

**Информация
об итогах работы в сфере рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в 2021 году**

В 2021 году управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано и обработано **50065 обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц** (далее – обращения, сообщения граждан и организаций, заявителей), а именно:

- **19002 письменных и электронных обращения по 32405 вопросам**, направленных заявителями на имя Губернатора Астраханской области, в Правительство Астраханской области, а также напрямую в исполнительные органы государственной власти Астраханской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, работа с которыми осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- **7000 сообщений** посредством Платформы обратной связи на Едином портале государственных услуг Российской Федерации;

- **20984 обращения** по итогам проведения 17.12.2020 ежегодной пресс-конференции Президента Российской Федерации с элементами прямой линии, 30.06.2021 ежегодной специальной программы «Прямая линия с Владимиром Путиным»;

- **3079 обращений** по итогам проведения 17.08.2021, 28.09.2021, 29.12.2021 Прямых линий с Губернатором Астраханской области.

Тематика проблемных вопросов как в обращениях, так и в сообщениях заявителей выглядит следующим образом:

I. Меры социальной поддержки, социальной помощи: выплаты и льготы для семей с детьми, просьбы об оказании финансовой помощи, присвоении льготного статуса, выплаты безработным гражданам.

II. Здравоохранение: оказание медицинских услуг, запись на прием к врачу, получение льготных лекарственных препаратов, строительство, содержание и ремонт медицинских учреждений.

III. Сфера жилищно-коммунального хозяйства: предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, неудовлетворительная работа управляющих организаций по содержанию и ремонту многоквартирных домов, капитальный ремонт многоквартирных домов.

IV. Жилищное законодательство: предоставление жилых помещений по договорам социального найма, переселение из аварийного жилищного фонда, жилье для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из их числа, ремонт частных домовладений.

V. Дорожная деятельность: строительство, капитальный или текущий ремонт автомобильных дорог общего пользования регионального, местного значения, пассажирские перевозки на межмуниципальных, муниципальных маршрутах.

1. ПИСЬМЕННЫЕ И ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

За 2021 год из различных источников согласно федеральному законодательству поступило **19002 письменных и электронных обращения**. В условиях сложившейся эпидемиологической обстановки на территории Астраханской области, когда гражданам рекомендовано обращаться в органы власти и к их должностным лицам в дистанционном формате, популярной площадкой по направлению обращений является единая интернет-приемная Астраханской области, в которой представлены все исполнительные органы государственной власти Астраханской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области. Всего посредством единой интернет-приемной Астраханской области поступило **11885 электронных обращений, что составляет 63% от общего количества поступивших обращений (19002)**.

В начале 2021 года проведена **комплексная модернизация единой интернет-приемной Астраханской области**:

- обновлен интерфейс электронной площадки в фирменном стиле Астраханской области;
- пополнен раздел «Часто задаваемые вопросы», который в настоящее время включает 20 тематик, содержащих ответы на 211 вопросов, часто задаваемых заявителями в официальных обращениях;
- добавлены новые телефоны горячих линий органов власти, коммунальных и экстренных служб, ресурсоснабжающих организаций.

Иными источниками поступления письменных и электронных обращений являются:

- Администрация Президента Российской Федерации – 3938 обращений;
- Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – 379 обращений;
- письменные обращения через почтовую связь – 1626 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 872 обращения;
- остальные источники поступления обращений – 302 обращения.

2. СООБЩЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Астраханская область вошла в список субъектов Российской Федерации, на территории которых функционирует новая площадка

по приему сообщений. Платформа обратной связи позволяет гражданам через форму на Едином портале государственных услуг Российской Федерации, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов Российской Федерации направлять сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов.

Управление помимо рассмотрения сообщений по вопросам, относящимся к компетенции администрации Губернатора Астраханской области, ответственно за проработку сообщений, в которых заявителями обжалуются действия или бездействие органов власти Астраханской области. В отчетный период поступило **7000 сообщений**, из них управлением перенаправлено по компетенции в соответствующие органы власти **6777 сообщений**, даны мотивированные разъяснения по **223 сообщениям**.

3. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Управлением осуществляется контроль за сроками исполнения и анализируется содержание на объективность и всесторонность ответа(-ов) по каждому зарегистрированному обращению.

За 2021 год в адрес руководителей исполнительных органов государственной власти Астраханской области, глав городских округов и муниципальных районов Астраханской области направлено **4888 электронных** (по системе электронного документооборота) и **письменных уведомлений** о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (3336 электронных и 1552 письменных уведомления).

Управлением как на этапе регистрации обращений граждан и организаций, так и в ходе рассмотрения жалоб выявлено **1786 случаев возможного нарушения прав и законных интересов заявителей**, информация по которым направлена в контрольно-надзорные, правоохранительные органы для рассмотрения и принятия мер реагирования в случае подтверждения изложенных в обращениях доводов.

4. ОБУЧАЮЩИЕ СЕМИНАРЫ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

Управлением на постоянной основе проводятся обучающие семинары по проблемным вопросам в применении федерального законодательства и законодательства Астраханской области об обращениях граждан и организаций для специалистов исполнительных органов государственной власти Астраханской области, органов местного самоуправления

муниципальных образований Астраханской области, ответственных за регистрацию и рассмотрение обращений заявителей.

В предыдущие годы обучающие семинары организовывались с выездом на место, в которых принимали участие сотрудники одного, максимум трех ведомств, и слушателей было ровно столько, сколько могла вместить в себя та или иная аудитория, а это около 10 – 20 человек.

В 2021 году проведено 5 обучающих семинаров в новом формате – в режиме видео-конференц-связи, в которых приняли участие 152 сотрудника 20 исполнительных органов государственной власти Астраханской области, 129 сотрудников органов местного самоуправления 89 муниципальных образований Астраханской области.

В рамках обучения с использованием мультимедийных презентаций освещены вопросы организации работы с обращениями граждан и организаций, запросами компетентных структур. Особое внимание уделено важности осуществления внутриведомственного контроля за своевременным рассмотрением обращений, а также подготовку всесторонних ответов на все поставленные заявителями вопросы. Проработаны проблемные ситуации, которые возникают у специалистов министерств и ведомств, и даны детальные разъяснения и рекомендации.

5. ЛИЧНЫЕ ПРИЕМЫ И КОНСУЛЬТАЦИИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

В отчетный период из 13355 письменных и электронных обращений, адресованных заявителями непосредственно Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, **управлением рассмотрено 3753 обращения по различным вопросам**, в том числе содержащих просьбу о записи на личный прием граждан руководством Астраханской области.

Также управлением:

- проведено **12 личных выездных приемов**, в ходе которых принято **70 заявителей**, в рамках рабочих поездок Губернатора Астраханской области в муниципальные образования Астраханской области (в том числе 10 рабочих поездок в муниципальные районы и муниципальное образование «ЗАТО Знаменск»);

- осуществлено **10 выездов с участием заявителей** по адресу их проживания, месту расположения обозначенных ими объектов либо на территорию, на которой имеется соответствующая проблема, проведено **7 рабочих совещаний по обращениям заявителей**. Указанные мероприятия организуются с привлечением компетентных структур, в том числе территориальных органов федеральных органов государственной власти по Астраханской области, Регионального исполкома Общероссийского общественного движения «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в Астраханской области;

- предоставлена **бесплатная юридическая помощь** как в ходе личных приемов в здании управления, так и в письменной форме **8588 заявителям**, в том числе оказаны **консультации на 4953 телефонных звонка граждан и представителей организаций**;

- направлено **51 ходатайство** с просьбой о проведении личных приемов в отношении заявителей соответствующими должностными лицами органов разных уровней власти.

Управлением ежеквартально формируется график личного приема заявителей Губернатором Астраханской области, членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области, который утверждается Губернатором Астраханской области, публикуется в средствах массовой информации, размещается на портале исполнительных органов государственной власти Астраханской области, официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах в помещениях, занимаемых исполнительными органами государственной власти Астраханской области, а также **осуществляется контроль за соблюдением графика личного приема заявителей главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области**.

За 2021 год лично, в рамках выездных мероприятий с соблюдением санитарно-эпидемиологических правил и норм, в формате видео-, аудио-, телефонной связи указанными должностными лицами и уполномоченными ими сотрудниками проведено **1694 приема**, в ходе которых принято **3309 заявителей**:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 1121 прием, 1431 заявитель;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 573 приема, 1878 заявителей.

Лишь в некоторых субъектах Российской Федерации, и Астраханская область входит в их число, проводится общерегиональный день приема граждан. В 2021 году в целях реализации исполнения поручения Губернатора Астраханской области **общерегиональный день приема граждан состоялся 2 июня** (с 10:00 до 16:00) в преддверии знаменательного праздника – Дня России. Управлением как ответственным оператором за организацию и проведение данного масштабного мероприятия установлено, что **органами разных уровней власти** с соблюдением санитарно-эпидемиологических правил и норм **принято 895 заявителей**, а именно:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 131 заявитель;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 249 заявителей;
- должностными лицами территориальных органов федеральных органов государственной власти по Астраханской области, в том числе прокуратуры Астраханской области совместно с городскими, районными и специализированными прокуратурами, – 344 заявителя;
- депутатами Думы Астраханской области – 171 заявитель.

В зоне ответственности управления – **организация и проведение личных приемов заявителей Губернатором Астраханской области, вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области, контроль за исполнением озвученных ими поручений, включая предварительную запись заявителей на личные приемы, консультацию населения о порядке организации и проведения личных приемов.**

Губернатор Астраханской области и уполномоченные им должностные лица – вице-губернатор – председатель Правительства Астраханской области, руководитель администрации Губернатора Астраханской области проводят личные приемы граждан и организаций в очном формате с соблюдением санитарно-эпидемиологических правил и норм. В 2021 году организовано и проведено **10 личных приемов**, в ходе которых принято **52 заявителя**, представляющих, в том числе, интересы жителей городских и сельских поселений, микрорайонов, многоквартирных домов по социально значимым вопросам.

По итогам исполнения поручений, данных с 2019 года по отчетный период Губернатором Астраханской области и уполномоченными им должностными лицами – вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области:

- решено положительно – 39 вопросов;
- в стадии решения с конкретными сроками реализации соответствующих мероприятий – 62 вопроса;
- дополнительный контроль – 30 вопросов;
- даны мотивированные разъяснения – 35 вопросов.

6. ПРЯМАЯ ЛИНИЯ С ПРЕЗИДЕНТОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

На основании поручения Президента Российской Федерации от 21.01.2020 № Пр-81 (подпункт «б» пункта 2) Губернатором Астраханской области дано указание исполнительным органам государственной власти Астраханской области на постоянной основе осуществлять при реализации проекта «Прямая линия. Продолжение» взаимодействие с Общероссийским общественным движением «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в работе с обращениями граждан, поступившими в ходе проведения специальной

программы «Прямая линия с Владимиром Путиным», предусмотрев использование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и привлечение общественных и добровольческих (волонтерских) организаций.

По итогам проведения 17.12.2020 ежегодной пресс-конференции Президента Российской Федерации с элементами прямой линии, 30.06.2021 ежегодной специальной программы «Прямая линия с Владимиром Путиным» в 2021 году в электронную систему «ОНФ. Помощь» с отметкой «Астраханская область» выгружено 20984 обращения граждан.

17.12.2020	30.06.2021
ежегодная пресс-конференция Президента Российской Федерации с элементами прямой линии	ежегодная специальная программа «Прямая линия с Владимиром Путиным»
4273 обращения, из них направлено в работу:	16711 обращений, что превышает аналогичный показатель 2020 года в 3,9 раза (4273 обращения), из них направлено в работу:
<ul style="list-style-type: none"> - исполнительным органам государственной власти Астраханской области, органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области 1400 обращений; - федеральным органам государственной власти 1952 обращения; - другим субъектам Российской Федерации 921 обращение. <p>Статус «Закрыто» (обращение не содержит конкретного запроса или контактной информации о заявителе, повторные обращения и т.д.) установлен по 1183 обращениям.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - исполнительным органам государственной власти Астраханской области, органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области 5630 обращений; - федеральным органам государственной власти 8882 обращения; - другим субъектам Российской Федерации 2199 обращений. <p>Статус «Закрыто» (обращение не содержит конкретного запроса или контактной информации о заявителе, повторные обращения и т.д.) установлен по 6575 обращениям.</p>

7. ПРЯМАЯ ЛИНИЯ С ГУБЕРНАТОРОМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

По поручению Президента Российской Федерации **Губернатором Астраханской области 17.08.2021, 28.09.2021, 29.12.2021** в прямом эфире двух региональных телеканалов проведены Прямые линии с населением Астраханской области, в рамках которых поступило 3079 обращений граждан (1918, 810, 351 обращение соответственно).

Данные обращения поступали на отдельно созданный сайт <https://voprosgubernatoru.astrobl.ru/>, в ходе прямого эфира на телевидении по телефону колл-центра, а также на радиостанцию.

По итогам прямых линий все обращения классифицированы по тематикам и поставлены на контроль. Информация о решении социально значимых вопросов,звученных жителями Астраханской области, опубликована на портале исполнительных органов государственной власти Астраханской области, личных страницах аккаунтов Губернатора Астраханской области в социальных сетях и в других открытых источниках.

8. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Положительные результаты рассмотрения обращений заявителей активно освещаются не только на портале исполнительных органов государственной власти Астраханской области, но и в средствах массовой информации, социальных сетях управления («Одноклассники», «ВКонтакте», «Фейсбук», «Инстаграм»), что **свидетельствует об открытости и доступности информации о деятельности администрации Губернатора Астраханской области**. Ведется работа по подготовке ответов на сообщения астраханцев посредством системы автоматического мониторинга информационных поводов и комментариев в социальных сетях «Инцидент менеджмент».

9. ПРИЕМЫ ГРАЖДАН ПО ПОРУЧЕНИЮ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В рамках прямого взаимодействия с Администрацией Президента Российской Федерации управлением осуществляется контроль за:

- проведением приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе в режиме видео-конференц-связи;
- подготовкой проектов докладов по итогам приемов граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области за подпись Губернатора Астраханской области на имя Президента Российской Федерации, в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

В отчетный период **проведено 7 приемов граждан** по поручению Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, **снято с контроля 4 поручения** Президента Российской Федерации в связи с положительным решением вопросов в обращениях граждан, **остаются на контроле 22 поручения** Президента Российской Федерации по обращениям граждан с конкретными сроками реализации соответствующих мероприятий.

На первое полугодие 2022 года **запланировано проведение 4 приемов граждан** по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации,

аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе в режиме видео-конференц-связи.

10. МОНИТОРИНГ АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» исполнительными органами государственной власти Астраханской области, в том числе управлением, органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области данные обо всех поступивших обращениях заявителей и о результатах их рассмотрения ежедневно заполняются на портале Администрации Президента Российской Федерации ССТУ.РФ.

По итогам информационно-статистического обзора Администрации Президента Российской Федерации в сфере обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых мер с I по III кварталы 2021 года Астраханская область устойчиво занимает первое место по России и Южному федеральному округу по суммарному проценту проработки проблемных вопросов в обращениях заявителей на региональном и местном уровнях.

Такие высокие показатели сохраняются в результате проведения системной работы управления совместно со всеми исполнительными органами государственной власти Астраханской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области.