

**Управление по работе с обращениями  
граждан администрации Губернатора  
Астраханской области**

**Аналитический обзор  
о деятельности управления по  
работе с обращениями граждан  
администрации Губернатора  
Астраханской области  
за 2013 год**

**Астрахань, 2014**

Предметом настоящего аналитического обзора являются показатели выполнения возложенных на управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) функций по обращениям граждан за отчетный период.

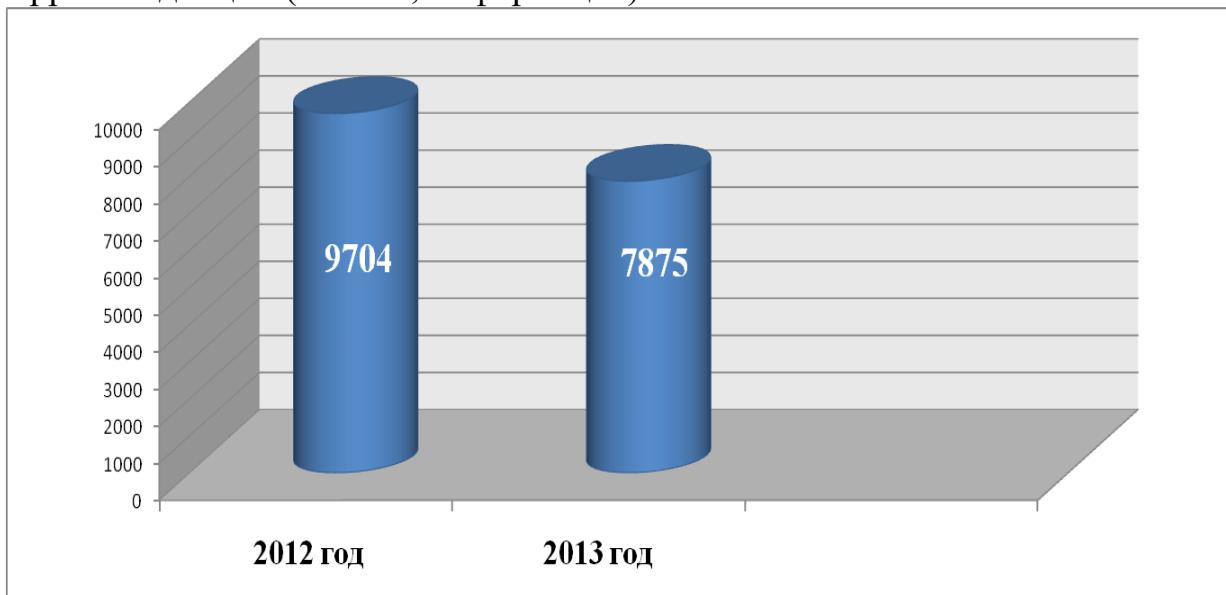
В данном обзоре использованы данные, представленные муниципальными образованиями Астраханской области и Приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области.

**1. Централизованный учет обращений граждан, своевременное рассмотрение обращений граждан, а также их направление для рассмотрения в соответствующие органы государственной власти.**

**1.1. Работа с поступившими обращениями граждан и корреспонденцией.**

На протяжении 2013 года наблюдалось снижение количества обращений, поступавших в администрацию Губернатора Астраханской области и Правительство Астраханской области в письменной и устной форме, форме электронного документа.

В 2013 году поступило и зарегистрировано 7875 обращений, что на 19% меньше, чем за 2012 год (9704 обращения). Вместе с тем, в управление поступило 147 входящей корреспонденции согласно номенклатуре администрации Губернатора Астраханской области и 1440 входящий корреспонденции (письма, информация).





За отчетный период зафиксировано 232 повторных и дублированных обращений, что на 75% меньше по сравнению с 2012 годом (929 обращений).

Следует отметить, что динамика уменьшения повторных и дублированных обращений произошла за счет того, что управлением осуществляется контроль не только над соблюдением сроков подготовки ответов, но и всестороннего рассмотрения обращений по существу поставленных в обращении вопросов. В связи с этим в 2013 году была продолжена работа по дополнительному контролю, в части полного исполнения обращений. В 2013 году было поставлено на дополнительный контроль 1389 обращений.

Одновременно в отчетный период во всех муниципальных образованиях области была продолжена практика проведения главами муниципальных образований отчетов на собраниях граждан, в которых принимают участие руководители исполнительных органов государственной власти Астраханской области. В 2013 году проведено 569 собраний, в которых приняли участие 33322 человека (из них 98 собраний в г. Астрахани, жителей принявших участие 4200 человек). Практика проведения данных собраний позволяет оперативно давать разъяснения на вопросы граждан, что в последующем отражается на количестве обращений: ведет к их уменьшению.

Одной из основных форм обращений остается форма электронного документа:



Следует отметить, что при заполнении электронной формы обращения, заявитель самостоятельно выбирает «Адресат», что позволяет упростить процесс обращения гражданина в структуры государственной власти, а также оперативного реагирования на обращение.



Следует отдельно отметить, что с июня 2012 года одним из новых источником поступления обращения стал «почтовый ящик для обращений», который расположен на входе в здание управления по адресу: г. Астрахань, ул. Свердлова, д. 73. В 2013 году дополнительный «почтовый ящик для обращений» установлен в здании резиденции Губернатора Астраханской области по адресу: ул. Советская, д. 15.

Опираясь на данные 2012 года, можно констатировать: традиционно по числу обращений граждан лидирует муниципальное образование «Город Астрахань» - направлено 2414 обращений (30%).

Жителями районов Астраханской области направлено 1601 обращений (20%), иногородними гражданами России и иностранцами – 90 обращений (1,0%). Обращения без привязки к почтовому адресу – 3770 (47%).

### **Основные причины поступления обращений граждан:**

1. Нехватка мест в детских дошкольных учреждениях
2. Водоснабжение в муниципальных образованиях
3. Предоставление земельных участков для индивидуального строительства многодетным семьям
4. Работа пассажирского транспорта
5. Компенсационные выплаты на оплату жилищно-коммунальных услуг
6. Обеспечение жильем детей-сирот.

Несмотря на уменьшение количества обращений процент обращений, по которым принято положительное решение составляет 38% от общего количества обращений.

### **1.2. Рассмотрение обращений граждан в управлении.**

За отчетный период в управлении рассмотрено 2122 обращений, что составляет 27% от общего количества поступивших в 2013 году обращений (7875).

В процессе рассмотрения обращений сотрудниками управления направлено 4244 запроса в органы государственной власти и местного самоуправления в целях обеспечения полноты и объективности рассмотрения всех поставленных в обращениях вопросов, осуществлено 57 выездов на место.

19 обращений закрыто справками в связи с несоответствием требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям граждан (в соответствии с частью 1 статьи 11 указанного Федерального закона, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается).

638 обращений в соответствии с частями 3, 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлены по компетенции в федеральные органы государственной власти.

### **2. Контроль за своевременным выполнением поручений по обращениям граждан, соблюдению законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.**

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 исполнительные органы государственной власти Астраханской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области в 2013 году направлено 458 писем с указанием на необходимость соблюдения требований законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и недопущения нарушений прав граждан на обращения, из них по нарушению срока – 251, неполноте рассмотрения – 147, ответ направлен должностным лицом, органом, чьи действия обжалуются – 22, ответ на запрос с ответом заявителю – 3, ответ направлен на почтовый адрес, а заявителем указан адрес электронной почты – 35.

Также, управлением направлено 828 писем по текущему и дополнительному контролю, а также прикреплено по контролю 9735 уведомлений в СЭД DIRECTUM.

Вместе с тем, в соответствии с распоряжением Губернатора Астраханской области от 02.05.2012 № 164-р «О дополнительных мерах по совершенствованию организации внутриведомственного контроля и повышению ответственности руководителей и должностных лиц исполнительных органов государственной власти Астраханской области» управлением обобщена информация по актам реагирования органов контроля и надзора, внесенных в результате выявления нарушений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», допущенных исполнительными органами государственной власти Астраханской области. За 2013 год исполнительным органам государственной власти Астраханской области было вынесено 29 актов реагирования органов прокуратуры по 8 исполнительным органам государственной власти Астраханской области.

### **3. Приемы граждан.**

В соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Губернатора Астраханской области, утвержденной постановлением Губернатора Астраханской области от 24.03.2011 №100, Губернатор Астраханской области, вице-губернатор - председатель Правительства Астраханской области, заместители председателя Правительства Астраханской области, руководитель администрации Губернатора Астраханской области ведут личный прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции, один раз в квартал по адресу: г. Астрахань, ул. Свердлова, д. 73.

График приема граждан Губернатором Астраханской области, вице-губернатором - председателем Правительства Астраханской области, заместителями председателя Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области (далее - график) готовится управлением и регулярно публикуется в СМИ,

размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на портале органов государственной власти Астраханской области и на информационном стенде управления.

За отчетный период Губернатором Астраханской области А.А. Жилкиным проведено 11 личных приемов граждан (принято 93 гражданина), в том числе в рамках тематических приемов граждан, приемов граждан в Региональной общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева, рассмотрения обращений с выездом на место.

Вице-губернатором-председателем Правительства Астраханской области К.А. Маркеловым проведено 5 личных приемов граждан (принято 39 человек), руководителем администрации Губернатора Астраханской области К.З. Шантимировым проведено 2 личных приема граждан (принято 4 человека).

По каждому приему граждан сотрудниками управления осуществляется всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение всех поставленных в обращении вопросов, направляются соответствующие запросы и обобщается полученная информация, организуется выезд на место с участием заинтересованных органов государственной власти и местного самоуправления, составляется фото - и видеоматериал. Для участия в личном приеме приглашаются компетентные руководители органов государственной власти и местного самоуправления. По итогам проведения личного приема осуществляется необходимый контроль и обеспечивается исполнение поручений, направленных на исполнение в ходе личного приема.

Заместителями председателя Правительства Астраханской области проведено 40 личных приема граждан. Принято – 87 человек.

Вместе с тем, ежедневно в управление обращаются граждане, которым сотрудники управления дают необходимые консультации и разъяснения по всем интересующим граждан вопросам. За 2013 год принято 385 человек.

Кроме того, в целях повышения эффективности работы с населением в соответствии с постановлением Правительства Астраханской области от 25.06.2008 №329-П «Об организации выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Астраханской области» управлением организуется проведение руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области совместно с главами органов местного самоуправления выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Астраханской области, где всем желающим предоставляется возможность заявить о себе и высказать свое мнение по актуальным вопросам.

За отчетный период состоялось 546 выездных приема и личных встреч с населением Астраханской области, из которых руководителем управления проведено 23 выездных приема, руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области проведено 54 выездных приема, главами органов местного самоуправления – 469 выездных прием. Принято 2986 граждан.

Вместе с тем, в 2013 году по поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина в 2013 году состоялись приемы с сотрудниками Администрации Президента РФ и Правительством Астраханской области:

- 9 приемов в режиме видеоконференцсвязи;
- 2 мобильных приема;
- 4 тематических приема: 22 февраля 2013 – прием военнослужащих; 7 марта 2013 года – прием женщин; 31 мая 2013 года – по вопросам защиты детства.

Также, по поручению Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года №Пр-936 в День Конституции Российской Федерации, начиная с 12 декабря 2013 года, проводится общероссийский день приема граждан.

В целях организации и проведения общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2013 года управлением проведена соответствующая работа согласно требованиям Москвы.

Совместно с ГБУ АО «Инфраструктурный центр электронного правительства» в ИОГВ АО, ОМС АО и ОМС поселений АО установлено соответствующее программное обеспечение, разработанное Управлением Президента РФ, позволяющее осуществлять прием граждан в режиме видеоконференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

Вместе с тем, в Приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области каждую среду в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Законом Астраханской области от 02.10.2012 № 62/2012-ОЗ «Об отдельных вопросах правового регулирования оказания бесплатной юридической помощи в Астраханской области» гражданам оказывается бесплатная юридическая помощь в виде консультирования по гражданским и административным вопросам.

#### **4. Аналитическая информация, организационно-методическая работа.**

Управлением ежемесячно, ежеквартально, раз в полугодие, ежегодно составляются аналитические отчеты по вопросам, которые ставят граждане в обращениях. Аналитические отчеты направляются в управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации, Губернатору Астраханской области, вице-губернатору - председателю Правительства Астраханской области, руководителю администрации Губернатора Астраханской области, а также в федеральные органы власти согласно их запросам.

Также, управлением подготавливается информация и материалы для совещаний, проводимых Губернатором Астраханской области, вице-губернатором - председателем Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области при обсуждении вопросов, относящихся к рассмотрению обращений граждан.

Вместе с тем, сотрудниками управления ежедневно оказывается организационно-методическая помощь исполнительным органам государственной власти области Астраханской области, органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области в работе по рассмотрению обращений граждан.

На портале [www.astrobl.ru](http://www.astrobl.ru) в разделе «Новостные материалы» оперативно размещается информация и транслируются репортажи в эфире государственной телевизионной и радиовещательной компании «Лотос» о мероприятиях по работе с обращениями граждан. Кроме того, на официальной странице «Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области» создан раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан», в котором размещаются материалы по результатам рассмотрения обращений граждан.

В соответствии с поручением Губернатора Астраханской области управлением продолжена практика проведения обучающих семинаров по вопросам исполнения федерального и регионального законодательства, регулирующего порядок рассмотрения обращений граждан. За отчетный период проведено 13 семинаров. Кроме того, в рамках проведения данных семинаров в администрациях МО «Красноярский район», МО «Лиманский район» проведено тестирование по знанию Федеральных законов от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

25 сентября 2013 года по инициативе Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в режиме видео-конференц-связи управлением проведен семинар, посвященный совершенствованию работы с обращениями граждан и организаций и общественных объединений, с участием представителей исполнительных органов государственной власти Астраханской области, органов местного самоуправления.

В 2013 году сотрудники управления принимали участие в работе семинара, проводимом в Санкт-Петербург, а также в организационном совещании по подготовке к проведению общероссийского Дня приема граждан 12 декабря 2013 года в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (г. Москва).

Наряду с этим, управлением активно изучается опыт работы с обращениями граждан в органах государственной власти субъектов Российской Федерации.

## **5. Разработка проектов правовых актов.**

За отчетный период управлением разработано и обеспечено принятие следующих правовых актов:

- постановление Губернатора Астраханской области от 23.01.2013 №5 «О признании утратившими силу отдельных постановлений Губернатора Астраханской области», согласно которому в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 03.12.2012 №1254 «О внесении изменения в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» признаны утратившими силу постановление Губернатора Астраханской области от 21.09.2011 №365 «Об административном регламенте администрации Губернатора Астраханской области по предоставлению государственной услуги «Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Губернатора Астраханской области, в Правительство Астраханской области и в администрацию Губернатора Астраханской области, принятие по ним решений в установленный законодательством Российской Федерации срок» и постановления Губернатора Астраханской области, согласно которым внесены изменения в постановление от 21.09.2011 №365;

- постановление Губернатора Астраханской области от 02.04.2013 №23 «О внесении изменений в постановление Губернатора Астраханской области от 24.03.2011 №100», согласно которому внесены изменения в раздел 12 (Порядок рассмотрения обращений граждан) Инструкции по делопроизводству в администрации Губернатора Астраханской области, утвержденной постановлением Губернатора Астраханской области от 24.03.2011 №100;

- постановление Губернатора Астраханской области от 18.09.2013 №73 «О внесении изменений в постановление Губернатора Астраханской области от 15.02.2005 №93», согласно которому внесены изменения в пункт 3.5 раздела 3 Положения об администрации Губернатора Астраханской области, в части дополнения сферы работы администрации Губернатора Астраханской области с обращениями граждан работой с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованными Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области;

- постановление Губернатора Астраханской области от 30.10.2013 №90 «О внесении изменений в постановление Губернатора Астраханской области от 24.03.2011 №100», согласно которому раздел 12 (Порядок рассмотрения обращений граждан) Инструкции по делопроизводству в администрации Губернатора Астраханской области, утвержденной постановлением Губернатора Астраханской области от 24.03.2011 №100, изложен в новой редакции;

- распоряжение Губернатора Астраханской области от 22.11.2013 №826-р «О дополнительных мерах по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц», согласно которому усилен контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и повышена ответственность заместителей председателя Правительства Астраханской области, руководителей исполнительных органов государственной власти

Астраханской области, секретариатов заместителей председателя Правительства Астраханской области, руководителя администрации Губернатора Астраханской области.

Начальник управления по работе  
с обращениями граждан администрации  
Губернатора Астраханской области

Е.В. Максютина