредством ССТУ 10 заявителей. Вопросы, интересующие граждан, в основном касались социальной и жилищной сфер, оказания материальной

поддержки и жилищно-коммунального хозяйства. По всем поступившим вопросам были даны соответствующие разъяснения. Исполнение принятых обращений граждан взято на контроль уполномоченных должностных лиц.

Ежедневно ведется мониторинг обращений граждан, носящих коллективный или массовый характер, с подготовкой оперативного доклада вице-губернатору-председателю Правительства Астраханской области, руководителю администрации Губернатора Астраханской области для выработки оперативных мер в решении проблемных ситуаций.

По итогам проведения активной работы решено более 6 тысяч проблемных вопросов, волнующих население Астраханской области.

В 2017 году в первые за последние 5 лет удалось добиться максимального снижения (на 14 %) количества обращений заявителей из Астраханской области, поступивших в адрес Президента Российской Федерации, что свидетельствует о перемещении вектора решения проблемных вопросов и степени доверия граждан в сторону региональных и местных органов государственной власти.

Одновременно, Администрация Президента Российской Федерации отмечает в положительном ракурсе Астраханскую область по рассмотрению обращений граждан с решением «поддержано, меры приняты» - на втором месте по Южному федеральному округу, после Ростовской области.

Кроме того, в 2017 году двукратно возросло количество обращений со словами благодарности в адрес Губернатора Астраханской области А.А. Жилкина по оперативному и положительному решению проблем, указанных в обращениях граждан.

С учетом достигнутых положительных показателей в 2017 году считаем необходимым продолжить активную практику по рассмотрению обращений граждан по следующим приоритетным направлениям в работе с населением в 2018 году:

- усиление внутриведомственного контроля по своевременности подготовки ответов и качеству рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Астраханского региона;

- усиление принципов межведомственного взаимодействия при рассмотрении обращений граждан и активизация практики рассмотрения обращений заявителей с выездом на место;
- расширение технической возможности использования закрытого информационного портала ССТУ.РФ Администрации Президента Российской Федерации при проведении видеоприемов граждан и закрепление практики проведения еженедельных приемов граждан (каждую среду) с использованием указанной системы для возможности оперативного решения проблемных вопросов населения в режиме реального времени с привлечением должностных лиц исполнительных органов государственной власти Астраханской области и местного самоуправления, ответственных за решение заявленных вопросов, в рамках устного приема граждан в управлении;
- проведение Общерегионального дня приема граждан в Астраханской области (ежегодно в первую среду июня);
- продолжение практики проведения тематических приемов граждан по наиболее актуальным вопросам, волнующим население;
- проведение ежемесячного мониторинга обращений граждан с целью выявления наиболее часто задаваемых вопросов в установленной сфере деятельности для оперативного принятия необходимых мер по разрешению и информированию населения о способах решения проблемных ситуаций, требующих непосредственного участия заявителей;
- детальная проработка вопросов при подготовке приемов граждан по поручению руководства Астраханского области и обеспечение контрольных мероприятий за исполнением поручений ответственными структурами в установленные сроки;
- продолжение активного взаимодействия с Администрацией Президента Российской Федерации в установленной сфере деятельности, в том числе в сфере подготовки и проведения приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина с дальнейшим контролем хода и сроков исполнения принятых в ходе встречи решений.