

ИНФОРМАЦИЯ  
об итогах работы в сфере рассмотрения  
обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц,  
за 9 месяцев 2024 года

## 1. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

За 9 месяцев 2024 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 17017 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 31540 вопросов.

Источниками поступления обращений являются:

- Платформа обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг – 8069 обращений;
- Администрация Президента Российской Федерации – 4226 обращений;
- единая интернет-приемная Астраханской области – 2089 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 1141 обращение;
- почтовая связь – 743 обращения;
- остальные источники – 749 обращений.

Непосредственно управлением рассмотрено 3138 обращений по различным вопросам, в том числе содержащих просьбу о записи на личный прием заявителей руководством Астраханской области. Предоставлена бесплатная юридическая помощь в письменной и устной формах в ходе личных приемов в здании управления, в муниципальных образованиях Астраханской области 6025 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 2887 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:	113	1,3%
1.1	- военнослужащие	62	54,9%
1.2	- члены семей военнослужащих	51	45,1%
2.	Многодетные семьи	587	6,6 %
3.	Пенсионеры	508	5,7%
4.	Инвалиды, в том числе:	373	4,2%
4.1	- инвалиды I и II групп	246	66%
4.2	- инвалиды III группы и без указания группы инвалидности	127	34%
5.	Члены семей с детьми-инвалидами	134	1,5%
6.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа	80	0,9%
7.	Граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума (малоимущие)	86	1%
8.	Безработные граждане	92	1%
9.	Пострадавшие от пожара, чрезвычайных ситуаций	49	0,5%
10.	Молодые семьи	39	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 8846 в форме электронного документа (по системе электронного документооборота) и в письменной форме уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (4778 в форме электронного документа и 4068

в письменной форме уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 1463 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.

#### 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 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 11 личных приемов, в ходе которых принято 43 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 908 личных приемов, в ходе которых принято 2360 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 607 личных приемов, 1440 заявителей;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 301 личный прием, 920 заявителей.

По поручению Губернатора Астраханской области ежегодно в первую среду июня в преддверии Дня России с 10:00 до 16:00 проходит общерегиональный день приема граждан в Астраханской области. 5 июня 2024 года органами разных уровней власти принято 910 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 158 заявителей;

- главами органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 319 заявителей;

- должностными лицами территориальных органов федеральных органов государственной власти, в том числе прокуратуры Астраханской области совместно с городскими, районными и специализированными прокуратурами, – 282 заявителя;

- депутатами Думы Астраханской области, Городской Думы муниципального образования «Городской округ город Астрахань» – 151 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 98 мероприятий в формате прямого общения с населением (прямые эфиры тематических программ на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, круглые столы с участием заявителей), в ходе которых обратилось с вопросами 1499 граждан:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 47 мероприятий, 886 граждан;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 51 мероприятие, 613 граждан.

## 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».