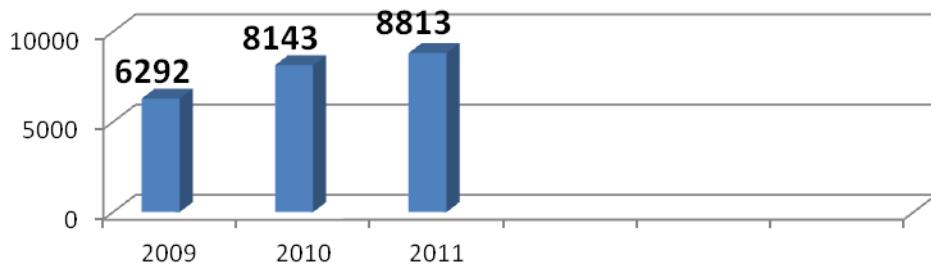


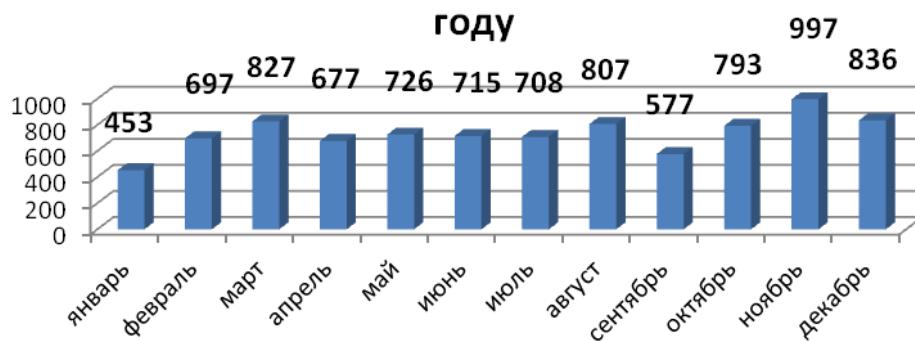
## Аналитический обзор о работе с обращениями граждан Астраханской области в 2011 году

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

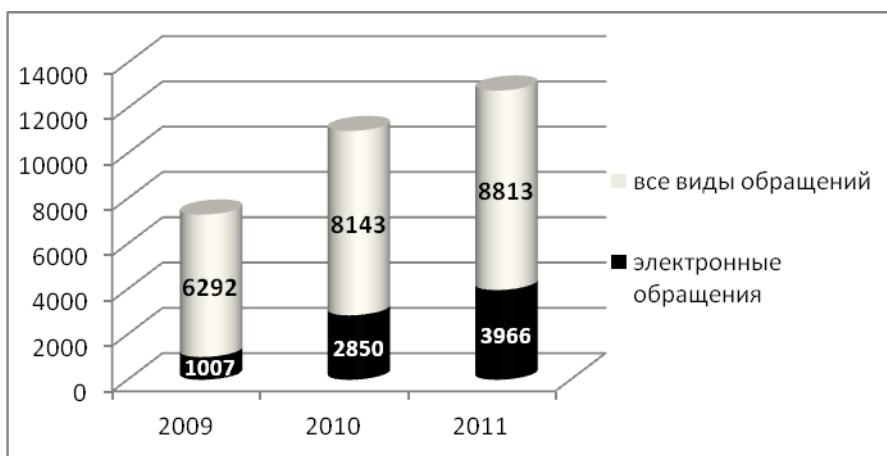
### Динамика поступления обращений в 2009 - 2011 годах



### Динамика поступления обращений в 2011 году



### Динамика обращений, направленных заявителями с использованием Интернета

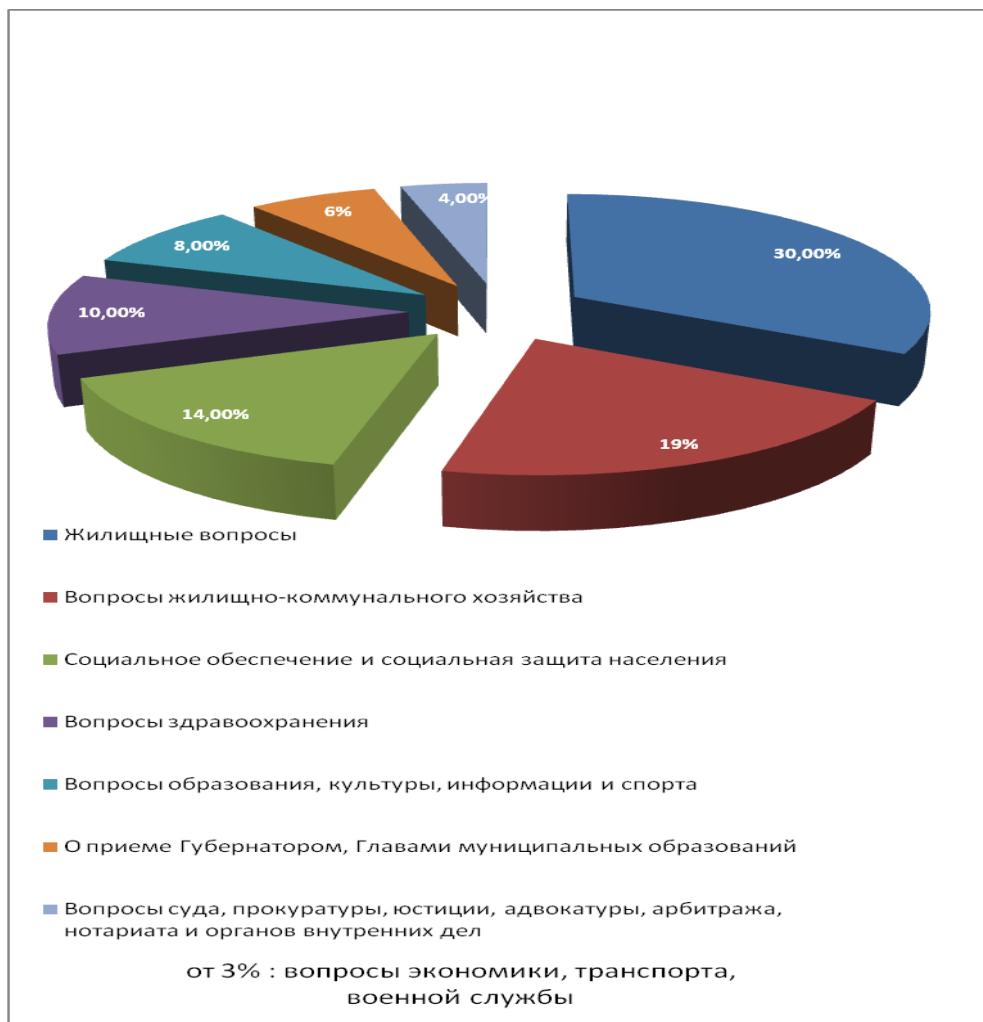


Количество обращений граждан, направленных с использованием Интернета ежегодно увеличивается. В 2009 году из 100% обращений 16% были направлены через интернет-ресурсы, в 2010 году эта цифра составляла 35%, в 2011 году 45%.

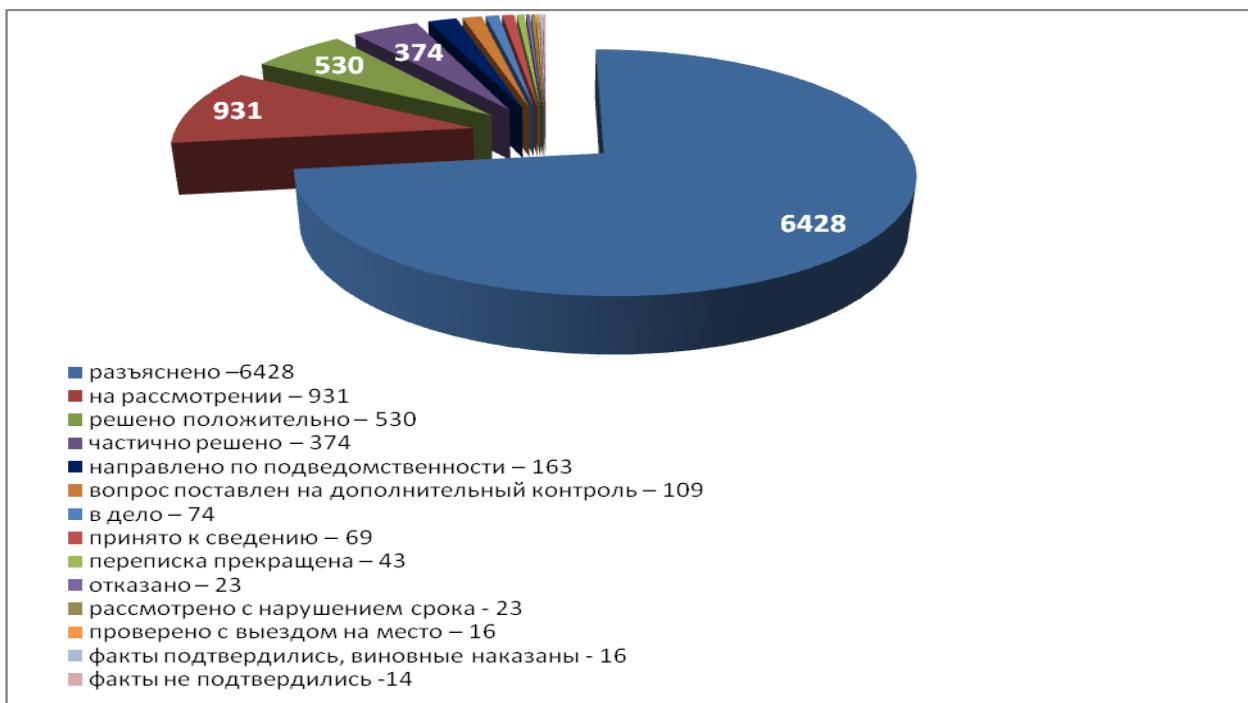
## Источники поступления обращений



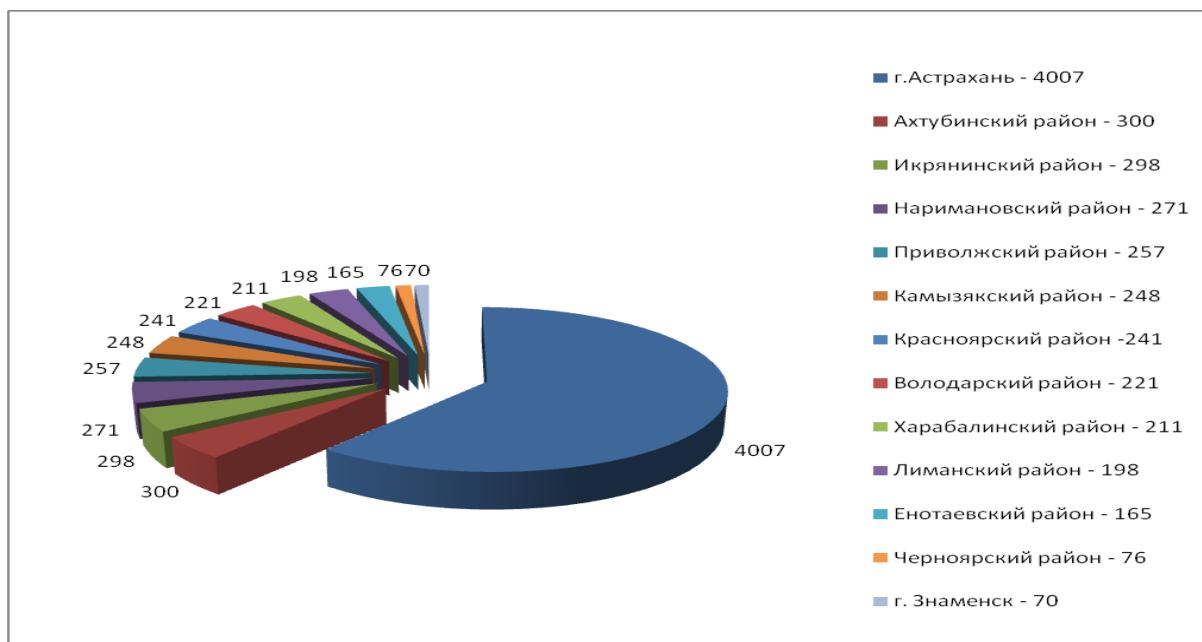
## Классификация обращений по категориям проблемных вопросов



## 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.

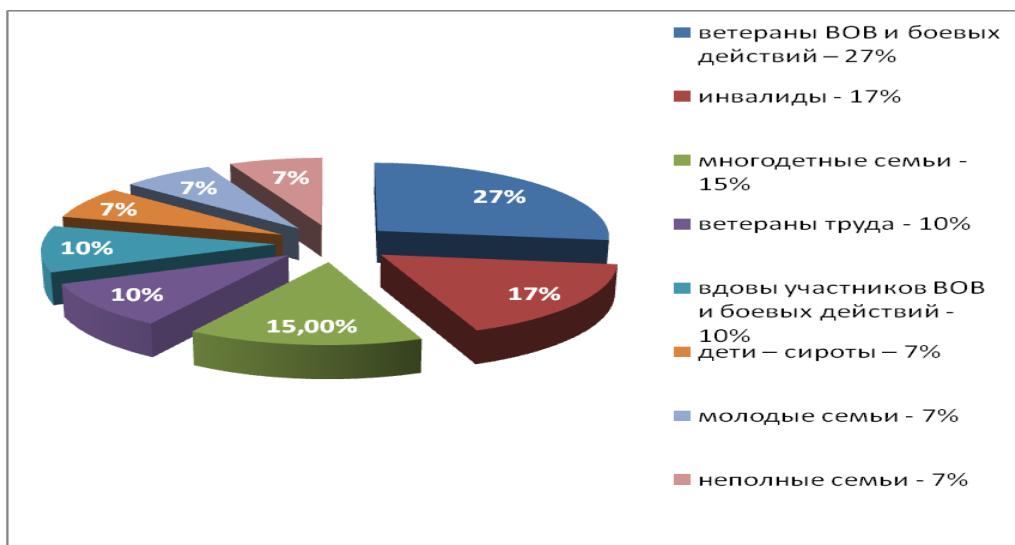
## Классификация обращений по социальному и льготному статусу заявителей

### 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

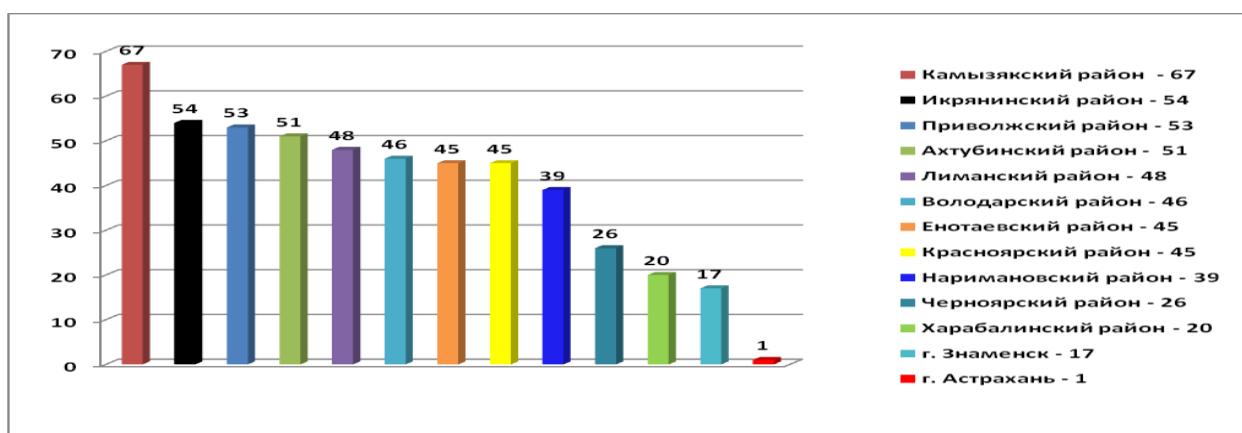
Коллектив управления в 2011 году совместно с министерством экономического развития Астраханской области осуществил модернизацию процесса регистрации и контроля по исполнению обращений граждан, поступающих на портал органов исполнительной власти (корректировка программного обеспечения в соответствии с 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 утвержден 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 видеоконференции. 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)
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

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**