

ИНФОРМАЦИЯ
об итогах работы в сфере рассмотрения
обращений и сообщений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц,
за 9 месяцев 2023 года

За 9 месяцев 2023 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 13725 обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), а именно:

- 7906 письменных и электронных обращений по 17636 вопросам, направленных заявителями на имя Губернатора Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области, работа с которыми осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 5819 сообщений посредством Платформы обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг.

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 1895 электронных обращений, что составляет 24% от общего количества поступивших обращений (7906).

Иными источниками поступления письменных и электронных обращений являются:

- Администрация Президента Российской Федерации – 3812 обращений;
- Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации – 126 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 983 обращения;
- почтовая связь – 537 обращений;
- остальные источники – 553 обращения.

Из 7906 письменных и электронных обращений управлением рассмотрено 2399 обращений (30%) по различным вопросам, в том числе содержащих просьбу о записи на личный прием заявителей руководством Астраханской области.

Управлением предоставлена бесплатная юридическая помощь в ходе личных приемов в здании управления, в письменной форме 5340 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 2699 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.

В личные кабинеты управления поступило 5819 сообщений по различным вопросам, в том числе относящимся к компетенции администрации Губернатора 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 семьям с детьми, военнослужащим и членам их семей, оказание 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 водоотведения.

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

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

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 7164 электронных (по системе электронного документооборота) и письменных уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (4088 электронных и 3076 письменных уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 1132 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. 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 8 личных приемов, в ходе которых принято 34 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 1038 личных приемов, в ходе которых принято 2596 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 678 личных приемов, 1332 заявителя;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 360 личных приемов, 1264 заявителя.

По поручению Губернатора Астраханской области Бабушкина И.Ю. ежегодно в первую среду июня в преддверии Дня России с 10:00 до 16:00 проходит общерегиональный день приема граждан в Астраханской области. 7 июня 2023 года органами разных уровней власти принято 988 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 170 заявителей;

- главами органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 233 заявителя;

- должностными лицами территориальных органов федеральных органов государственной власти, в том числе прокуратуры Астраханской области совместно с городскими, районными и специализированными прокуратурами, – 393 заявителя;

- депутатами Думы Астраханской области, Городской Думы муниципального образования «Городской округ город Астрахань» – 192 заявителя.

6. ПРЯМОЕ ОБЩЕНИЕ С НАСЕЛЕНИЕМ

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

Членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, а также главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области проведено 114 мероприятий 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 обратилось с вопросами 1190 граждан:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 67 мероприятий, 793 гражданина;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 47 мероприятий, 397 граждан.

7. 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».