

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

**Аналитический обзор о работе
с обращениями граждан на
территории Астраханской области
в 2012 году**

Астрахань, 2013

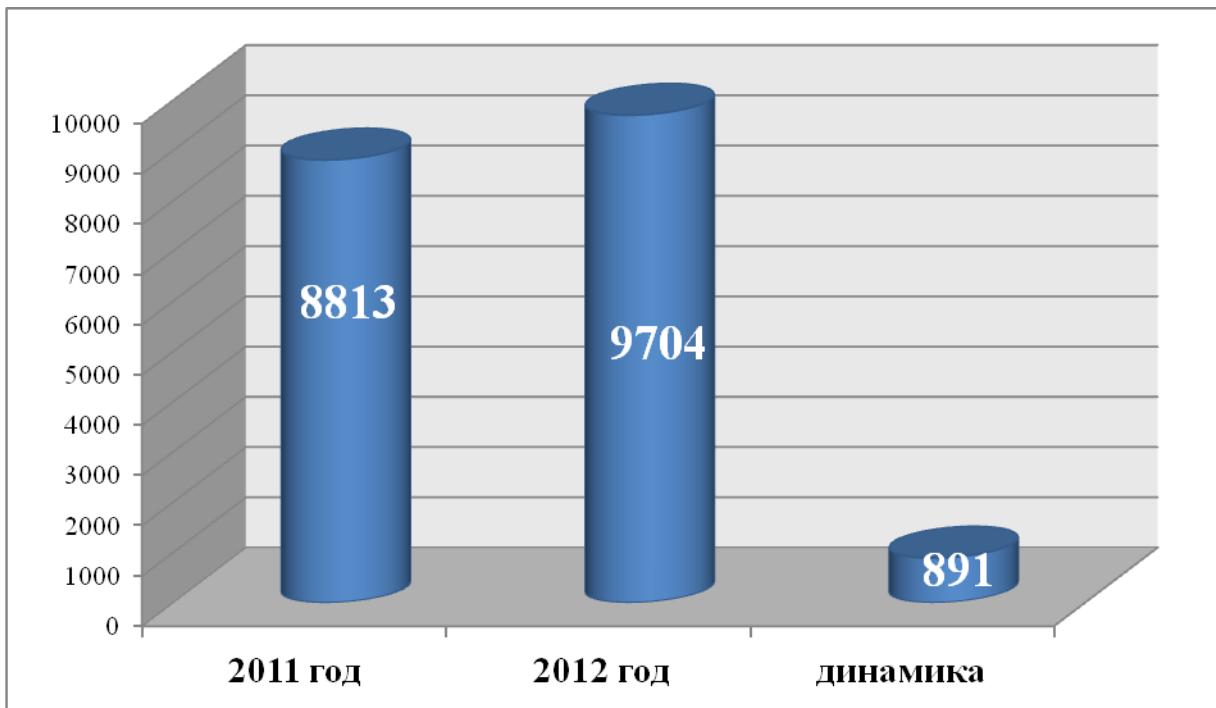
ВВЕДЕНИЕ

Управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области подготовлен «Аналитический обзор о работе с обращениями граждан на территории Астраханской области в 2012 году».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные показатели количества обращений в письменной форме, в форме электронного документа, полученных за отчетный период управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области.

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

В 2012 году поступило и зарегистрировано 9704 обращения, что на 10% больше, чем за 2011 год (8813 обращений).



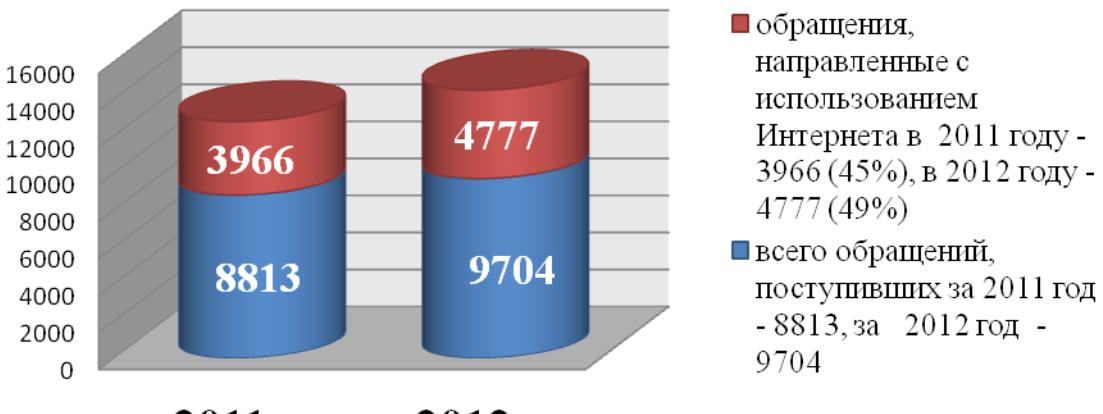
За отчетный период зафиксировано 929 повторных и дублированных обращений. К подобному типу отнесены обращения, поступившие в администрацию Губернатора Астраханской области и Правительство Астраханской области до того момента, пока на предыдущее свое обращений по одному и тому же вопросу заявитель не получил исчерпывающий ответ. Однако, данный показатель на 31% меньше по сравнению с 2011 годом (1349 обращений).



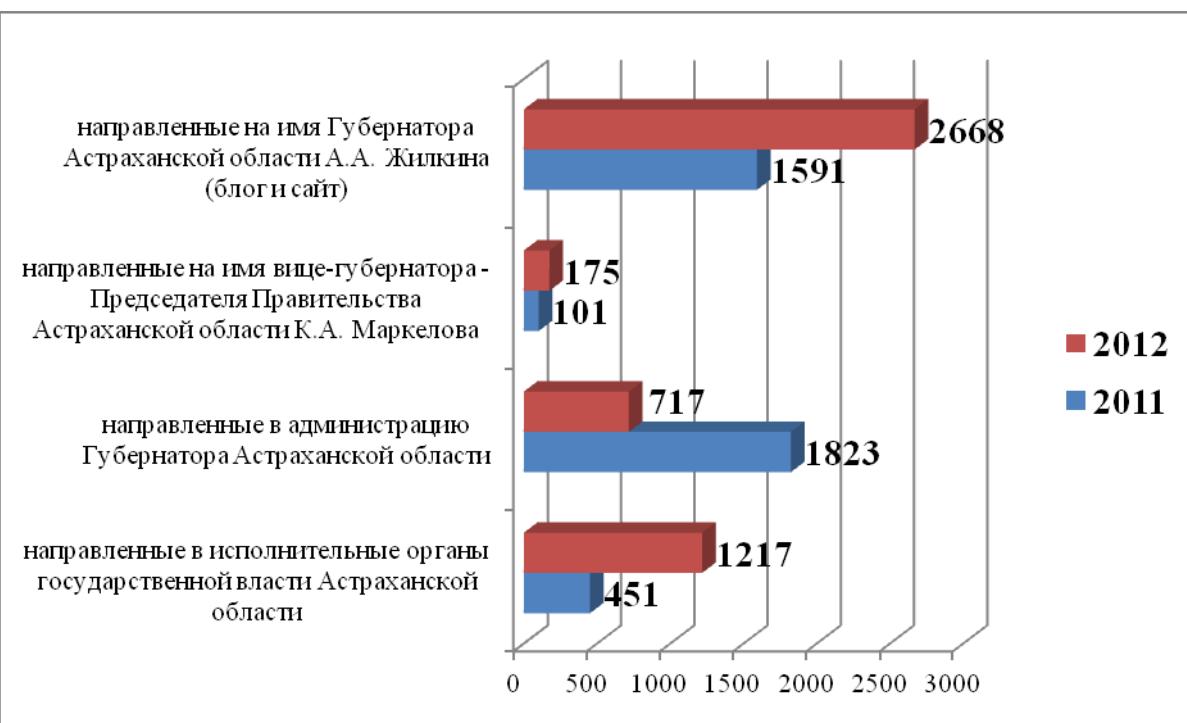
Следует отметить, что динамика уменьшения повторных и дублированных обращений произошла за счет того, что управлением осуществляется контроль не только над соблюдением сроков подготовки ответов, но и всестороннего рассмотрения обращений по существу поставленных в обращении вопросов. В связи с этим в 2012 году на дополнительный контроль, в части выполнения обращений, было поставлено 256 обращений.

С развитием информационно-коммуникационных технологий и ростом доступности интернет-ресурсов для населения увеличивается процент обращений, поступающих для рассмотрения в форме электронного документа:

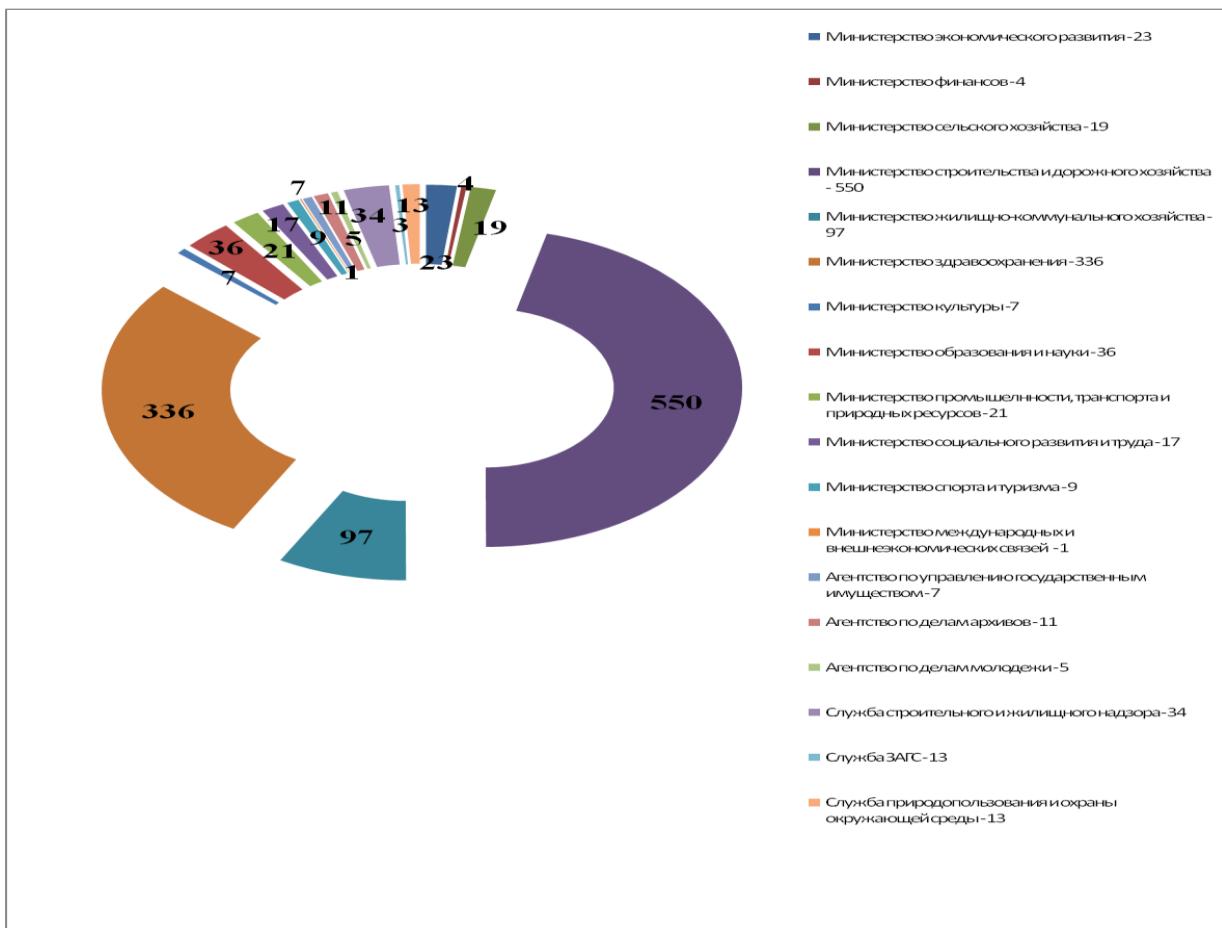
Динамика обращений, направленных заявителями с использованием Интернета



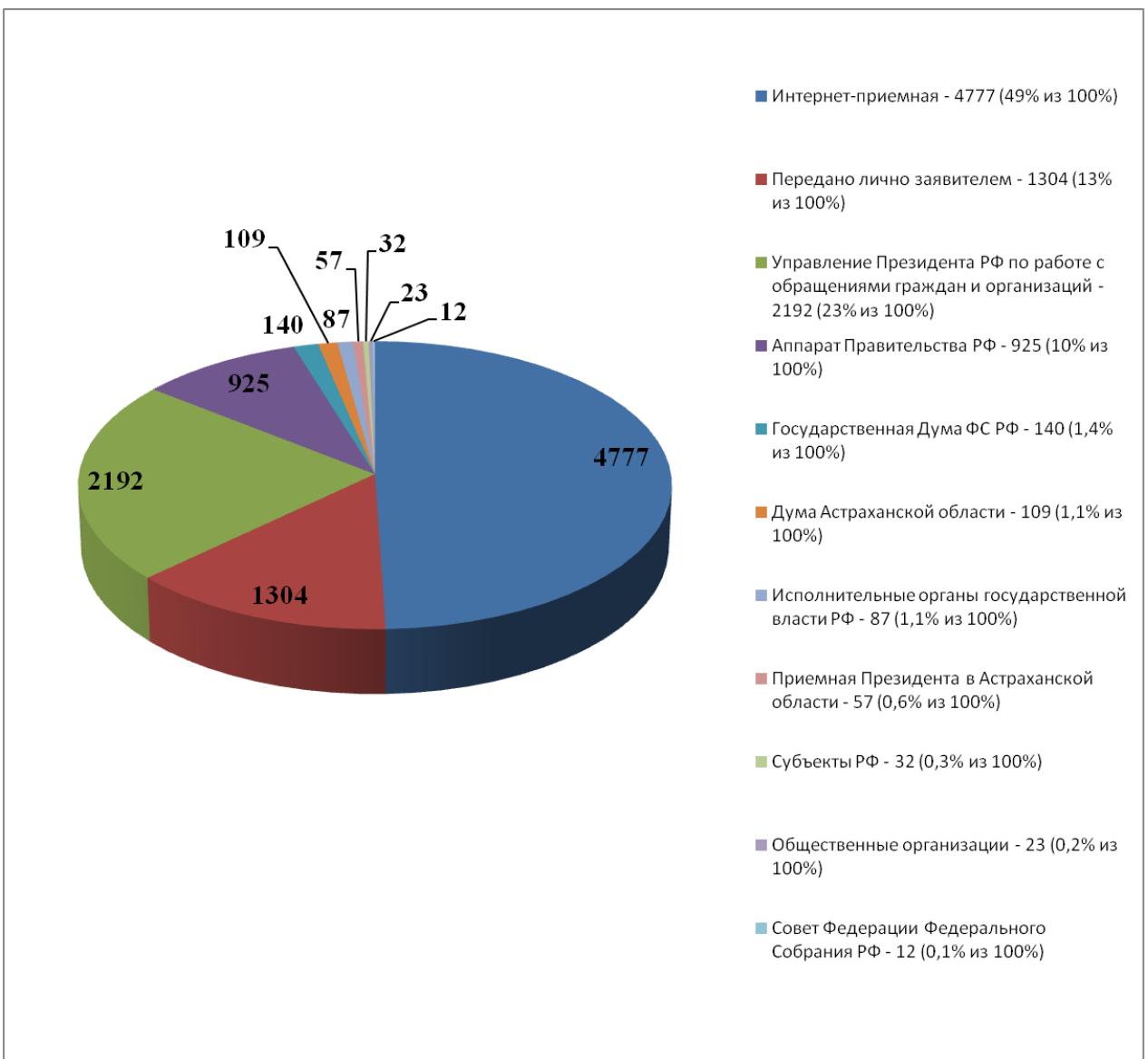
Следует отметить, что при заполнении электронной формы обращения, заявитель вправе самостоятельно выбрать «Адресат», что позволяет упростить процесс обращения гражданина в структуры государственной власти.



Мониторинг обращений, направленных гражданами в исполнительные органы государственной власти Астраханской области

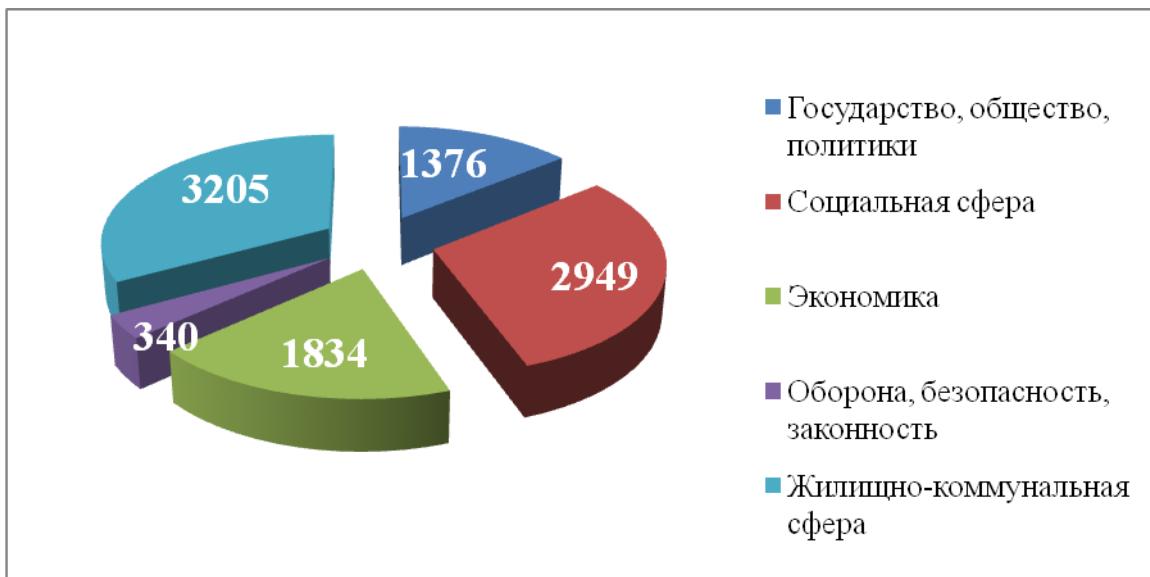


Источники поступления обращений



Следует отдельно отметить, что с июня 2012 года одним из новых источником поступления обращения стал «почтовый ящик», который расположен на входе в здание управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области по адресу: г. Астрахань, ул.Свердлова, д.73. Данной услугой воспользовалось 53 гражданина.

В отчетном периоде первоочередными вопросами, с которыми обращаются граждане, остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы – 33% из 100% и вопросы социальной сферы – 30% из 100%.



Основные причины поступления обращений граждан:

1. Активная гражданская позиция по результатам проведенных выборов
2. Закрытие детских молочных кухонь
3. Взрывы в Ашулуке
4. Увеличение потребности в устройстве детей в дошкольные образовательные учреждения
5. Задымленность территории Трусовского района муниципального образования «Город Астрахань»
6. Водоснабжение в муниципальных образованиях
7. Неудовлетворительное состояние ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница им. А.М. Ничоги»
8. Предоставление земельных участков для индивидуального строительства многодетным семьям

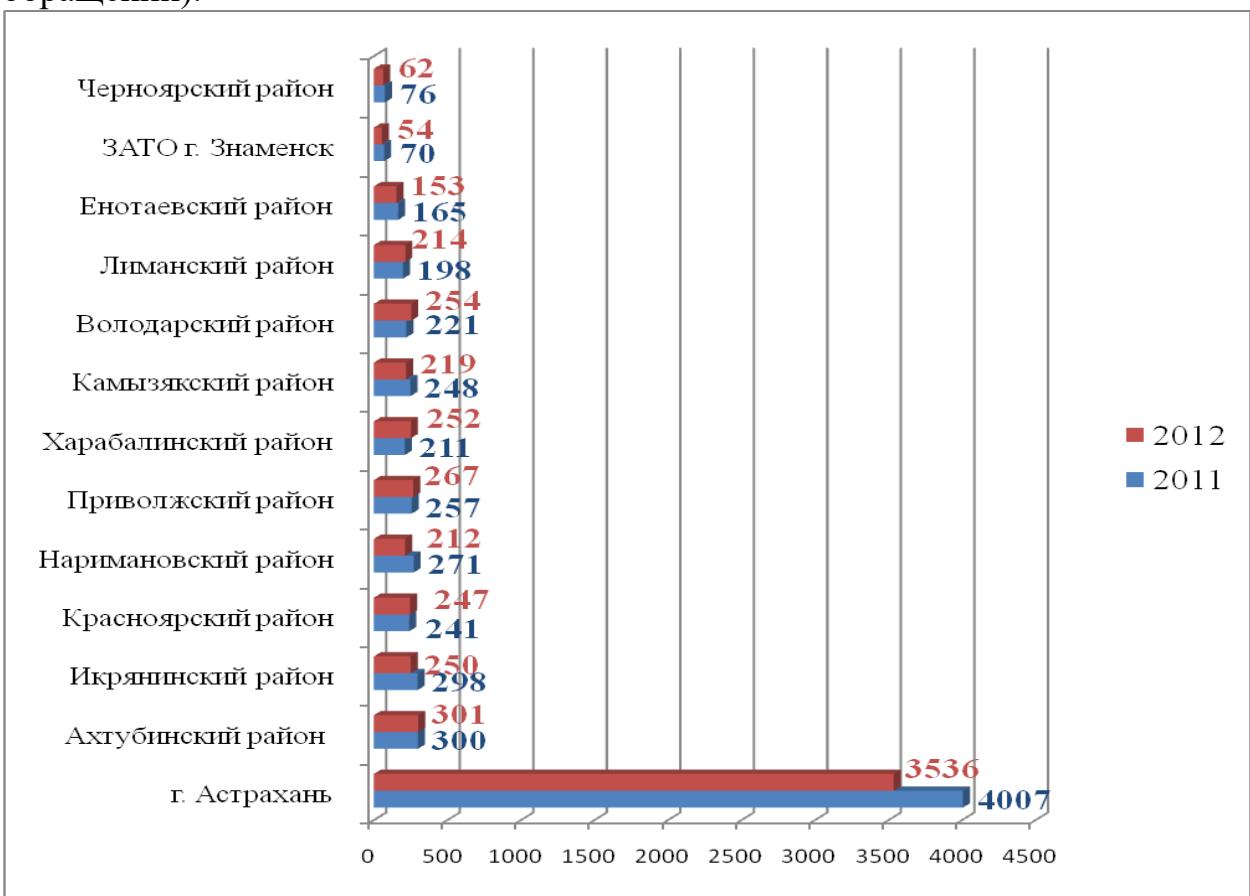
Классификация обращений по территориальности проживания заявителей

Опираясь на данные 2011 года, можно констатировать: традиционно по числу обращений граждан лидирует муниципальное образование «Город Астрахань» - направлено 3536 обращений (36%).

Жителями районов Астраханской области направлено 2485 обращений (26%), иногородними гражданами России и иностранцами – 15 обращений (0,2%). Обращения без привязки к почтовому адресу – 3683 (37,8%).



Высокую активность в реализации своего конституционного права на обращение проявили жители Ахтубинского района (301 обращение), Красноярского района (247 обращение), Володарского района (254 обращения), Лиманского района (214 обращений), Приволжского района (267 обращений).



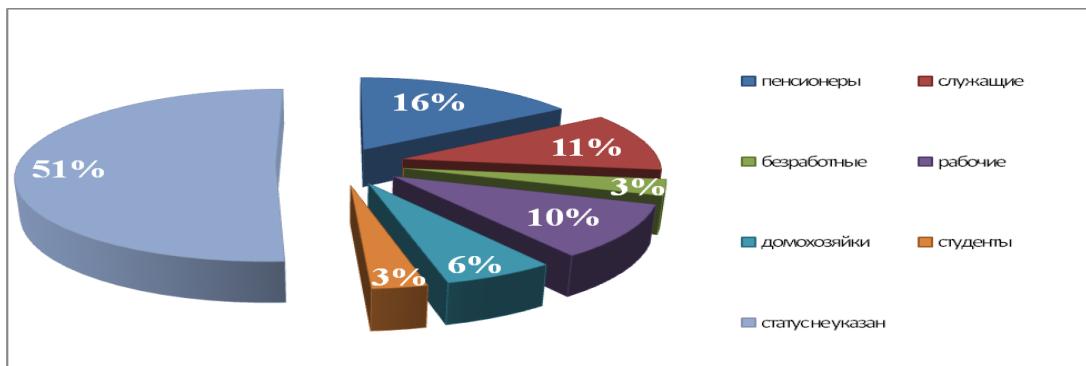
Анализ тематики поступивших обращений в администрации муниципальных образований позволяет выделить социально значимые направления:

Муниципальное образование	Наибольшее количество обращений по вопросам от жителей муниципального образования
МО "Город Астрахань"	коммунальное обслуживание; жилищные вопросы; земельная реформа и землепользование; благоустройство; социальное обеспечение и социальная защита
Черноярский район	развитие агропромышленного комплекса; жилищные вопросы; социальное обеспечение и социальная защита населения
ЗАТО г. Знаменск	жилищные вопросы; вопросы коммунально-бытового обслуживания; вопросы экономики, предпринимательства, управления собственностью
Енотаевский район	социальная сфера; жилищные вопросы; вопросы жилищно-коммунального хозяйства; вопросы экономики, предпринимательства
Лиманский район	социальные вопросы; вопросы жилья; транспорта; жилищно-бытового обслуживания; здравоохранения; образования; земельные вопросы; вопросы труда и заработной платы
Володарский район	жилищные вопросы; вопросы развития агропромышленного комплекса; социальное обеспечение и социальная защита населения
Камызякский район	оказание материальной помощи; вопросы жилищно-коммунального хозяйства; жилищные вопросы; вопросы образования и медицины; земельные вопросы; вопросы сельского хозяйства; землепользования; трудоустройство
Харабалинский район	оказание материальной помощи; вопросы водоснабжения; жилищные вопросы
Приволжский район	социальное обеспечение и социальная защита населения; жилищные вопросы; вопросы жилищно-коммунального хозяйства
Наримановский район	социальное обеспечение и социальная защита населения; жилищные вопросы; вопросы жилищно-коммунального хозяйства
Красноярский район	вопросы развития агропромышленного комплекса; вопросы газификации населенных пунктов; вопросы эксплуатации жилищного фонда
Икрянинский район	социальное обеспечение; земельные вопросы; вопросы жилья; коммунально-бытовое обслуживание
Ахтубинский район	вопросы агропромышленного комплекса; коммунально-бытовое обслуживание; транспорт и связь; вопросы здравоохранения

Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей

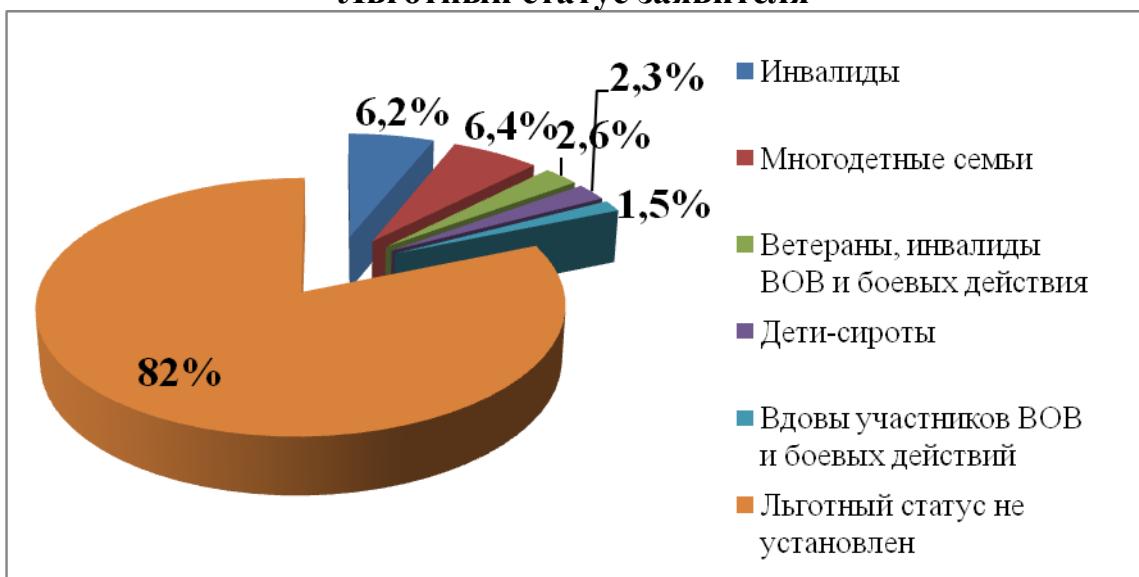
Среди граждан, указавших свое социальное положение при оформлении обращений, наиболее часто обращались пенсионеры – 16% (из 100% всех заявителей), служащие – 11%, безработные – 3%, рабочие – 10%, домохозяйки – 6% и студенты – 3%. Социальный статус не указали 51% заявителей.

Социальный статус заявителя

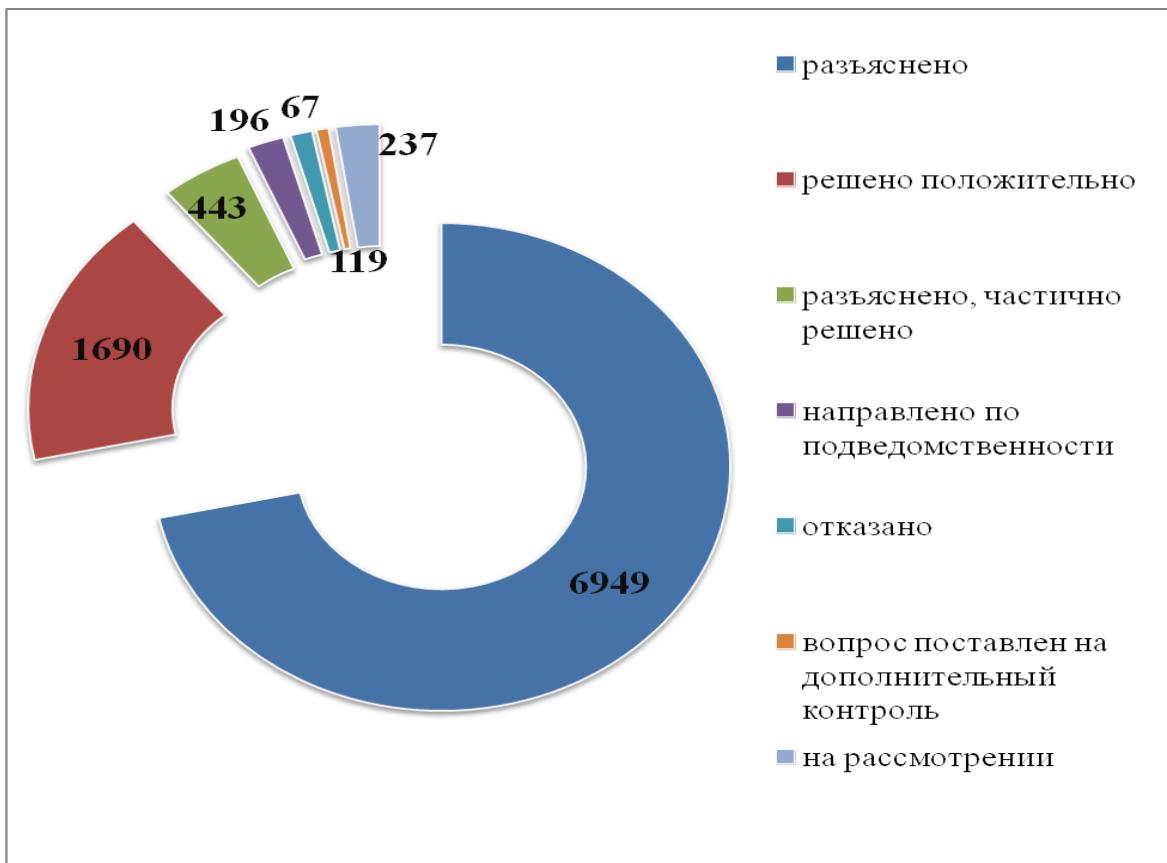


18% из 100% заявителей указали свой льготный статус. Основными корреспондентами среди льготных категорий граждан были инвалиды – 6,2%, многодетные семьи – 6,4%, ветераны, инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий – 2,6%, дети-сироты – 2,3%, вдовы участников Великой Отечественной войны и боевых действий – 1,5 %. Льготный статус не установлен у 82% заявителей.

Льготный статус заявителя



Решения по обращениям, поступившим в 2012 году

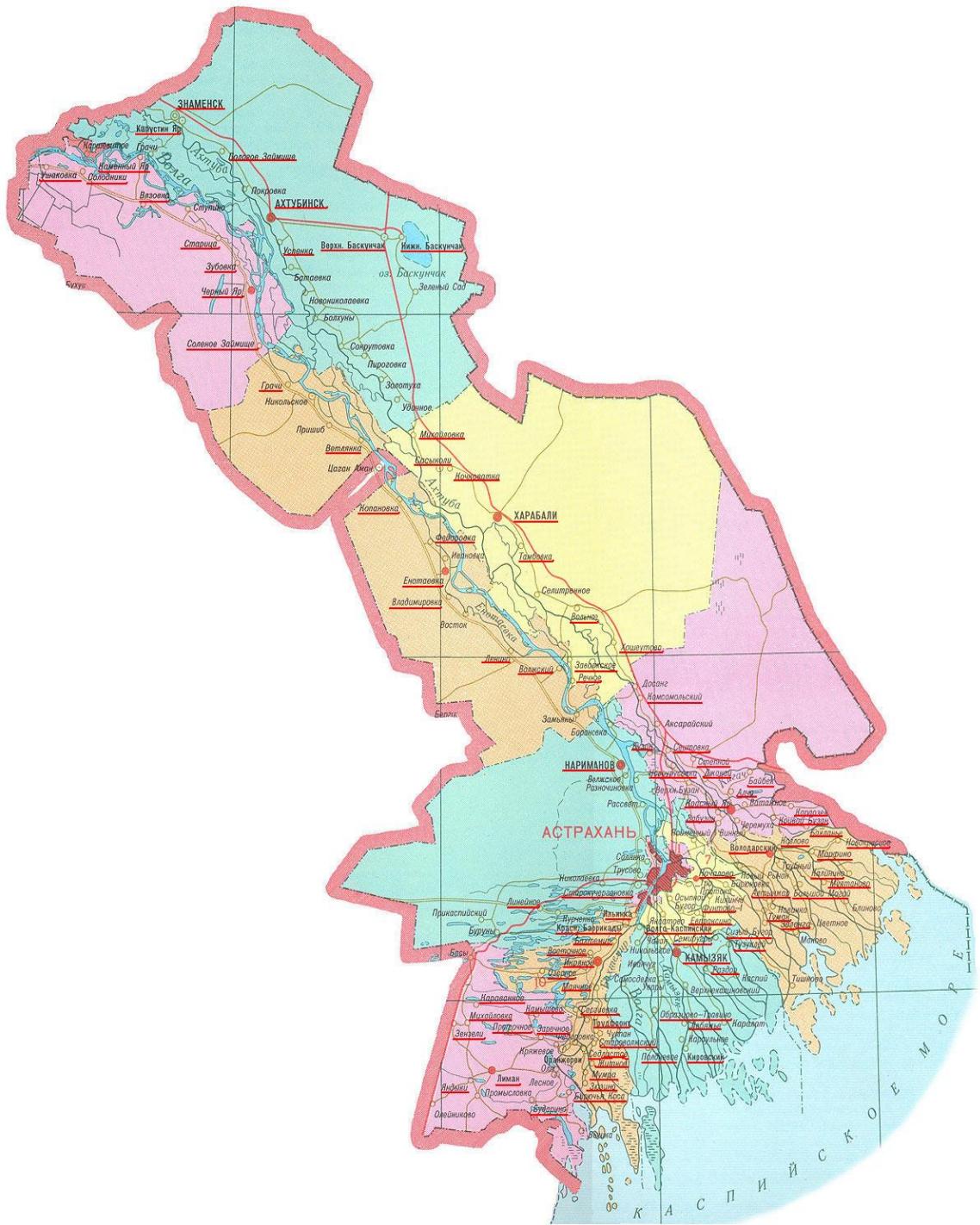


Личные и выездные приемы

Для повышения эффективности работы с населением, с апреля 2011 года по поручению Губернатора Астраханской области А.А. Жилкина проводятся выездные приёмы с гражданами Астраханской области, где всем желающим предоставляется возможность заявить о себе и высказать свое мнение по актуальным вопросам.

В 2012 году данная форма взаимодействия с населением продолжена. Так в 2012 году состоялось 520 выездных приемов и личных встреч с населением Астраханской области. Принято 3487 граждан.

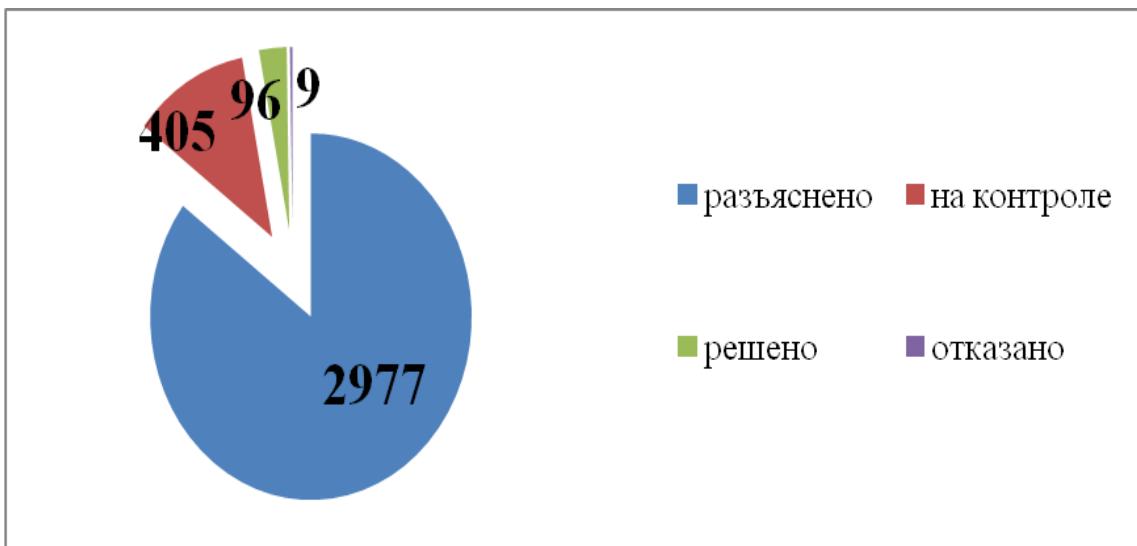
Карта населенных пунктов Астраханской области, в которых были проведены выездные приемы и личные встречи с населением



Анализ тематики обращений позволяет выделить социально значимые направления в обсуждаемых вопросах:

- улучшение жилищных условий;
- оказание материальной помощи;
- социальная защита;
- здравоохранение;
- вопросы жилищно-коммунального хозяйства: водоснабжение, газоснабжение;
- строительство внутрипоселковых дорог и благоустройство территории.

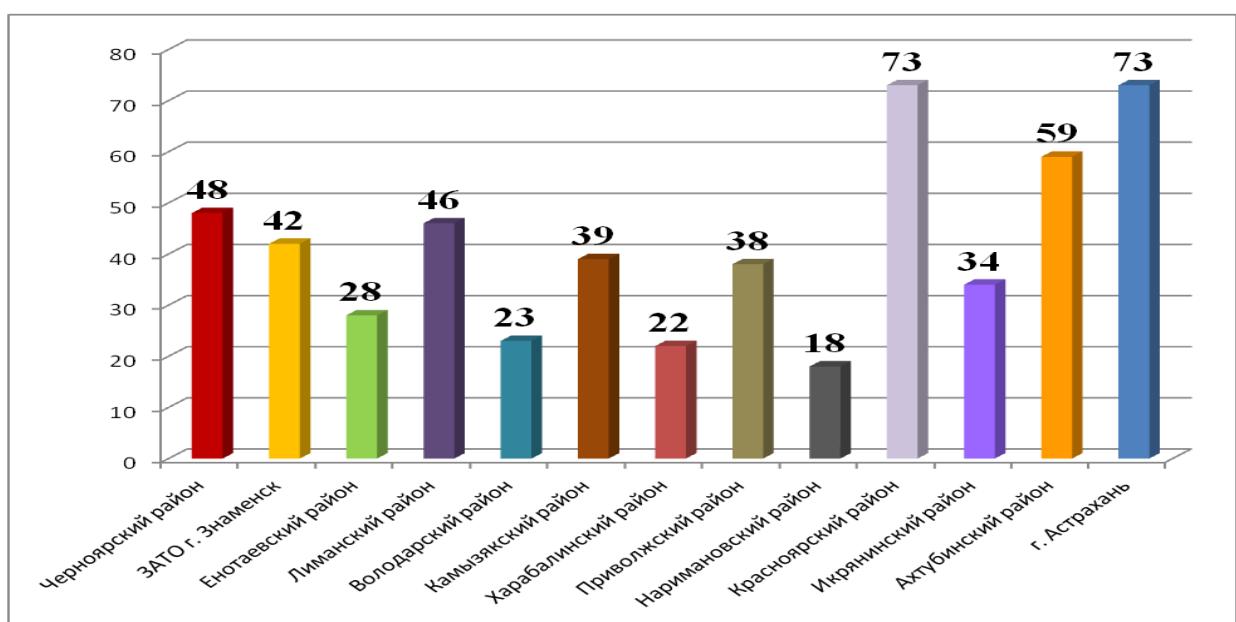
**Решения по обращениям,
поступившим в ходе выездных приемов 2012 году**



В 2012 году руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области в приемной Губернатора Астраханской области: г. Астрахань, ул. Свердлова, 73, проведено 43 личных приема граждан. Принято – 171 человек.

По поручению Губернатора Астраханской области с апреля 2012 года стартовал совместный проект с участием Правительства Астраханской области, министерства здравоохранения – «лечебный модуль» и Астраханского отделения Ассоциации юристов России: «Юридическая помощь по Skype». За отчетный период проведено 17 приемов.

Мониторинг активности муниципальных образований Астраханской области по проведению выездных приемов и встреч с населением Астраханской области
(статистические данные муниципальных образований Астраханской области)

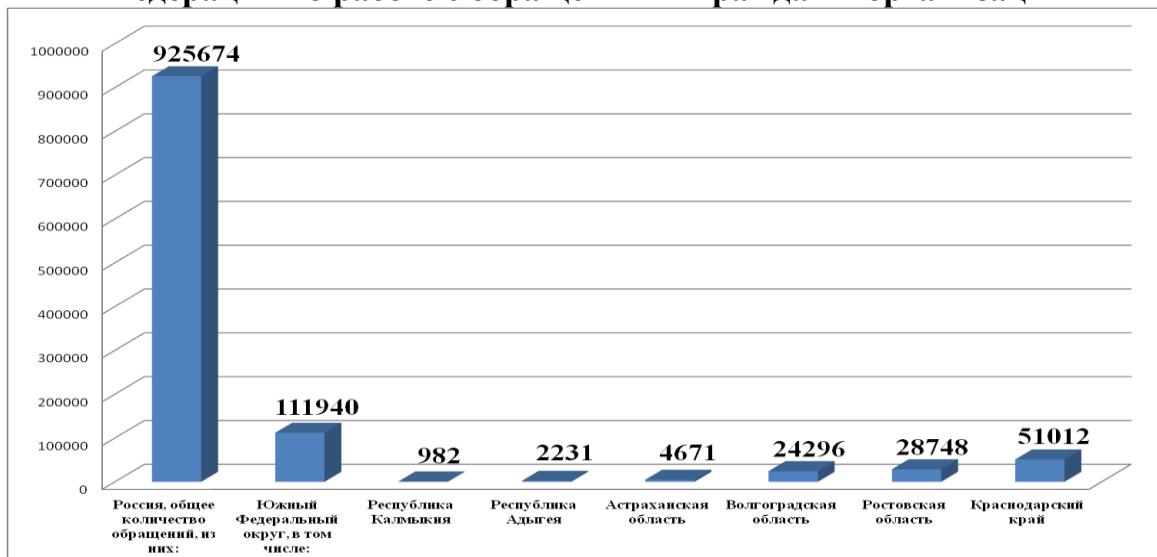


За отчетный период в администрацию Губернатора Астраханской области и Правительство Астраханской области из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций

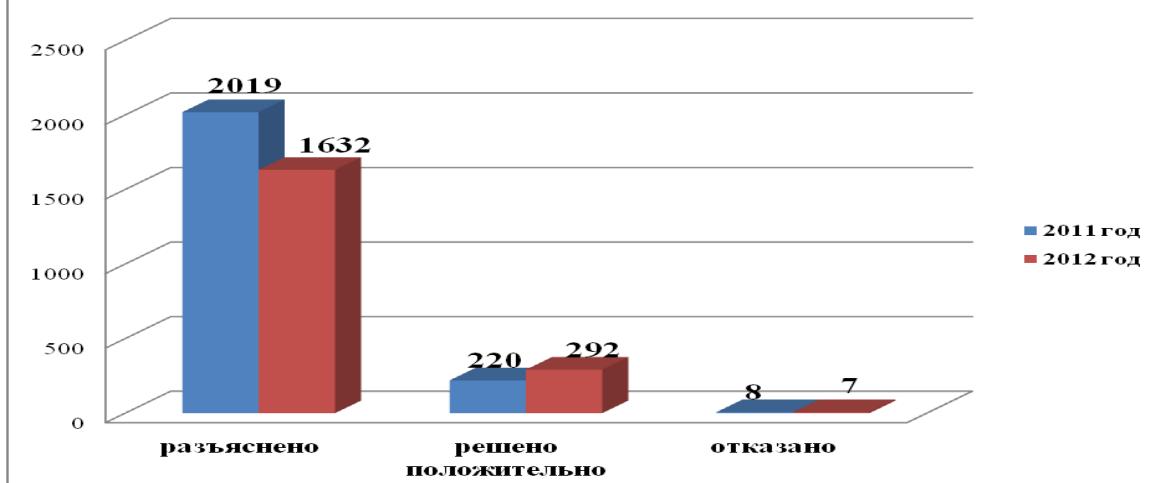
поступило 2192 обращения, что на 55 обращений меньше, по сравнению с 2011 годом (2247 обращения).

Кроме того, осуществляется аналитическая работа не только по количеству обращений, но и по количеству вопросов, затрагиваемых в обращениях. Астраханская область занимает третье место по Южному Федеральному округу от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

Активность населения по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме в 2012 году в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций



Результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в 2011/2012 году



На портале 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 по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области продолжена практика проведения обучающих семинаров по вопросам исполнения федерального и регионального законодательства, регулирующего порядок рассмотрения обращений граждан. В 2012 году проведено 14 семинаров.

В 2012 году сотрудники управления принимали участие в работе семинара, проводимом в Санкт-Петербург, а также прошли стажировку в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организация (г. Москва).

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