

**Информация  
об итогах работы в сфере рассмотрения обращений граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
за 9 месяцев 2022 года**

За 9 месяцев 2022 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 16240 обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения, сообщения граждан и организаций, заявителей), а именно:

- 11424 письменных и электронных обращения по 21820 вопросам, направленных заявителями на имя Губернатора Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области, а также напрямую в исполнительные органы 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»;

- 4350 сообщений посредством Платформы обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- 466 сообщений по итогам проведения 05.05.2022 Прямой линии 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.

II. Здравоохранение: оказание медицинских услуг, получение льготных лекарственных препаратов, работа медицинских учреждений и их сотрудников, санитарно-эпидемиологическое благополучие населения.

III. Сфера жилищно-коммунального хозяйства: предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, капитальный ремонт многоквартирных домов.

IV. Дорожная деятельность: строительство, капитальный или текущий ремонт автомобильных дорог общего пользования регионального, местного значения.

V. Жилищное законодательство: переселение из аварийного жилищного фонда, жилье для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из их числа.

## **1. ПИСЬМЕННЫЕ И ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

В отчетный период из различных источников согласно федеральному законодательству поступило 11424 письменных и электронных обращения. Популярной площадкой по направлению обращений является единая интернет-

приемная Астраханской области, в которой представлены все исполнительные органы Астраханской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области. Всего посредством единой интернет-приемной Астраханской области поступило 6825 электронных обращений, что составляет 59,7% от общего количества поступивших обращений (11424).

Иными источниками поступления письменных и электронных обращений являются:

- Администрация Президента Российской Федерации – 2613 обращений;
- Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – 303 обращения;
- письменные обращения через почтовую связь – 919 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 576 обращений;
- остальные источники поступления обращений – 188.

## **2. СООБЩЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ**

На территории Астраханской области функционирует Платформа обратной связи, которая позволяет гражданам через форму на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), 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 (бездействие) или решение органов власти Астраханской области.

За 9 месяцев 2022 года поступило 4350 сообщений, из них управлением перенаправлено по компетенции в соответствующие органы власти 4085 сообщений, даны мотивированные разъяснения по 265 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.

В отчетный период в адрес руководителей исполнительных органов Астраханской области, глав городских округов и муниципальных районов Астраханской области направлено 2627 электронных (по системе электронного документооборота) и письменных уведомлений о надлежащем соблюдении

порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (1858 электронных и 769 письменных уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений граждан и организаций, так и в ходе рассмотрения жалоб выявлен 1461 случай 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. ЛИЧНЫЕ ПРИЕМЫ И КОНСУЛЬТАЦИИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

За 9 месяцев 2022 года из 6724 письменных и электронных обращений, адресованных заявителями непосредственно Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области, управлению рассмотрено 2091 обращение по различным вопросам, в том числе содержащее просьбу о записи на личный прием граждан руководством Астраханской области.

Управлением предоставлена бесплатная юридическая помощь как в ходе личных приемов в здании управления, так и в письменной форме 5061 заявителю, в том числе даны устные консультации 2970 гражданам и представителям организаций, обратившимся по телефону.

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

В отчетный период лично, в рамках выездных мероприятий с соблюдением санитарно-эпидемиологических правил и норм, в формате аудио- и видеосвязи указанными должностными лицами и уполномоченными ими сотрудниками проведено 1332 приема, в ходе которых принято 2952 заявителя:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 955 приемов, 1524 заявителя;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 377 приемов, 1428 заявителей.

По поручению Губернатора Астраханской области членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области проведено 150 мероприятий в формате прямого общения с населением (эфиры тематических программ на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, прямые линии с населением, круглые столы с участием заявителей и т.п.), в ходе которых обратилось с вопросами 1428 граждан:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 108 мероприятий, 632 гражданина;
- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 42 мероприятия, 796 граждан.

Лишь в некоторых субъектах Российской Федерации, и Астраханская область входит в их число, проводится общерегиональный день приема граждан. В 2022 году в целях реализации исполнения поручения Губернатора Астраханской области общерегиональный день приема граждан состоялся 1 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 772 заявителя, а именно:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 149 заявителей;
- главами органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 318 заявителей;
- должностными лицами территориальных органов федеральных органов государственной власти, в том числе прокуратуры Астраханской области совместно с городскими, районными и специализированными прокуратурами, Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Астраханской области – 174 заявителя;
- депутатами Думы Астраханской области – 131 заявитель.

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

За 9 месяцев 2022 года организовано и проведено 8 личных приемов, в ходе которых принято 36 заявителей, в том числе представляющих интересы жителей городских и сельских поселений, микрорайонов, многоквартирных домов по социальному значимым вопросам.

## 5. ПРЯМАЯ ЛИНИЯ С ГУБЕРНАТОРОМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Губернатором Астраханской области 05.05.2022 в прямом эфире двух региональных телеканалов проведена Прямая линия с населением региона, по итогам которой поступило 466 сообщений заявителей.

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

По итогам прямой линии все сообщения классифицированы по тематикам и поставлены на контроль. Исполнительными органами Астраханской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области заявителям даны разъяснения и рекомендации по существу поставленных в сообщениях вопросов.

## 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Положительные результаты рассмотрения обращений и сообщений заявителей активно освещаются не только на портале органов власти Астраханской области, но и в средствах массовой информации, на личных страницах и в группах аккаунтов управления в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники»), 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».

## 7. 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 с участием заместителей председателя Правительства Астраханской области, руководителей исполнительных органов Астраханской области;

- подготовкой проектов докладов по итогам приемов граждан заместителями председателя Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области за подписью Губернатора Астраханской области на имя Президента Российской Федерации, в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

В отчетный период проведено 6 приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, снято с контроля 3 поручения Президента Российской Федерации в связи с положительным решением вопросов в обращениях граждан, остаются на контроле 26 поручений Президента Российской Федерации по обращениям граждан с конкретными сроками реализации соответствующих мероприятий.

На IV квартал 2022 года запланировано проведение 2 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 с участием заместителей председателя Правительства Астраханской области, руководителей исполнительных органов Астраханской области.

## 8. 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 Астраханской области, в том числе администрацией Губернатора Астраханской области в лице управления, 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 в III квартале 2022 года Астраханская область заняла первое место по России и Южному федеральному округу по суммарному проценту проработки проблемных вопросов в обращениях заявителей на региональном и местном уровнях.

Системная работа управления совместно со всеми исполнительными органами Астраханской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области в сфере рассмотрения обращений и сообщений заявителей продолжается.