

ИНФОРМАЦИЯ
об итогах работы в сфере рассмотрения
 обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц
 за I квартал 2025 года

1. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

За I квартал 2025 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 5244 обращения 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 9664 вопроса.

Источниками поступления обращений являются:

- Платформа обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг – 2963 обращения;
- Администрация Президента Российской Федерации – 752 обращения;
- единая интернет-приемная Астраханской области – 573 обращения;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 402 обращения;
- почтовая связь – 144 обращения;
- остальные источники – 410 обращений.

Непосредственно управлением рассмотрено 1216 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 1979 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 763 заявителя.

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:	578	25,3 %
1.1	- военнослужащие	198	34,3 %
1.2	- члены семей военнослужащих	380	65,7 %
2.	Многодетные семьи	165	7,2 %
3.	Пенсионеры	165	7,2%
4.	Инвалиды, в том числе:	108	4,7 %
4.1	- инвалиды I и II групп	52	48,1 %
4.2	- инвалиды III группы и без указания группы инвалидности	56	51,9 %
5.	Члены семей с детьми-инвалидами	31	1,4 %
6.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа	40	1,7 %
7.	Безработные граждане	28	1,2 %
8.	Граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума (малоимущие)	25	1,09%
9.	Молодые семьи	8	0,3 %
10.	Пострадавшие от пожара, чрезвычайных ситуаций	5	0,2 %

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 муниципальных районов, муниципальных и городских округов Астраханской области направлено 1477 в форме электронного документа (по системе электронного документооборота) и в письменной форме уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (871 в форме электронного

документа и 606 в письменной форме уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 547 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.

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 муниципальных районов, муниципальных и городских округов Астраханской области.

Губернатором Астраханской области, вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора Астраханской области проведено 6 личных приемов, в ходе которых принят 21 заявитель, в том числе представляющий 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 органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами проведено 305 личных приемов, в ходе которых принято 893 заявителя:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 220 личных приемов, 603 заявителя;

- главами муниципальных районов, муниципальных и городских округов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 85 личных приемов, 290 заявителей.

5. ПРЯМОЕ ОБЩЕНИЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ

По поручению Губернатора Астраханской области членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, а также главами муниципальных районов, муниципальных и городских округов Астраханской области проведено

17 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 обратился с вопросами 121 гражданин:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 4 мероприятия, 21 гражданин;

- главами муниципальных районов, муниципальных и городских округов Астраханской области – 13 мероприятий, 100 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».