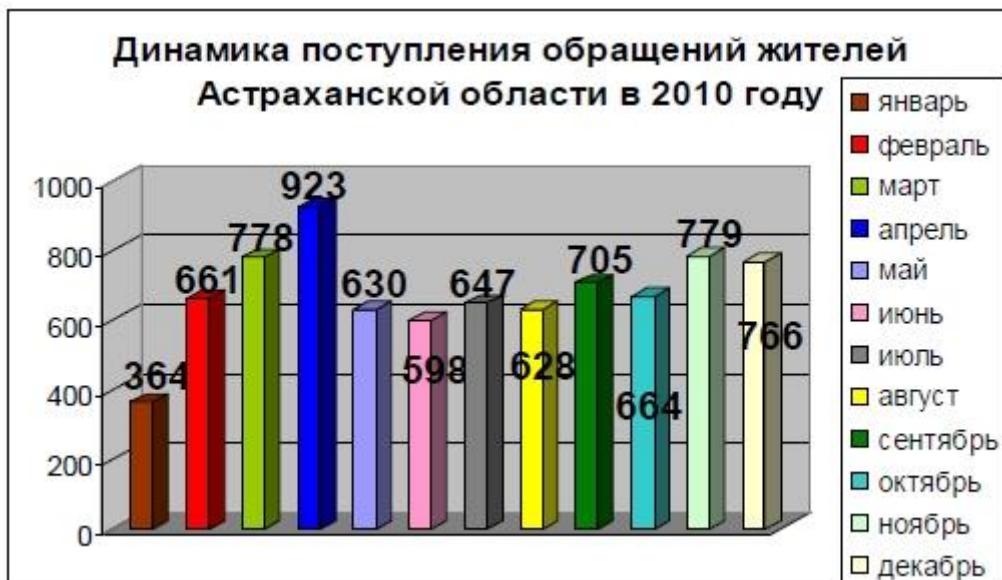


## **Отчёт по работе с обращениями граждан Астраханской области за 2010 год**

Всего за 2010 года поступило и зарегистрировано 8143 обращения, что на 24% больше, чем за 2009 год. Письменных обращений 7669, устных обращений 474.

*Диаграмма «Динамика поступления обращений жителей Астраханской области в 2010 году».*

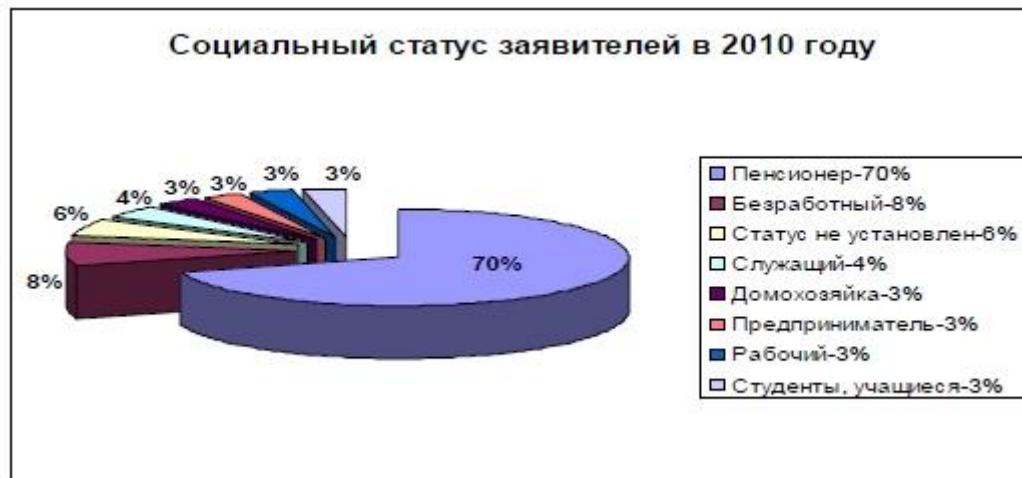


*Динамика активности обращений жителей Астраханской области в 2009-2010 годах*

Количество обращений, поступивших за 2009 год	Количество обращений, поступивших за 2010 год	Рост обращений
6292 обращения	8143 обращения	1851 обращение

Динамика активности обращений жителей Астраханской области в целом совпадает с общей динамикой обращений по Российской Федерации.

### *Социальный статус заявителей в 2010 году*



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

### *Льготный статус заявителей в 2010 году*



Основными корреспондентами среди льготных категорий граждан 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 – 4 %. Статус не установлен у 3 % заявителей.

*Таблица «Распределение вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, по основным тематикам за 2009 и 2010 годы».*

*Таблица «Распределение вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, по основным тематикам за 2009 и 2010 годы».*

<b>№</b>	<b>Тематика обращений</b>	<b>Количество вопросов за 2009 год</b>	<b>Количество вопросов за 2010 год</b>
1	Вопросы жилья и коммунально-бытового обслуживания, из них:	3072	4317
1.1.	жилищные вопросы	2115	2696
1.2.	коммунально-бытовое обслуживание	957	1621
2	Вопросы социального обеспечения и социальной защиты населения	915	1167
3	Вопросы здравоохранения	199	314
4	Вопросы образования	226	291
5	О приеме Губернатором, Главами муниципальных образований	284	267
6	Вопросы труда и заработной платы	238	266
7	Государство, общество, политика	197	192
8	Вопросы деятельности судебных органов	149	185
9	Вопросы промышленности, строительства, транспорта и связи, из них:	213	175
9.1.	промышленность	27	35
9.2.	строительство	71	48
9.3.	транспорт	37	14
9.4.	международные и пригородные перевозки пассажиров	55	51
9.5.	связь	23	27
10	Вопросы агропромышленного комплекса	185	168

11	Вопросы науки, культуры, информации и спорта	108	149
12	О работе с обращениями граждан	112	132
13	Работа органов внутренних дел	92	122
14	Вопросы экономической реформы	114	121
15	Вопросы военной службы	49	82
16	Вопросы экологии и природопользования	40	81
17	Финансовые вопросы	74	61
18	Вопросы торговли	25	53
<b>ИТОГО</b>		<b>6292</b>	<b>8143</b>

Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематический классификатор, который позволяет систематизировать типовые вопросы по основным темам. Применяемый метод обработки и анализа обращений, позволяет выявить наиболее значимые проблемы в регионе и отношение к ним населения.

Мониторинг тематической структуры обращений показывает, что преобладают обращения по вопросам жилья и коммунально-бытового обслуживания, социального обеспечения и социальной защиты населения, вопросы здравоохранения и образования. Вопросы промышленности, строительства, транспорта и связи в обращениях граждан обсуждались активнее в 2009 году, чем в 2010 году, особенно показательно вопросы строительства жилья – 71 обращения из 213, в 2010 году 48 обращений по этому вопросу из 175, такая же ситуация и по транспорту.

Достаточно большой резонанс в 2010 году был вызван обсуждением вопросов среди населения установление счётчиков и реализация Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2008 № 714 «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов».

По сравнению с 2010 годом в 2009 году, количество обращений с просьбой о приеме Губернатором, Главами муниципальных образований было больше. Это свидетельство того, что актуальные вопросы населения решались органами исполнительной государственной и муниципальной власти на местах.

Количественный и качественный анализ рассмотренных обращений за 2010 год свидетельствует об эффективных тенденциях в развитии Астраханского региона, о положительной реализации региональных и федеральных программ

по реформированию систем ЖКХ, жилищного строительства и о перспективной деятельности управления по работе с обращениями граждан администрации Астраханской области.

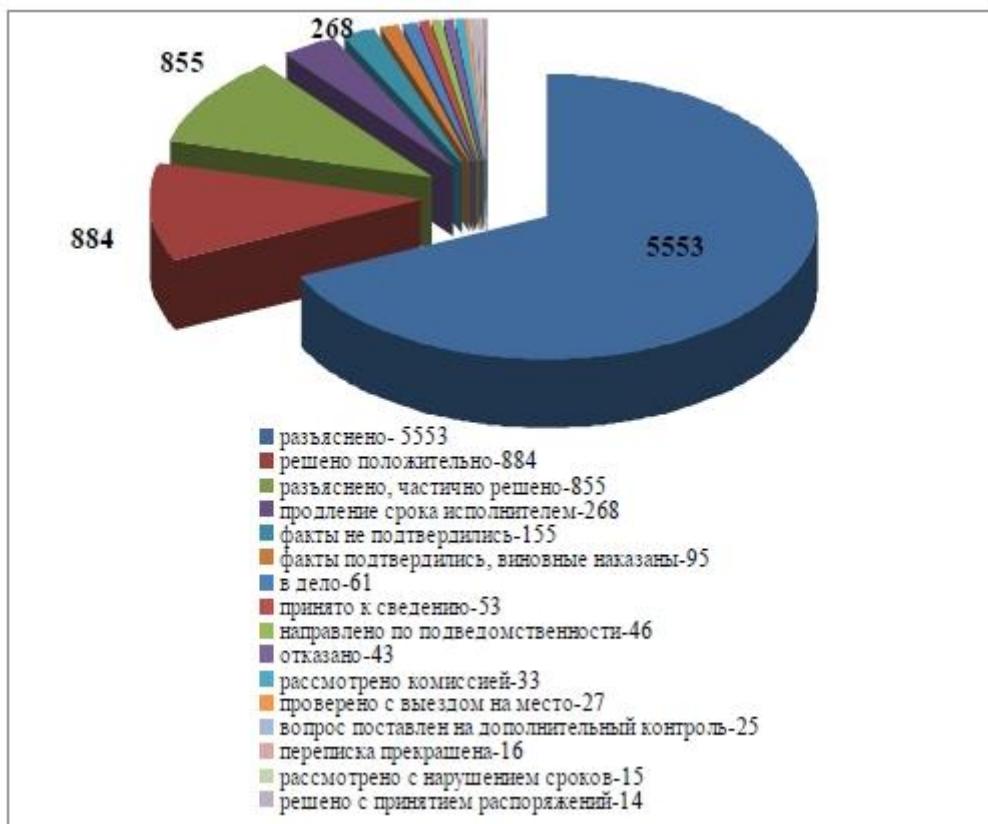
Анализ тематики обращений показывает, что наиболее актуальными для жителей области на протяжении ряда лет остаются темы отселения из ветхого и аварийного жилья и оказания гражданам государственной поддержки в решении жилищных проблем, социальной поддержки населения, предоставления социальных гарантий и льгот отдельным категориям граждан.

Значительная часть обращений посвящена вопросам жилищно-коммунального хозяйства и включает в себя следующие наиболее актуальные вопросы: обеспечение бесперебойной работы инженерных коммуникаций, капитальный ремонт многоквартирных домов, благоустройство конкретных улиц, придомовых территорий, проведение работ по подведению газа к населенным пунктам и обеспечение жителей качественной питьевой водой в сельской местности.

Проблемы социальной сферы охватывают 22% от общего количества поступающей корреспонденции. В основном это обращения с просьбой об оказании материальной помощи, поступившие от наименее защищенных категорий населения: пенсионеры, инвалиды общего заболевания и инвалиды детства, многодетные семьи и одинокие матери, просьбы об оказании материальной помощи на газификацию домовладений.

По всем обращениям были приняты решения: разъяснено – 5553, решено положительно – 884, разъяснено, частично решено – 855, продление срока исполнителем – 268, факты не подтвердились – 155, факты подтвердились, виновные наказаны – 95, в дело – 61, принято к сведению – 53, направлено по подведомственности – 46, отказано – 43, рассмотрено комиссией – 33, проверено с выездом на место – 27, вопрос поставлен на дополнительный контроль – 25, переписка прекращена – 16, рассмотрено с нарушением сроков – 15, решено с принятием распоряжений – 14.

*Решения по обращениям, поступившим в 2010 году*



*Структура источников обращений граждан в 2010 году*

<b>Источники поступления обращений в 2010 году</b>	
Передано лично заявителем	4790
Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	2319
Аппарат Правительства РФ	401
Общественные организации	200
Аппарат Государственной Думы ФС РФ	124
Депутаты Думы Астраханской области	86
Субъекты РФ	81
Депутат Госдумы ФС РФ	59
Аппарат полномочного представителя Президента РФ в ЮФО	25
Дума Астраханской области	24
Аппарат Общественной палаты РФ	13
Министерство обороны РФ	7
Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания РФ	7
Совет Федерации Федерального Собрания РФ	5
Уполномоченный по правам человека в Астраханской области	2
<b>Итого</b>	<b>8143</b>

Лично передали свои обращения 4790 человек. От депутатов всех уровней получено 293 обращений: от Государственной Думы Федерального Собрания

Российской Федерации 183, от депутатов Думы Астраханской области – 110. По сравнению с 2009 годом количество обращений от жителей Астраханского региона в адрес Президента Российской Федерации, пересланных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан на рассмотрение по компетенции увеличилось – 2319 (2009 год – 1777), что составляет 29 процентов от общего количества корреспонденций, поступившей в адрес Губернатора и Правительства Астраханской области.

С целью организации результативной работы по рассмотрению обращений все обращения, поступающие в управление, регистрируются и ставятся на контроль.

Управление работает по учету обращений граждан в базовом модуле «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота, внедряемой в исполнительных органах государственной власти Астраханской области.

Сотрудники управления во втором квартале 2010 года прослушали курс «Использование возможностей базовых модулей системы электронного документооборота и управления взаимодействием DIRECTUM», успешно прошли аттестацию, получив соответствующие сертификаты об обучении.

Каждому сотруднику управления установлено автоматизированное рабочее место, подключенное к системе электронного документооборота. Сотрудники управления, ведущие консультативный прием граждан, имеют возможность оформления карточек личного приема, просмотра обращений на повтор, создания отчета о работе, проделанной по устному приему в электронном виде.

Система позволяет вести регистрацию обращений граждан, направление их на рассмотрение, как с использованием бумажного носителя, так и в электронном виде. Автоматизирован процесс направления авторам писем уведомлений о пересылке обращений на рассмотрение по компетенции, расширены возможности поисковой системы и формирования отчетов по сформированным критериям.

Управление приступило к направлению рассмотрений обращений граждан пользователям системы электронного документооборота исполнительным органам государственной власти в электронном виде, что позволило модернизировать систему контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан. В автоматическом режиме исполнителю направляется информация-напоминание об исполнении документов за 5 дней до истечения срока.

Контроль осуществляется в автоматическом режиме путем формирования перечня обращений по исполнителям, срок рассмотрения которых истек или истекает. На базе сформированных сводок руководителям направляются официальные уведомления об истечении сроков рассмотрения документов.

В целом за время работы в новых правовых условиях исполнительская дисциплина улучшилась.

Заявители стали активнее использовать современные методы доведения своих просьб, жалоб и предложений до органов власти. В 2010 году из 8143 обращений, поступивших в управление, 2850 обращений направлены заявителями с использованием Интернета (35 % из 100 %, а в 2009 году 16 % из 100 % обращений).

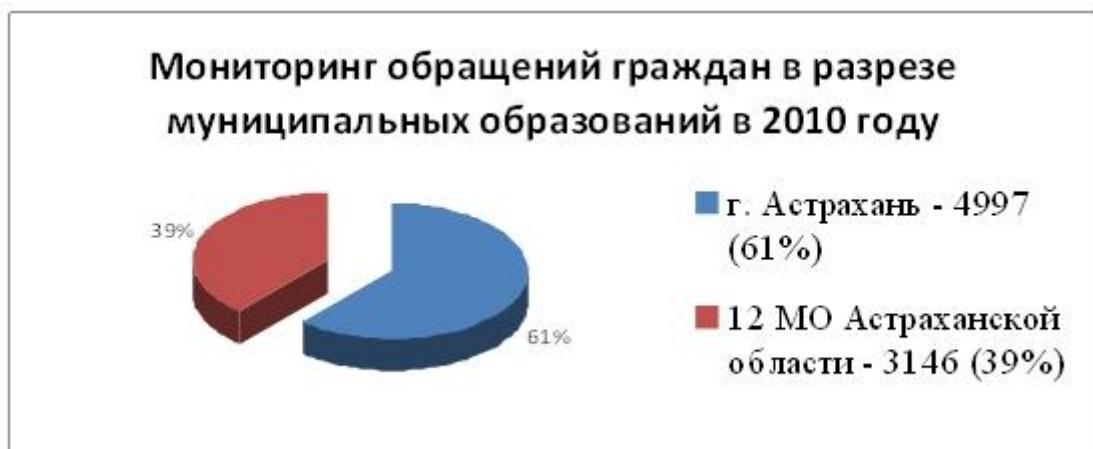
С целью доступа населения к информации о государственных услугах создан специализированный портал сервисов органов государственной власти Астраханской области, на котором представлены сведения о порядке предоставления государственных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам, справочная документация, административные регламенты утвержденных государственных услуг. С 2008 года на портале работает интернет-приемная: граждане получили возможность отправлять свои обращения в электронном виде в региональные министерства, агентства и службы.

#### *ИНФОРМАЦИЯ о поступивших обращениях граждан Астраханской области за 2009 и 2010 год по муниципальным образованиям Астраханской области*

<b>Муниципальное образование</b>	<b>Количество обращений в 2009 году</b>	<b>Количество обращений в 2010 году</b>	<b>Рост обращений</b>
г. Астрахань	3836	4997	+ 1161
Икрянинский район	274	339	+ 65
Ахтубинский район	233	301	+ 68
Наримановский район	295	285	- 10
Приволжский район	175	271	+ 96
Камызякский район	207	264	+ 57
Красноярский район	200	241	+ 41
Володарский район	226	240	+ 14
Харабалинский район	128	225	+ 97
Лиманский район	135	225	+ 90
Енотаевский район	126	143	+ 17
г. Знаменск	65	104	+ 39
Черноярский район	77	94	+ 17

Из 8143 обращений 4997 (61%) поступили от жителей г. Астрахани. В областном центре наблюдается и самый большой прирост обращений за год +1161.

*Мониторинг обращений граждан в разрезе муниципальных образований в 2010 году*



Непосредственно в органы местного самоуправления в 2010 году поступило 115423 обращений граждан.

*Статистические данные о работе с обращениями граждан в муниципальных образованиях Астраханской области в 2010 году*

Муниципальное образование	Поступило обращений в органы местного самоуправления Астраханской области	Взято на контроль	Проверено с выездом на место	Выявленные случаи волокиты, либо нарушения прав и законных интересов заявителей	Приняты меры к должностным лицам, виновным в нарушении прав граждан	Принято граждан на личном приёме Главы	
		2009	2010	2010			
г. Астрахань	24661	17107	1302	1690	-	27	2543
Ахтубинский район	7518	7602	528	1020	9	3	5547
Володарский район	6860	1461	5	62	-	-	343

Енотаевский район	8091	10098	150	698	18	3	70
ЗАТО Знаменск	452	447	151	32	2	2	218
Икрянинский район	3879	3734	20	61	-	-	60
Камызякский район	11016	11764	1063	1126	3	3	4902
Красноярский район	10909	10463	70	35	-	-	341
Лиманский район	10707	9092	23	197	-	-	6633
Наримановский район	10161	7609	282	1432	-	-	4127
Приволжский район	21635	28226	1428	1150	4	4	14976
Харабалинский район	6486	7000	1095	1211	-	-	3319
Черноярский район	571	820	83	59	-	-	118
<b>ИТОГО</b>	<b>1229</b> <b>46</b>	<b>1154</b> <b>23</b>	<b>6200</b>	<b>8773</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>43197</b>

В связи с формированием работы электронного Правительства, созданием условий для более продуктивного и мобильного общения исполнительных органов государственной власти с населением региона развивается система по работе Блогов и интернет-приёмных Глав муниципальных образований.

#### *Информация о работе Интернет-приёмных и Блогов Глав муниципальных образований Астраханской области*

<b>Муниципальное образование</b>	<b>Информация о работе Интернет-приёмных и БЛОГОВ</b>
г. Астрахань	Интернет-приёмная работает с 2005 года
Ахтубинский район	Интернет-приёмная работает с декабря 2010 года
Володарский район	Блог работает с августа 2010 года
Енотаевский район	Интернет-приёмная работает с 2008 года Блог работает с февраля 2010 года
ЗАТО Знаменск	Интернет-приёмная работает с 2008 года
Икрянинский район	Интернет-приёмная работает с декабря 2010 года
Камызякский район	Интернет-приёмная работает с декабря 2010 года
Красноярский район	Интернет-приёмная работает с мая 2010 года

Лиманский район	Интернет-приёмная работает с мая 2010 года
Наримановский район	Интернет-приёмная работает с декабря 2010 года Блог работает с мая 2010 года
Приволжский район	Интернет-приёмная работает с февраля 2010 года
Харабалинский район	Интернет-приёмная работает с декабря 2010 года
Черноярский район	Интернет-приёмная работает с декабря 2010 года

Во исполнение постановления Правительства Астраханской области от 25.06.2008 № 329-П «Об организации выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Астраханской области» и, в соответствии с ежегодно утверждаемым Губернатором Астраханской области графиком, управлением по работе с обращениями граждан в 2009-2010 годах были организованы выездные приёмы в 11 районах Астраханской области.

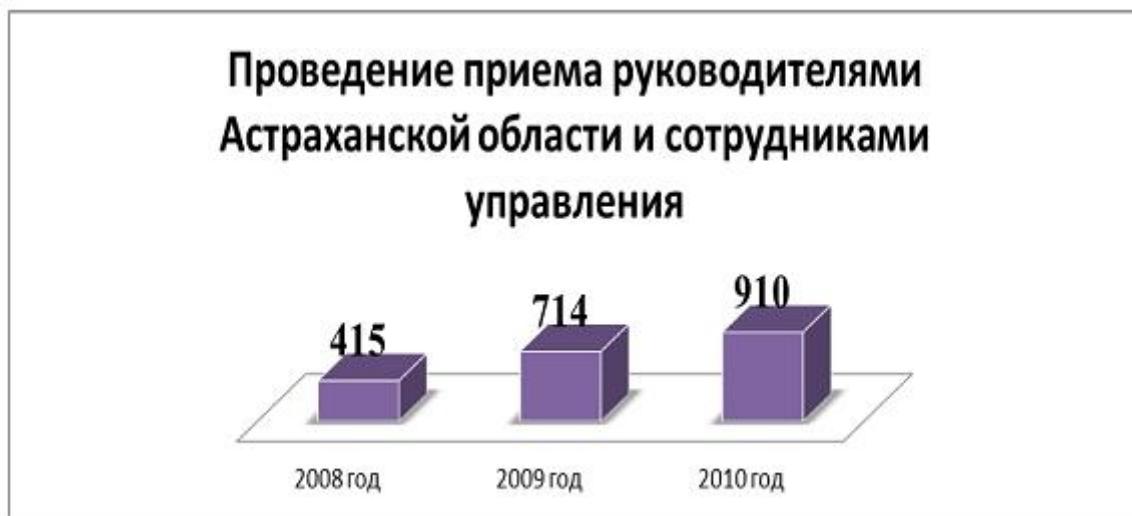
*Количество обращений, принятых на выездных приёмах в муниципальных образованиях Астраханской области за 2009-2010 годы».*

<b>Муниципальное образование</b>	<b>Количество обращений в 2009 году</b>	<b>Количество обращений в 2010 году</b>
Ахтубинский район	24	-
Володарский район	17	-
Приволжский район	13	-
Черноярский район	19	-
Енотаевский район	-	26
Икрянинский район	-	6
Камызякский район	-	13
Красноярский район	-	20
Лиманский район	-	10
Харабалинский район	-	22
Наримановский район	-	44
<b>Всего</b>	<b>73</b>	<b>141</b>
<b>ИТОГО</b>	<b>214</b>	

Из 214 обращений, принятых от граждан: решено положительно – 58 (27 %); даны разъяснения - 156 (73 %). Наибольшее количество обращений по вопросам ЖКХ, предоставления жилья, социальной защиты, здравоохранения. Прием граждан в 2010 году осуществлялся Губернатором Астраханской области Жилкиным А. А., вице-губернатором - председателем Правительства Астраханской области Маркеловым К. А., заместителями председателя Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области согласно графику, ежеквартально

утверждаемому Губернатором. Число приемов для каждого должностного лица устанавливалось, исходя из анализа количества обращений, поступающих по вопросам, относящимся к компетенции этого лица. Организация личного приема граждан проводилась управлением в соответствии с пунктом 12.4 Постановления Губернатора Астраханской области от 04.05.2005 № 309 (ред. от 22.10.2008) «Об инструкции по делопроизводству в администрации Губернатора Астраханской области». График приема граждан Губернатором, вице-губернатором - председателем Правительства Астраханской области, заместителями председателя Правительства, руководителем администрации Губернатора публикуется в СМИ, размещался на интернет-странице управления на портале органов государственной власти и информационном стенде управления. В области установлен единый день приема руководством – среда.

*Количество приёмов граждан Астраханской области*



Губернатором области введено в практику проведение рабочих совещаний с региональными министрами, главами муниципальных образований, руководством мэрии, после проведенного им личного приема граждан для того чтобы максимально помочь заявителям.

Личным прием граждан руководителем управления и сотрудниками управления осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, ежемесячно утверждаемым руководителем управления.

По поручению Администрации Президента Российской Федерации Астраханская область в 2010 году приняла участие в приеме граждан в режиме видео-конференц-связи, проведенном начальником Экспертного управления Президента Российской Федерации И.В. Ломакиным-Румянцевым. На приеме был обсужден вопрос обеспечения бесперебойного водоснабжения хутора Токарев Ахтубинского района. Также Астраханская область приняла участие в приеме, проведенном Советником Президента Российской Федерации

В. Яковлевым. На приеме был обсужден вопрос о строительстве водопровода в селе Бударино Лиманского района.

В 2010 году продолжалась работа, направленная на улучшение качества рассмотрения обращений граждан, неукоснительное соблюдение сроков их рассмотрения, контроль за исполнением поручений по обращениям.

07 декабря 2010 года на Заседании Правительства Астраханской области была заслушана информация о поступивших обращениях граждан за 01.01.2010 по 01.12.2010. Докладывала Максютина Е.В. - начальник управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской. На основании протокола Заседания Правительства Астраханской области от 07.12.2010 № 32 было принято решение информацию принять к сведению и исполнению.

20.12.2010 года по инициативе Администрации Губернатора Астраханской области состоялся областной семинар-совещание «Организация работы с обращениями граждан Астраханской области» со специалистами исполнительных органов государственной власти и муниципальных образований Астраханской области.

Участники семинара-совещания обсудили и утвердили проект протокола, с целью принятия мер для осуществления порядка работы с обращениями граждан Астраханской области. Был сделан совместный и важный вывод рабочей встречи: «Для профессионального ответа на поставленные вопросы в обращениях требуется плодотворное взаимодействие всех органов государственной власти, ответы необходимо излагать, по сути, и в срок».