

**Информация  
об итогах работы в сфере рассмотрения обращений граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
в 2020 году**

Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление) осуществляет централизованную регистрацию обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее – обращения граждан и организаций, заявителей), адресованных Губернатору Астраханской области, членам Правительства Астраханской области, отраслевым министрам, руководителям агентств и служб Астраханской области, в том числе поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

Основные источники поступления обращений граждан и организаций в 2020 году:

единая интернет-приемная Астраханской области, в которой представлены все исполнительные органы государственной власти Астраханской области и органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, – 7 626 обращений, а также 6 730 обращений, которые согласно адресатам, выбранным заявителями, направлены в органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области в целях решения вопросов на местном уровне. Итого 14 356 электронных обращений, что на 82% больше аналогичного показателя 2019 года (7 901 электронное обращение);

Администрация Президента Российской Федерации – 3 598 обращений;

Аппарат Правительства Российской Федерации и Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации – 319 обращений;

письменные обращения через почтовую связь – 2 151 обращение;

передано лично заявителями (в том числе через почтовые ящики) – 835 обращений;

остальные источники поступления обращений – 615 обращений.

Всего поступило 21 874 обращения граждан и организаций, в которых озвучено заявителями и соответственно проанализировано управлением на этапе регистрации 33 600 вопросов. Непосредственно управлением рассмотрено 5 845 обращений по различным вопросам, в том числе содержащих просьбу о личном приеме граждан Губернатором Астраханской области.

Количество вопросов, озвученных в обращениях граждан и организаций, адресованных исполнительным органам государственной власти Астраханской области, составило 22 588, из которых:

социальная сфера – 8 885 (39%);

экономика – 4 744 (21%);

жилищно-коммунальная сфера – 4 785 (21%);

государство, общество, политика – 3 107 (14%);

оборона, безопасность, законность – 1 067 (5%).

Основные проблемные вопросы, озвученные в обращениях граждан и организаций, которые имеют тенденцию к снижению (по сравнению с 2019 годом):

- нехватка мест в детских садах – в 7,8 раза;
- наружное освещение – в 4,5 раза;
- строительство и ремонт дорог, тротуаров – в 3,7 раза;
- установление инвалидности – в 2,5 раза;
- газификация поселений, подключение жилых домов к газоснабжению – в 2,3 раза;
- водоснабжение поселений, перебои в водоснабжении – в 2,1 раза;
- безопасность дорожного движения, дорожные знаки – в 1,8 раза;
- деятельность управляющих организаций – в 1,7 раза.

Рост количества обращений граждан и организаций наблюдается по следующим проблемным вопросам (по сравнению с 2019 годом):

- санитарно-эпидемиологическое благополучие населения – более чем в 10 раз;
- социальные выплаты безработным гражданам – более чем в 10 раз;
- обеспечение бесплатным питанием детей до 1,5 лет – более чем в 10 раз;
- выплаты пособий и компенсаций на ребенка – в 8,7 раза;
- лекарственное обеспечение – в 2,6 раза;
- условия ведения предпринимательской деятельности – в 2,2 раза;
- строительство и ремонт мостов – в 1,6 раза;
- работа медицинских учреждений и их сотрудников – в 1,4 раза;
- трудоустройство, безработица – в 1,3 раза.

Управлением осуществляется контроль за сроками исполнения и анализируется содержание ответа по каждому зарегистрированному обращению в целях его объективного и всестороннего рассмотрения.

В отчетный период в адрес руководителей исполнительных органов государственной власти Астраханской области и глав муниципальных районов и городских округов Астраханской области направлено:

3 305 уведомлений по системе электронного документооборота «Директум» о необходимости предоставления ответов на обращения заявителей согласно резолюции;

433 письменных уведомлений о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений заявителей.

Управлением как на этапе регистрации обращений граждан и организаций, так и в ходе рассмотрения жалоб выявлено 1 216 случаев возможного нарушения прав и законных интересов заявителей, информация по которым направлена в контрольно-надзорные органы для рассмотрения и принятия мер реагирования в случае подтверждения изложенных в обращениях доводов.

В 2020 году управлением проведены выездные обучающие семинары по проблемным вопросам в применении федерального законодательства и законодательства Астраханской области об обращениях граждан и организаций, в которых приняли участие 90 сотрудников:

министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Астраханской области;

министерства здравоохранения Астраханской области;

министерства сельского хозяйства и рыбной промышленности Астраханской области;

службы ветеринарии Астраханской области;

службы государственного технического надзора Астраханской области;

агентства по занятости населения Астраханской области;

администрации муниципального образования «Приволжский район»;

администрации муниципального образования «Камызякский район»;

администрации муниципального образования «Красноярский район».

За 2020 год управлением разработано семь проектов нормативных правовых актов, правовых актов в сфере обращений граждан и организаций:

постановление Губернатора Астраханской области от 17.01.2020 № 6 «Об управлении по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области» в связи с передачей управлению функций по обеспечению рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц;

постановление Губернатора Астраханской области от 09.04.2020 № 59 «О Порядке организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Астраханской области, членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области»;

постановление Губернатора Астраханской области от 20.10.2020 № 114 «О внесении изменений в постановление Губернатора Астраханской области от 17.08.2015 № 77 и признании утратившим силу постановления Губернатора Астраханской области от 24.02.2004 № 64» в части внесения изменений в раздел «Порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц» Инструкции по делопроизводству в администрации Губернатора Астраханской области;

постановление Губернатора Астраханской области от 21.10.2020 № 117 «О признании утратившим силу постановления Главы Администрации Астраханской области от 26.02.93 № 38 «О мерах по выполнению законодательства о порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»;

распоряжение Губернатора Астраханской области от 31.03.2020 № 195-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Астраханской области от 30.05.2017 № 341-р «О дополнительных мерах по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц»;

распоряжение Губернатора Астраханской области от 27.05.2020 № 280-р «О приостановлении действия распоряжения Губернатора Астраханской области от 30.05.2017 № 341-р в части проведения общерегионального дня приема граждан в Астраханской области в первую среду июня 2020 года»;

распоряжение Губернатора Астраханской области от 30.12.2020 № 748-р «О внесении изменения в распоряжение Губернатора Астраханской области от 30.07.2018 № 503-р «О создании рабочей группы по рассмотрению обращений граждан с выездом на место с участием заявителей».

Губернатором Астраханской области внесен на рассмотрение Думы Астраханской области проект закона Астраханской области «О внесении изменений в статьи 2 и 4 Закона Астраханской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области» (разработан управлением совместно с государственно-правовым управлением администрации Губернатора Астраханской области, министерством социального развития и труда Астраханской области, принят Думой Астраханской области 24.11.2020, зарегистрирован от 26.11.2020 № 101/2020-ОЗ).

Ранее правом на первоочередной личный прием обладали:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны боевых действий;
- 3) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 4) инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- 5) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- 6) лица старше 60 лет;
- 7) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- 8) граждане, удостоенные звания Героев Социалистического Труда, и полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

Дополнен перечень лиц, которые имеют право на первоочередной личный прием представителями государственных органов, органов местного самоуправления. В него включены:

беременные женщины;  
родители (лица, их замещающие), пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет включительно.

Граждане, являющиеся инвалидами I группы, будут обладать правом на личный прием по месту их нахождения руководителем или уполномоченным им на проведение приема лицом не только государственного органа, но и органа местного самоуправления.

В ранее действовавшей редакции закона гражданину отказывалось в личном выездном приеме, если вместе с заявлением не представлена справка, подтверждающая факт установления инвалидности. Теперь в случае поступления заявлений от инвалидов I и II групп, их законных представителей, семей, имеющих детей-инвалидов, о проведении по их обращению личного выездного приема и непредставления ими справки о наличии инвалидности, государственный орган, орган местного самоуправления самостоятельно запрашивает данные сведения об инвалидности в соответствующих органах.

В 2020 году эпидемиологическая обстановка в Астраханской области и России в целом повлияла на различные отрасли, в том числе на сферу обращений граждан и организаций. С момента введения режима повышенной готовности на территории Астраханской области Губернатором Астраханской области поручено исполнительным органам государственной власти Астраханской области и рекомендовано органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области принять оперативные меры по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия заявителей:

проведено информирование населения о возможности направления обращений в дистанционном режиме посредством единой интернет-приемной исполнительных органов государственной власти Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области <https://letters.astrobl.ru>;

запущена работа телефонов горячих линий компетентных органов власти в целях консультирования населения по актуальным проблемным вопросам.

В целях реализации распоряжения Губернатора Астраханской области от 30.05.2017 № 341-р «О дополнительных мерах по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц» управлением разрабатываются графики личных приемов, личных выездных приемов заявителей, проводимых отраслевыми министрами, руководителями агентств и служб, главами муниципальных районов и городских округов Астраханской области, и осуществляется контроль за их соблюдением.

В отчетный период проведены личные приемы, личные выездные приемы, приемы заявителей посредством закрытого информационного ресурса Администрации Президента Российской Федерации ССТУ.РФ, видео-, аудио-, телефонной связи:

руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 785 приемов, в ходе которых принято 1 143 заявителя;

главами муниципальных районов и городских округов Астраханской области и уполномоченными ими должностными лицами – 393 приема, в ходе которых принято 1 077 заявителей.

Также управлением:

в соответствии с графиком, утвержденным Губернатором Астраханской области 25.12.2019, проведено 33 видеоприема жителей сельских поселений Астраханской области посредством закрытого информационного ресурса Администрации Президента Российской Федерации ССТУ.РФ, 3 личных выездных приема заявителей в муниципальных образованиях Астраханской области (с. Началово Приволжского района, г. Камызяк Камызякского района, с. Красный Яр Красноярского района);

предоставлена в ходе личных приемов бесплатная юридическая помощь 3150 заявителям;

оказаны консультации на более чем 10 тысяч телефонных сообщений граждан и организаций.

По поручению Губернатора Астраханской области часть обращений заявителей оперативно рассматривается с выездом на место или на рабочих совещаниях с привлечением компетентных структур, в том числе территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, депутатов Думы Астраханской области, Городской Думы муниципального образования «Город Астрахань», Регионального исполкома Общероссийского общественного движения «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» в Астраханской области.

В зоне ответственности управления – организация и проведение личных приемов заявителей Губернатором Астраханской области, вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области, контроль за исполнением озвученных ими поручений, включая предварительную запись заявителей на личный прием, консультацию населения о порядке проведения личного приема.

Губернатор Астраханской области и уполномоченные им должностные лица – вице-губернатор – председатель Правительства Астраханской области, руководитель администрации Губернатора Астраханской области проводили личные приемы граждан и организаций в очном режиме с соблюдением санитарно-эпидемиологических правил и норм. В 2020 году организовано и проведено 15 личных приемов, в ходе которых принято 83 заявителя, представляющих интересы жителей поселений, микрорайонов, многоквартирных жилых домов.

По итогам исполнения поручений, данных Губернатором Астраханской области с 2019 года по 2020 год и уполномоченными им должностными лицами – вице-губернатором – председателем Правительства Астраханской области, руководителем администрации Губернатора Астраханской области:

в стадии решения – 53 вопроса;  
решено положительно – 36 вопросов;  
дополнительный контроль – 14 вопросов;  
даны мотивированные разъяснения – 13 вопросов.

Положительные итоги в рассмотрении обращений заявителей активно освещаются не только в социальных сетях управления («Одноклассники», «ВКонтакте», «Фейсбук», «Инстаграм»), но и в средствах массовой информации, 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».

На основании поручения Президента Российской Федерации от 21.01.2020 № Пр-81 (подпункт «б» пункта 2) Губернатором Астраханской области дано указание исполнительным органам государственной власти Астраханской области на постоянной основе осуществлять при реализации проекта «Прямая линия. Продолжение» взаимодействие с Общероссийским общественным движением «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» (далее – ОНФ) в работе с обращениями граждан, поступившими в ходе проведения

специальной программы «Прямая линия с Владимиром Путиным», предусматрев использование многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и привлечение общественных и добровольческих (волонтерских) организаций.

В 2020 году для организации работы с заявлениями граждан автономным учреждением Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ АО «МФЦ», МФЦ), подведомственным министерству экономического развития Астраханской области, проведены следующие мероприятия:

- подписано 05.03.2020 соглашение о взаимодействии между ОНФ и АУ АО «МФЦ» в части реализации проектов ОНФ, в том числе проекта «Прямая линия. Продолжение», направленных на исполнение указов и поручений Президента Российской Федерации, в частности в форме организации взаимодействия с заявителями по типу общественных приемных;

- определены офисы МФЦ, на базе которых организованы общественные приемные ОНФ (оформлено рабочее место, зона приема граждан и навигация в соответствии с требованиями ОНФ), а также сроки начала их работы:

филиал МФЦ в Кировском районе г. Астрахани (по ул. Бабефа, 8) – с даты подписания соглашения 05.03.2020;

Приволжский и Володарский филиалы МФЦ – с 15.04.2020;

Харабалинский филиал МФЦ – с 01.06.2020;

Ахтубинский, Икрянинский, Наримановский филиалы МФЦ – с 01.08.2020.

В 2019 году в ходе проведения специальной программы «Прямая линия с Владимиром Путиным» от жителей Астраханской области поступило 6 144 обращения, из них 3 324 обращения переданы в работу исполнительным органам государственной власти Астраханской области.

По поручению Губернатора Астраханской области управлением осуществлены общий контроль и консультационно-методическое сопровождение по заполнению итогового статистического доклада по указанным обращениям граждан исполнительными органами государственной власти Астраханской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, а также самостоятельное рассмотрение заявлений астраханцев в рамках полномочий.

Всего проанализировано 3 324 обращения, в которых озвучено заявителями 4 183 вопроса, по итогам рассмотрения которых:

приняты решения по 2 311 вопросам (55% от общего количества вопросов);

установлены конкретные сроки исполнения по 982 вопросам (24% от общего количества вопросов);

относятся к компетенции территориальных органов федеральных органов исполнительной власти 586 вопросов (14% от общего количества вопросов);

отказано в решении по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации (идентификация заявителя невозможна, суть обращения

не указана, требуется непосредственное участие заявителя), по 304 вопросам (7% от общего количества вопросов).

Администрацией Губернатора Астраханской области в адрес ОНФ направлен итоговый статистический доклад по указанным обращениям.

В рамках прямого взаимодействия с Администрацией Президента Российской Федерации управлением осуществляется контроль за:

проведением приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации уполномоченными должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе в режиме видео-конференц-связи;

подготовкой проектов докладов по итогам приемов граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Астраханской области за подписью Губернатора Астраханской области на имя Президента Российской Федерации, в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе.

В 2020 году проведено 7 приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, снято с контроля 3 поручения Президента Российской Федерации в связи с положительным решением вопросов в обращениях граждан, на контроле 22 поручения Президента Российской Федерации по обращениям граждан с конкретными сроками исполнения.

Обращения граждан и организаций рассматриваются в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», контроль в данной сфере деятельности осуществляется в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». Управлением ежедневно в ручном режиме на закрытом информационном ресурсе Администрации Президента Российской Федерации ССТУ.РФ заполняются данные о поступивших обращениях граждан и организаций и результатах их рассмотрения.

По итогам информационно-статистического обзора Администрации Президента Российской Федерации в сфере обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых мер за 2020 год Астраханская область заняла первое место по Южному федеральному округу и России по решению проблемных вопросов на региональном и местном уровнях (46,2% и 37,2% соответственно).

Такие высокие показатели сохраняются в результате проведения системной работы управления совместно со всеми исполнительными органами государственной власти Астраханской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области.