

ИНФОРМАЦИЯ
об итогах работы в сфере рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц
за 2023 год

1. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

За 2023 год управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 18963 обращения граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее – заявители) в письменной форме и в форме электронного документа, в том числе с использованием Платформы обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг, в которых обозначено 33252 вопроса.

Источниками поступления обращений являются:

- Платформа обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг – 8132 обращения;
- Администрация Президента Российской Федерации – 5198 обращений;
- единая интернет-приемная Астраханской области – 2650 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 1434 обращения;
- почтовая связь – 813 обращений;
- остальные источники – 736 обращений.

Непосредственно управлением рассмотрено 3473 обращения по различным вопросам, в том числе содержащие просьбу о записи на личный прием заявителей руководством Астраханской области. Предоставлена бесплатная юридическая помощь в ходе личных приемов в здании управления, в письменной форме 7392 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 4052 заявителя.

2. ТЕМАТИКИ ОБРАЩЕНИЙ И ЛЬГОТНЫЕ КАТЕГОРИИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

На личном контроле Губернатора Астраханской области оперативное принятие мер по решению актуальных вопросов в обращениях заявителей.

I. Меры социальной поддержки и социальной помощи семьям с детьми, военнослужащим и членам их семей, оказание финансовой помощи.

II. Здравоохранение: оказание медицинских услуг, получение льготных лекарственных препаратов, работа медицинских учреждений.

III. Сфера жилищно-коммунального хозяйства: комплексное благоустройство, качество коммунальных услуг, устранение аварийных ситуаций на сетях водоснабжения и водоотведения.

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

V. Гуманное отношение к животным без владельцев. Отлов животных без владельцев.

№ п/п	Основные льготные категории заявителей	Количество	Доля (%) от общего количества поступивших обращений
1.	Военнослужащие и члены их семей, в том числе:	1274	11,8%
1.1	- военнослужащие	337	3,1%
1.2	- члены семей военнослужащих	937	8,7%
2.	Пенсионеры	846	7,8%
3.	Многодетные семьи	679	6,3%
4.	Инвалиды, в том числе:	394	3,6%
4.1	- инвалиды I и II групп	232	2,1%
4.2	- инвалиды III группы и без указания группы инвалидности	162	1,5%
5.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа	205	1,9%
6.	Члены семей с детьми-инвалидами	197	1,8%
7.	Граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума (малоимущие)	155	1,4%
8.	Безработные граждане	118	1,1%
9.	Пострадавшие от пожара, чрезвычайных ситуаций	75	0,7%
10.	Молодые семьи	67	0,62%

3. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

В адрес руководителей исполнительных органов Астраханской области, глав городских округов и муниципальных районов Астраханской области направлено 10052 в форме электронного документа (по системе электронного документооборота) и в письменной форме уведомления о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (5643 в форме электронного документа и 4409 в письменной форме уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 1666 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. ЛИЧНЫЕ ПРИЕМЫ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

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 исполнительных органов 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.

Губернатором Астраханской области, вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора Астраханской области проведено 11 личных приемов, в ходе которых принято 47 заявителей, в том числе представляющих интересы жителей городских и сельских поселений, микрорайонов, многоквартирных домов по социально значимым вопросам.

Членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, а также главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами проведено 1466 личных приемов, в ходе которых принято 3369 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 976 личных приемов, 1709 заявителей;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 490 личных приемов, 1660 заявителей.

По поручению Губернатора Астраханской области Бабушкина И.Ю. ежегодно в первую среду июня в преддверии Дня России с 10:00 до 16:00 проходит общерегиональный день приема граждан в Астраханской области. 7 июня 2023 года органами разных уровней власти принято 988 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 170 заявителей;

- главами органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 233 заявителя;

- должностными лицами территориальных органов федеральных органов государственной власти, в том числе прокуратуры Астраханской области совместно с городскими, районными и специализированными прокуратурами, – 393 заявителя;

- депутатами Думы Астраханской области, Городской Думы муниципального образования «Городской округ город Астрахань» – 192 заявителя.

5. ПРЯМОЕ ОБЩЕНИЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ

Губернатором Астраханской области Бабушкиным И.Ю. 10.11.2023 в прямом эфире региональных телеканалов и радиостанций проведена прямая линия с населением региона, по итогам которой поступило 1129 вопросов заявителей.

Данные вопросы поступали до и во время прямой линии на официальный сайт «Вопросгубернатору30.рф» и по телефону колл-центра 8-800-222-73-77.

Информация о решении социально значимых вопросов заявителей опубликована на портале исполнительных органов Астраханской области, официальных страницах администрации Губернатора Астраханской области в социальных сетях и мессенджерах, в других открытых источниках. Всем заявителям даны ответы в устной и письменной формах по существу поставленных вопросов.

По поручению Губернатора Астраханской области членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, а также главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области проведено 172 мероприятия в формате прямого общения с населением региона (прямые эфиры тематических программ на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, круглые столы с участием заявителей), в ходе которых обратилось с вопросами 1992 заявителя:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 88 мероприятий, 1199 заявителей;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 84 мероприятия, 793 заявителя.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Положительные результаты рассмотрения обращений заявителей активно освещаются на портале исполнительных органов Астраханской области, официальном сайте администрации Губернатора Астраханской области,

официальных страницах и в группах управления в социальных сетях и мессенджерах, что свидетельствует об открытости и доступности информации о деятельности администрации Губернатора Астраханской области. Ведется работа по подготовке ответов на сообщения заявителей посредством системы автоматического мониторинга информационных поводов и комментариев в социальных сетях «Инцидент менеджмент».

7. МОНИТОРИНГ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

В целях приведения законодательства Астраханской области в сфере рассмотрения обращений заявителей в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» управлением разработаны следующие проекты нормативных правовых актов, правовых актов:

- проект закона Астраханской области «О внесении изменения в статью 2 Закона Астраханской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области»;

- проект постановления Губернатора Астраханской области «О внесении изменений в постановления Губернатора Астраханской области» (от 17.01.2020 № 6 «Об управлении по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области», от 09.04.2020 № 59 «О порядке организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Астраханской области, членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области», от 10.02.2023 № 10 «О порядке организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованными Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области»);

- проект распоряжения Губернатора Астраханской области «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Астраханской области от 04.08.2022 № 462-р».

В соответствии с Федеральным законом от 10.07.2023 № 293-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных законодательных актов (положений законодательных актов) Российской Федерации» управлением разработан проект закона Астраханской области «О внесении изменений в статью 4 Закона Астраханской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области».