

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

За первое полугодие 2023 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 9229 обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), а именно:

- 5615 письменных и электронных обращений по 12043 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»;

- 3614 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 1120 электронных обращений, что составляет 20% от общего количества поступивших обращений (5615).

Иными источниками поступления письменных и электронных обращений являются:

- Администрация Президента Российской Федерации – 2987 обращений;
- Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – 80 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 635 обращений;
- почтовая связь – 393 обращения;
- остальные источники – 400 обращений.

Из 5615 письменных и электронных обращений управлением рассмотрено 1645 обращений (29,3%) 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 3748 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 1742 заявителя.

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 3614 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 5267 электронных (по системе электронного документооборота) и письменных уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (3006 электронных и 2261 письменное уведомление).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 755 случаев 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 осуществляются личные приемы заявителей, 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 711 личных приемов, в ходе которых принято 1636 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 475 личных приемов, 816 заявителей;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 236 личных приемов, 820 заявителей.

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 90 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 885 граждан:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 53 мероприятия, 602 гражданина;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 37 мероприятий, 283 гражданина.

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».