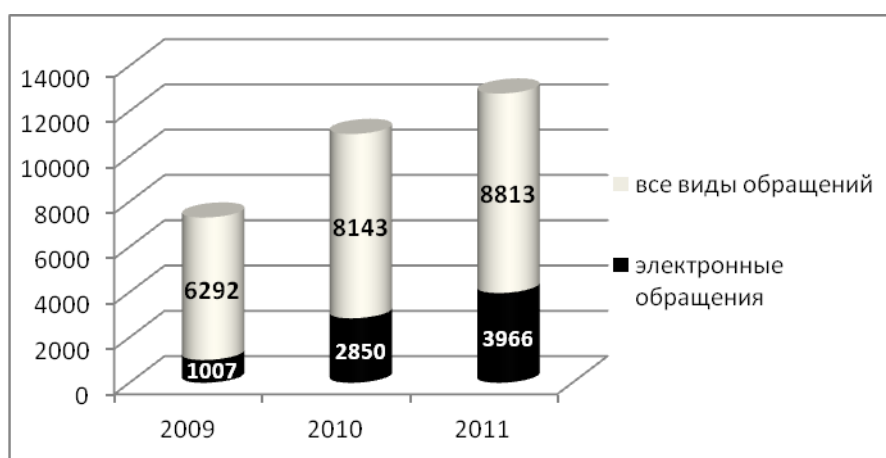


Аналитический обзор о работе с обращениями граждан Астраханской области в 2011 году

Всего в 2011 году поступило, зарегистрировано и направлены на исполнения 8813 обращений.



Динамика обращений, направленных заявителями с использованием Интернета



Количество обращений граждан, направленных с использованием Интернета ежегодно увеличивается. В 2009 году из 100% обращений 16% были направлены через интернет-ресурсы, в 2010 году эта цифра составляла 35%, в 2011 году 45%.

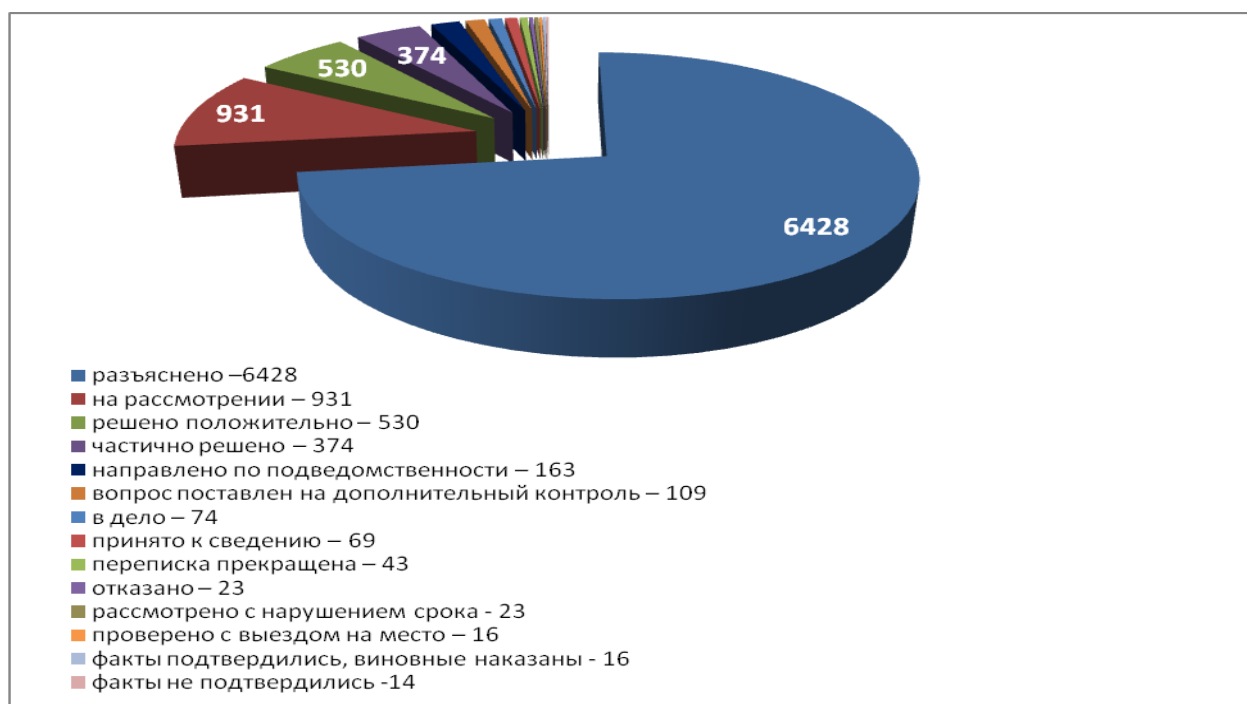
Источники поступления обращений



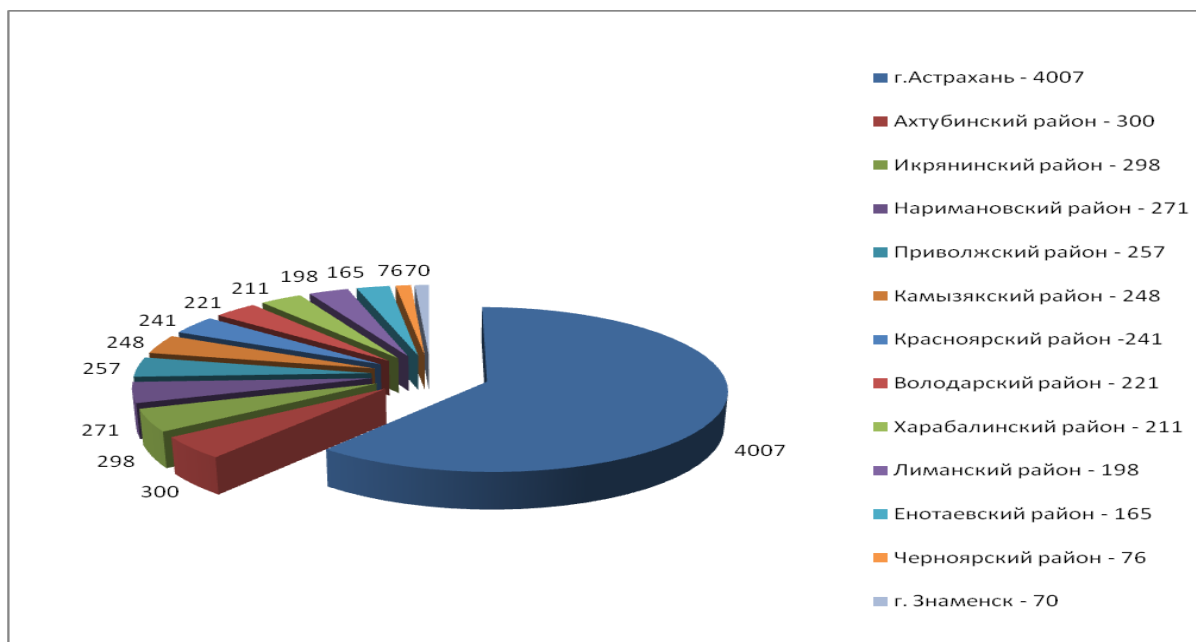
Классификация обращений по категориям проблемных вопросов



Итоговые решения по результатам рассмотрения обращений граждан



Мониторинг поступивших обращений граждан Астраханской области за 2011 год по муниципальным образованиям Астраханской области



Из 8813 обращений 4007 – 45,5% (в 2010 году 61 %) поступили от жителей г.Астрахани. Активность в диалоге власть-гражданин проявили жители Ахтубинского, Икрянинского, Наримановского районов.

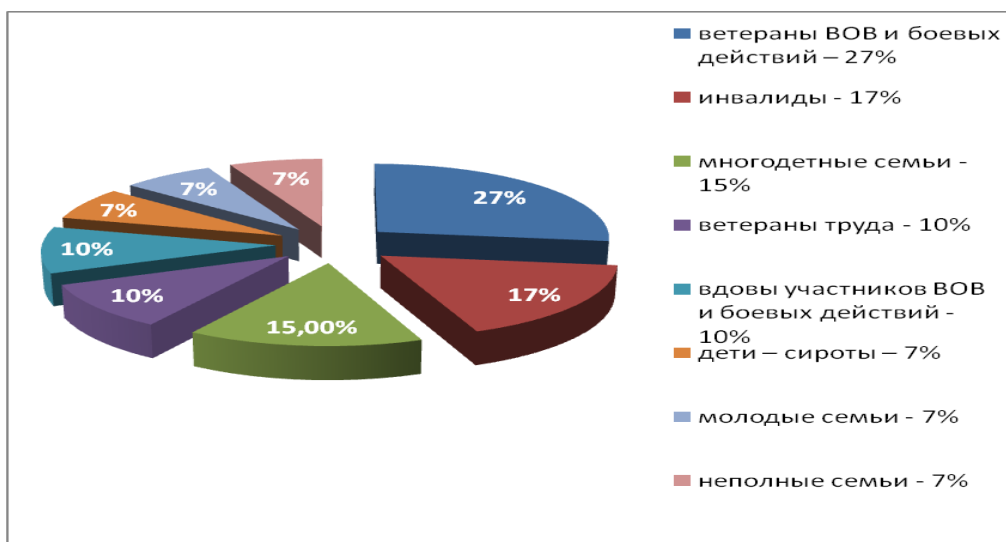
Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей

Социальный статус граждан



Среди граждан, указавших свое социальное положение при оформлении обращений, наиболее часто обращались пенсионеры – 70% (из 100% всех заявителей), безработные - 8%, служащие – 4%. От 3 % и меньше: домохозяйки, предприниматели, рабочие, студенты, учащиеся.

Льготный статус граждан



Заявители, указавшие льготную категорию были ветераны Великой Отечественной войны и боевых действий – 27% (из 100% всех заявителей), инвалиды – 17%, многодетные семьи – 15%, ветераны труда – 10%, вдовы участников Великой Отечественной войны боевых действий – 10%, дети – сироты – 7%, молодые семьи – 7%, неполные семьи – 7%.

Совершенствование работы с обращениями граждан

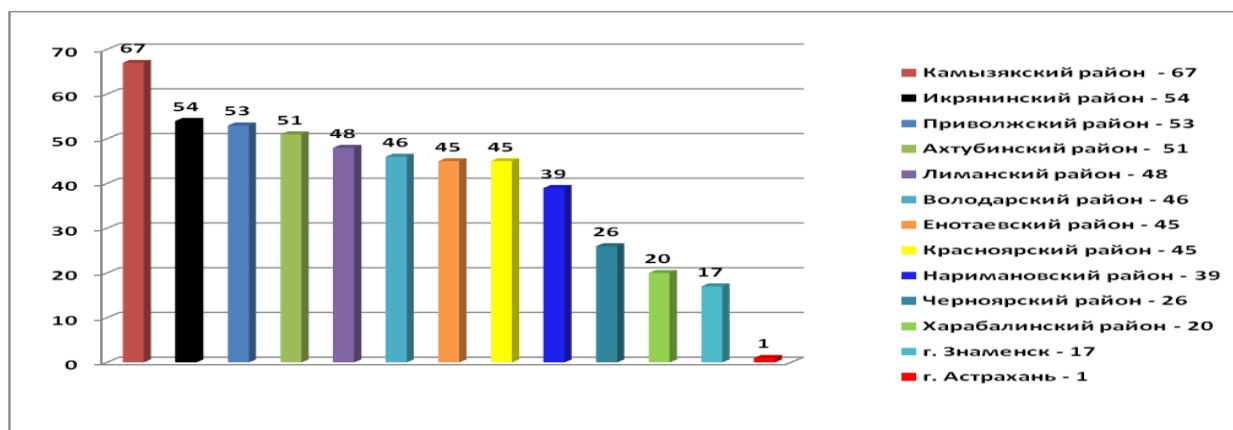
Коллектив управления в 2011 году совместно с министерством экономического развития Астраханской области осуществил модернизацию процесса регистрации и контроля по исполнению обращений граждан, поступающих на портал органов исполнительной власти (корректировка программного обеспечения в соответствии с федеральным законодательством).

С 01.10.2011 внедрен совершенно новый типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, который включает 5 РАЗДЕЛОВ, 21 ТЕМАТИКУ, 206 ТЕМ, 1001 ВОПРОС.

Для содержательного анализа поступивших обращений тематический классификатор позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам и вопросам.

Для организации эффективной работы по обращениям граждан администрацией Губернатора Астраханской области был подготовлен и утверждён Губернатором Астраханской области А.А. Жилкиным план работы выездных приемов с населением Астраханской области в 2011 году. За период апрель-ноябрь 2011 состоялось 512 выездных приемов, из них 249 Главами муниципальных образований и 263 Правительством Астраханской области. Принято 7671 гражданин.

Мониторинг выездных приемов с населением Астраханской области по муниципальным образованиям



С февраля 2011 года личный прием граждан Губернатор Астраханской области А.А. Жилкин проводит в форме прямой видеосвязи с заявителями, с использованием программного обеспечения «Skype» и в режиме видеоконференцсвязи. Было проведено 7 видеоприемов. Ежемесячно Губернатором проводилось 3 варианта приема граждан: личный на своем рабочем месте, в форме прямой видеосвязи с заявителями – жителями муниципальных образований и выездной прием в глубинке Астраханской области. Всего в 2011 году было организовано 29 приемов.

В марте 2011 года управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области разработало методические рекомендации по организации работы с обращениями граждан Астраханской области. Рекомендации рассчитаны на практическое применение при организации работы с обращениями граждан, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией

Российской Федерации права на обращение в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления.

В целях осуществления контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращения гражданина и всестороннего рассмотрения обращения по существу, управлением проводился ежедневный контроль по данным параметрам.

Управлением были направлены 300 писем в ИОГВ, ОМС, должностным лицам по нарушению сроков рассмотрения обращения и 120 писем по неполноте рассмотрения обращения.

С декабря 2010 года введено в практику проведение методических семинаров по работе с обращениями граждан со специалистами муниципальных образований и исполнительных органов государственной власти Астраханской области. Продолжение последовало и в 2011 году:

Количество семинаров (проведение в 2009 году)	Количество семинаров (проведение в 2010 году)	Количество семинаров (проведение в 2011 году)
0	1	7

Заявки от руководителей ИОГВ и Глав муниципальных образований о проведении подобных семинаров поступили в управление и на 2012 год.

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