

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 количества 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 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.

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».