

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

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

В указанный период в управление поступило и было зарегистрировано 761 обращение, из которых 728 письменных обращений (в том числе в форме электронного документа - 285) и 33 - устные обращения.

Количество вопросов, озвученных в обращениях, составило - 945, из которых:

- социальная сфера - 240;
- жилищно-коммунальная сфера – 354;
- экономика – 142;
- государство, общество, политика – 183;
- оборона, безопасность, законность – 26.

Одними из основных источников поступления обращений остаются:

- Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации - 216;
- Аппарат Правительства Российской Федерации - 11;
- интернет-приемная – 285;
- передано лично заявителем - 54;
- депутаты Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации – 10;
- почтовые ящики для обращений – 7;
- другие источники – 178.

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

- решено положительно - 8;
- разъяснено, частично решено - 13;
- направлено по подведомственности - 23;
- разъяснено - 99;
- отказано - 0;
- закрыто справкой – 0;
- вопрос поставлен на дополнительный контроль - 18;
- на рассмотрении - 600.

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 территориальных федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления Астраханской области.

11.11.2016 управлением был организован и проведен личный прием вице-губернатора Астраханской области К.А. Маркелова в отношении 8 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 снято с контроля исполнение поручения по обращению Коршунова А.А. по вопросу содействия в предоставлении жилого помещения.

Управлением было обеспечено согласование с руководителем приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области А.Н. Стеценко 7 проектов писем в адрес Президента Российской Федерации и Администрации Президента Российской Федерации по текущему контролю.

Одновременно 17.11.2016 в рамках участия Астраханской области 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 управлением был успешно проведен прием граждан по вопросам в сфере транспортного и дорожного хозяйства.

Кроме того, управлением ведется 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, в текущем месяце реализовать свое право на обращение смогли 11 граждан.

В соответствии с постановлением Правительства Астраханской области от 25.06.2008 № 329-П «Об организации выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Астраханской области» и проведенными мероприятиями по оптимизации расходов на выездные приемы граждан 01.11.2016, 08.11.2016, 15.11.2016, 18.11.2016, 22.11.2016, 29.11.2016 управлением проведены приемы граждан посредством закрытого информационного ресурса ССТУ.РФ и видеосоединения по Skype для жителей Приволжского района, Черноярского района, в рамках которых заявители смогли по месту жительства получить необходимую консультацию и разъяснения по интересующим вопросам.

Одновременно в ноябре 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 54 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 разработаны 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.

Управлением проведена работа по подготовке к Общероссийскому дню приема граждан, проводимого ежегодно в День Конституции Российской Федерации - 12 декабря.

В конце ноября с участием управления прошли масштабные общероссийские нагрузочные испытания в рамках тестирования СПО на АРМ исполнительных органов государственной власти Астраханской области и муниципальных образований Астраханской области на готовность к проведению 12 декабря 2016 года ежегодного общероссийского дня приема граждан.

Испытания проводились с органами государственной и муниципальной власти других регионов Российской Федерации, согласно спискам, подготовленным Администрацией Президента Российской Федерации.

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 206 писем о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений граждан, и 298 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 К.З. Шантимирова для выработки эффективных мер решения проблемной ситуации.