

Информация
об итогах работы в сфере рассмотрения
обращений и сообщений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц,
в I квартале 2023 года

В I квартале 2023 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 4230 обращений и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), а именно:

- 2543 письменных и электронных обращения по 5374 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»;

- 1687 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 604 электронных обращения, что составляет 23,8% от общего количества поступивших обращений (2543).

Иными источниками поступления письменных и электронных обращений являются:

- Администрация Президента Российской Федерации – 1184 обращения;
- Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – 46 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 328 обращений;
- почтовая связь – 216 обращений;
- остальные источники – 165 обращений.

Из 2543 письменных и электронных обращений управлением рассмотрено 904 обращения (35,5%) по различным вопросам, в том числе, содержащие 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 1983 заявителям, проконсультировано по телефону 846 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 решения органов власти Астраханской области.

В личные кабинеты управления поступило 1687 сообщений, из них 1627 сообщений в личный кабинет «Администрация Губернатора Астраханской области», 60 сообщений 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 семьям с детьми, участникам специальной военной операции 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 2130 электронных (по системе электронного документооборота) и письменных уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (1227 электронных и 903 письменных уведомления).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 378 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.

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 363 личных приема, в ходе которых принято 693 заявителя:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 252 личных приема, 357 заявителей;
- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 111 личных приемов, 336 заявителей.

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 44 мероприятия 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 352 гражданина:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 26 мероприятий, 253 гражданина;

- главами городских округов и муниципальных районов Астраханской области – 18 мероприятий, 99 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».