

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 количества 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».