

## **Информация по итогам работы управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области за декабрь 2016 года**

Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее - управление) по итогам работы в декабре 2016 года информирует.

В указанный период в управление поступило и было зарегистрировано 756 обращение, из которых 714 письменных обращений (в том числе в форме электронного документа - 248) и 42 - устные обращения.

Количество вопросов, озвученных в обращениях, составило - 1007, из которых:

- социальная сфера - 348;
- жилищно-коммунальная сфера - 310;
- экономика - 156;
- государство, общество, политика - 156;
- оборона, безопасность, законность - 37.

Одними из основных источников поступления обращений остаются:

- Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации - 217;
- Аппарат Правительства Российской Федерации - 11;
- интернет-приемная - 248;
- передано лично заявителем - 93;
- почтовые ящики для обращений - 5;
- другие источники - 433.

Итоговые решения, принятые по обращениям, поступившим в декабре 2016 года:

- решено положительно - 20;
- разъяснено, частично решено - 38;
- направлено по подведомственности - 17;
- разъяснено - 63;
- отказано - 1;
- закрыто справкой - 1;
- вопрос поставлен на дополнительный контроль - 25;
- на рассмотрении - 842.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях всестороннего и объективного рассмотрения обращений управлением было обеспечено проведение 5 выездных рассмотрений обращений граждан с привлечением специалистов исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления Астраханской области.

За отчетный период Губернатором Астраханской области А.А. Жилкиным по поручению Президента Российской Федерации в приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области проведен личный прием граждан, решение обозначенных в обращениях вопросов смогли получить 5 заявителей.

В декабре текущего года управлением был организован и проведен личный прием руководителя администрации Губернатора Астраханской области К.З. Шантимирова в отношении 5 граждан. По обращениям граждан, принявших участие в приеме, была проработана необходимая информация по всем заявленным вопросам и составлены фотоматериалы с выездом на место, приглашены на прием ответственные должностные лица органов государственной власти и местного самоуправления. По итогам личного приема все обращения граждан поставлены на контроль управления в части исполнения ответственными должностными лицами полученных поручений.

По результатам проведенных управлением контрольных мероприятий в связи с положительным решением Администрации Президента Российской Федерации сняты с контроля исполнение поручения: по обращению Седометовва А.В. по жалобе на условия пребывания в ГБУЗ «Областная инфекционная клиническая больница им. А.М. Ничоги» в г. Астрахани и по обращению Идиатулина А.Р. по вопросу строительства спортивного комплекса с бассейном в школе №28 г. Астрахани.

Кроме того, 12 декабря в рамках построения открытых диалогических взаимоотношений исполнительных органов власти и общества в масштабе страны в регионе состоялся Общероссийский день приема граждан.

Управлением продолжается работа по участию исполнительных органов государственной власти Астраханской области и муниципальных образований Астраханской области в пилотном проекте Администрации Президента Российской Федерации по ведению приема граждан посредством закрытого информационного ресурса ССТУ.РФ каждую среду с 09-00 до 16-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00.

Одновременно в декабре текущего года управлением продолжена работа по активному освещению деятельности по рассмотрению обращений граждан в средствах массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Так, на сайте администрации Губернатора Астраханской области и управления была размещено 28 статьи по решению вопросов граждан по итогам рассмотрения их обращений, в том числе информация о результатах личных приемов граждан руководством Астраханской области и проведенных обучающих семинарах.

В целях оказания содействия в защите прав и законных интересов граждан управлением осуществляется постоянное взаимодействие с исполнительными органами государственной власти Астраханской области и федеральными органами государственной власти, органами прокуратуры и местного самоуправления.

В текущем месяце управлением в соответствии с требованиями органов прокуратуры были даны объяснения с предоставлением необходимых материалов по 2 обращениям граждан.

В ходе личных приемов, проводимых сотрудниками управления, в рамках устных консультаций оказывается бесплатная юридическая помощь гражданам по направлениям различной тематики.

В целях оказания методической помощи населению, сотрудниками управления продолжается работа по внесению дополнений в разработанные информационные буклеты с разбивкой самых актуальных вопросов по классификации в привязке к организациям с указанием их адресных ориентиров и номеров контактных телефонов, которые смогут помочь в решении проблемных вопросов, а также памятка, посвященная требованиям федерального и регионального законодательства о порядке рассмотрения обращения граждан.

Совместно с ГБУ АО «Инфраструктурный центр электронного правительства» ведутся работы по совершенствованию и обеспечению доступности для граждан интернет-приёмной с возможностью регистрации личного кабинета, с помощью которого гражданин получит возможность поэтапно контролировать рассмотрение своего обращения и получение ответов.

Также, управлением осуществляется ежедневный контроль (текущий, дополнительный, особый) за объективным, всесторонним и своевременным исполнением поручений по обращениям граждан исполнительными органами государственной власти Астраханской области, а также получение документов и материалов о результатах рассмотрения обращений граждан от органов местного самоуправления Астраханской области при направлении указанных обращений граждан на их рассмотрение. В адрес руководителей исполнительных органов государственной власти Астраханской области и муниципальных образований Астраханской области за отчетный период было направлено 190 писем о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений граждан, и 268 строчек-напоминаний о сроках исполнения поручений по обращениям.

Одновременно управлением ежедневно ведется мониторинг обращений граждан, носящих коллективный или массовый характер, с оперативным докладом на имя руководителя администрации Губернатора Астраханской области для выработки эффективных мер решения проблемной ситуации.