

Информация  
об итогах работы в сфере рассмотрения обращений  
и сообщений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
за 2022 год

В 2022 году управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 23279 обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), а именно:

- 16135 письменных и электронных обращений по 34033 вопросам, направленных заявителями на имя Губернатора Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области, 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»;
- 5854 сообщения посредством Платформы обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг;
- 1290 сообщений по итогам проведения 05.05.2022, 19.12.2022 прямых линий с Губернатором Астраханской области.

## 1. ПИСЬМЕННЫЕ И ЭЛЕКТРОННЫЕ 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 интернет-приемной поступило 9227 электронных обращений, что составляет 57,2% от общего количества поступивших обращений (16135).

Иными источниками поступления письменных и электронных обращений являются:

- Администрация Президента Российской Федерации – 4124 обращения;
- Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – 370 обращений;
- почтовая связь – 1166 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 865 обращений;
- остальные источники – 383 обращения.

Из 9615 письменных и электронных обращений, адресованных заявителями непосредственно Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области, управлением рассмотрено 3023 обращения

по различным вопросам, в том числе содержащие просьбу о записи на личный прием заявителей руководством Астраханской области, что составляет 31,4% от общего количества таких обращений.

Управлением предоставлена бесплатная юридическая помощь в ходе личных приемов в здании управления, в письменной форме 7109 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 4086 заявителей.

## 2. СООБЩЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ПЛАТФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Платформа обратной связи позволяет гражданам через форму на едином портале государственных и муниципальных услуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов Российской Федерации направлять сообщения в государственные органы, органы местного самоуправления.

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.

В личные кабинеты управления поступило 5854 сообщения, из них 5730 сообщений в личный кабинет «Администрация Губернатора Астраханской области», 124 сообщения в личный кабинет «Комиссия по вопросам частичной мобилизации Астраханской области».

## 3. АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ В ОБРАЩЕНИЯХ И СООБЩЕНИЯХ

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

I. Меры социальной поддержки и социальной помощи: единовременные выплаты гражданам льготных категорий, в том числе семьям с детьми, просьбы об оказании 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 канализации.

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

V. Специальная военная операция, частичная мобилизация.

#### 4. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ 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 4228 электронных (по системе электронного документооборота) и письменных уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (2749 электронных и 1479 письменных уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 2072 случая 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.

#### 5. ОБУЧАЮЩИЕ СЕМИНАРЫ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ОРГАНОВ ВЛАСТИ

Управлением на постоянной основе проводятся обучающие семинары по практике применения законодательства Российской Федерации и законодательства Астраханской области об обращениях заявителей для специалистов исполнительных органов Астраханской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области.

6 и 7 октября 2022 года на площадке Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева» состоялся обучающий семинар, в котором приняли участие 30 государственных гражданских служащих Астраханской области.

С 25 по 27 октября 2022 года проходили обучающие семинары для сотрудников органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области – 86 слушателей изучили эффективные способы работы в системе электронного документооборота и с обращениями заявителей.

В рамках обучения с использованием мультимедийных презентаций освещены вопросы организации работы с обращениями заявителей, запросами органов власти, учреждений и организаций. Особое внимание уделено важности осуществления внутриведомственного контроля за своевременным рассмотрением обращений, а также подготовкой всесторонних ответов на все поставленные заявителями вопросы. Проработаны проблемные ситуации, которые возникают у специалистов органов власти при регистрации и рассмотрении обращений, даны разъяснения и рекомендации об организации

и проведении личных приемов заявителей, проведено итоговое тестирование на знание законодательства.

## 6. 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 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.

Губернатором Астраханской области, вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора Астраханской области проведено 14 личных приемов, в ходе которых принято 54 заявителя, 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 1807 приемов, в ходе которых принято 4016 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 1286 приемов, 2200 заявителей;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 521 прием, 1816 заявителей.

Астраханская область входит в число субъектов Российской Федерации, где проводится общерегиональный день приема граждан. В 2022 году общерегиональный день приема граждан состоялся 1 июня (с 10:00 до 16:00) в преддверии Дня России. Органами разных уровней власти 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.

## 7. ПРЯМОЕ ОБЩЕНИЕ С НАСЕЛЕНИЕМ

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации с 2021 года в Астраханской области проводятся мероприятия в формате прямого общения с населением.

Губернатором Астраханской области 05.05.2022, 19.12.2022 в прямом эфире региональных телеканалов и радиостанций проведены прямые линии с населением региона, по итогам которых поступило 1290 сообщений заявителей (466 и 824 сообщения соответственно).

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

По итогам прямых линий все сообщения классифицированы по тематикам и поставлены на контроль. Информация о решении социально значимых вопросов, озвученных жителями Астраханской области, опубликована на портале органов власти Астраханской области, официальных страницах администрации Губернатора Астраханской области в социальных сетях и мессенджерах, в других открытых источниках. Заявителям с учетом их желания даны письменные ответы по существу поставленных в сообщениях вопросов.

Членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, а также главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области проведено 201 мероприятие в формате прямого общения с населением (прямые эфиры тематических программ на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, круглые столы с участием граждан), в ходе которых обратились с вопросами 2134 гражданина:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 132 мероприятия, 1012 граждан;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 69 мероприятий, 1122 гражданина.

## 8. ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Положительные результаты рассмотрения обращений и сообщений заявителей активно освещаются на портале органов власти 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 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 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, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, за подписью вице-губернатора – председателя Правительства Астраханской области в Администрацию Президента Российской Федерации, 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 5 поручений Президента Российской Федерации в связи с положительным решением вопросов в обращениях граждан, остаются на контроле 30 поручений Президента Российской Федерации по обращениям граждан с конкретными сроками предоставления соответствующих докладов.

## 10. МОНИТОРИНГ АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В Астраханской области неукоснительно исполняется Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

За 2022 год на закрытом информационном портале Администрации Президента Российской Федерации ССТУ.РФ всеми исполнительными органами Астраханской области, в том числе администрацией Губернатора Астраханской области в лице управления, органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области представлены данные о поступивших обращениях заявителей и о результатах их рассмотрения.

По итогам информационно-статистических обзоров 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 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.