

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 количество 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».