

**ИНФОРМАЦИЯ**  
об итогах работы в сфере рассмотрения  
 обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц  
 за I квартал 2024 года

## 1. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

За I квартал 2024 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 5827 обращений 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 9947 вопросов.

Источниками поступления обращений являются:

- Платформа обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг – 2650 обращений;
- Администрация Президента Российской Федерации – 1850 обращений;
- единая интернет-приемная Астраханской области – 665 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 317 обращений;
- почтовая связь – 173 обращения;
- остальные источники – 172 обращения.

Непосредственно управлением рассмотрено 958 обращений по различным вопросам, в том числе содержащих просьбу о записи на личный прием заявителей руководством Астраханской области. Предоставлена бесплатная юридическая помощь в ходе личных приемов в здании управления, в письменной форме 1867 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 909 заявителей.

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

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

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

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

№ п/п	Основные льготные категории заявителей	Количество	Доля (%) от общего количество поступивших обращений
1.	Военнослужащие и члены их семей, в том числе:	318	10%
1.1	- военнослужащие	76	2,4%
1.2	- члены семей военнослужащих	242	7,6%
2.	Многодетные семьи	221	6,9%
3.	Пенсионеры	173	5,4%
4.	Инвалиды, в том числе:	152	4,8%
4.1	- инвалиды I и II групп	89	2,8%
4.2	- инвалиды III группы и без указания группы инвалидности	63	1,9%
5.	Члены семей с детьми-инвалидами	49	1,5%
6.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа	28	0,9%
7.	Граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума (малоимущие)	26	0,8%
8.	Безработные граждане	26	0,8%
9.	Пострадавшие от пожара, чрезвычайных ситуаций	20	0,6%
10.	Молодые семьи	13	0,4%

### 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 3119 в форме электронного документа (по системе электронного документооборота) и в письменной форме уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно

установленной резолюции (1651 в форме электронного документа и 1468 в письменной форме уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлен 481 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 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 стенах 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.

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 280 личных приемов, в ходе которых принято 678 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 196 личных приемов, 427 заявителей;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 84 личных приема, 251 заявитель.

#### 5. ПРЯМОЕ ОБЩЕНИЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ

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 29 мероприятий 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 546 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 13 мероприятий, 383 заявителя;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 16 мероприятий, 163 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».