

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

1. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

За первое полугодие 2025 года управлением по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) проанализировано 10445 обращений 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 18582 вопроса.

Источниками поступления обращений являются:

- Платформа обратной связи на едином портале государственных и муниципальных услуг – 6618 обращений;
- Администрация Президента Российской Федерации – 1201 обращение;
- единая интернет-приемная Астраханской области – 1027 обращений;
- передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 752 обращения;
- почтовая связь – 320 обращений;
- остальные источники – 527 обращений.

Непосредственно управлением рассмотрено 2375 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 3711 заявителям, в том числе проконсультировано по телефону 1336 заявителей.

2. ТЕМАТИКИ ОБРАЩЕНИЙ И ЛЬГОТНЫЕ КАТЕГОРИИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

На личном контроле Губернатора Астраханской области Бабушкина И.Ю. 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:	1136	29,7%
1.1	- военнослужащие	414	36,4%
1.2	- члены семей военнослужащих	722	63,6%
2.	Пенсионеры	282	7,4%
3.	Многодетные семьи	253	6,6%
4.	Инвалиды, в том числе:	214	5,6%
4.1	- инвалиды III группы и без указания группы инвалидности	117	54,7%
4.2	- инвалиды I и II групп	97	45,3%
5.	Члены семей с детьми-инвалидами	56	1,5%
6.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа	51	1,3%
7.	Граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума (малоимущие)	47	1,2%
8.	Безработные граждане	43	1,1%
9.	Молодые семьи	14	0,4%
10.	Пострадавшие от пожара, чрезвычайных ситуаций	14	0,4%

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 3033 в форме электронного документа (по системе электронного документооборота) и в письменной форме

уведомления о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей согласно установленной резолюции (1641 в форме электронного документа и 1392 в письменной форме уведомлений).

Управлением как на этапе регистрации обращений, так и в ходе их рассмотрения выявлено 1082 случая 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 9 личных приемов, в ходе которых принято 30 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 органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами проведен 601 личный прием, в ходе которого принят 2 001 заявитель:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 424 личных приема, 1 316 заявителей;

- главами муниципальных районов, муниципальных и городских округов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 177 личных приемов, 685 заявителей.

По поручению Губернатора Астраханской области ежегодно в первую среду июня в преддверии Дня России с 10:00 до 16:00 проходит общерегиональный день приема граждан в Астраханской области. 4 июня 2025 года органами разных уровней власти принято 920 заявителей:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 156 заявителей;

- главами органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, уполномоченными ими должностными лицами – 292 заявителя;

- должностными лицами территориальных органов федеральных органов государственной власти, в том числе прокуратуры Астраханской области совместно с городскими, районными и специализированными прокуратурами, – 323 заявителя;

- депутатами Думы Астраханской области, Городской Думы муниципального образования «Городской округ город Астрахань» – 149 заявителей.

По поручению Губернатора Астраханской области Бабушкина И.Ю. управлением совместно с уполномоченными должностными лицами министерства социального развития и труда Астраханской области и филиала Государственного фонда поддержки участников специальной военной операции «Защитники Отечества» по Астраханской области проведены выезды мобильной приемной Губернатора Астраханской области в рамках проведения мероприятий:

- 23.02.2025 открытие мемориального комплекса астраханцам, погибшим в локальных конфликтах, на территории парка «Студенческий» вблизи ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева»;

- 08.05.2025 открытие стелы «Астрахань – город трудовой доблести».

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 42 мероприятия 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 обратились с вопросами 424 гражданина:

- членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области – 20 мероприятий, 170 граждан;

- главами муниципальных районов, муниципальных и городских округов Астраханской области – 22 мероприятия, 254 гражданина.

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».