

**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».