

Управление по работе с обращениями граждан администрации
Губернатора Астраханской области

О РАБОТЕ В СФЕРЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В 2019 ГОДУ



ОСНОВНЫЕ ПЛОЩАДКИ ПО ПРИЕМУ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Личные приемы граждан

3. Видеоприемы, ССТУ.РФ

5. Социальные сети, сайт, электронная почта Губернатора Астраханской области

2. Интернет-приемная ИОГВ и ОМСУ

4. Общерегionalный и общероссийский дни приема граждан

Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области

6. Письменные обращения

8. Факс

10. Мобильная приемная «Губернаторский контроль»

12. Социальные сети управления (консультация)

7. Устные обращения

9. Выездные приемы граждан

11. Прямая связь с Правительством АО (консультация)

АНАЛИЗ КОЛИЧЕСТВА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН (2016–2019 гг.)



Общее количество обращений граждан, поступивших в управление

2016 год 2017 год 2018 год 2019 год



Количество обращений граждан, поступивших в интернет-приемную

2016 год 2017 год 2018 год 2019 год



Количество обращений граждан, поступивших с просьбой о записи на личный прием Губернатора АО

2016 год 2017 год 2018 год 2019 год

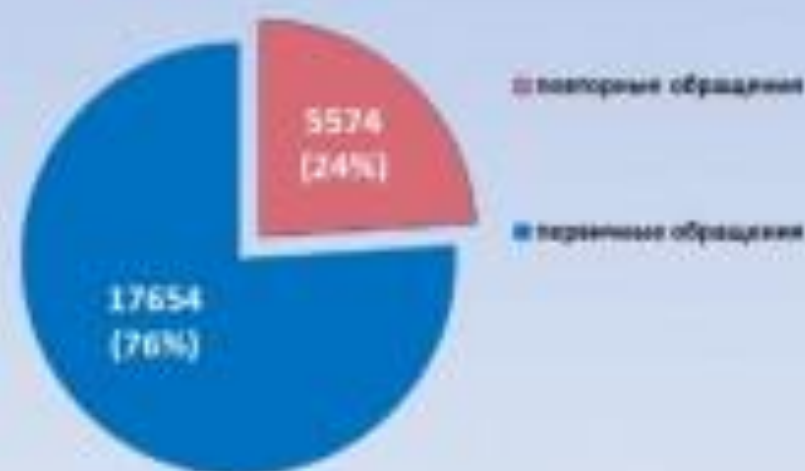
Адресат обращений в интернет-приемной



СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ВОПРОСОВ В ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН 2019 год/2018 год

С НАЧАЛА 2019 ГОДА
В УПРАВЛЕНИЕ ПОСТУПИЛО

23,2 ТЫС. ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
ПО **35,1** ТЫС. ВОПРОСАМ



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМНЫЕ ТЕМАТИКИ



ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ДЕНЬ ПРИЕМА ГРАЖДАН состоялся 12 декабря 2019 года

проводится по поручению Президента Российской Федерации ежегодно в день Конституции Российской Федерации
с 12:00 до 20:00 по местному времени

12 декабря
общероссийский день
приема граждан

По сводным данным, в общероссийский день приема граждан в Астраханской области принято
299 заявителей, **414** обращений, в том числе в управлении – **76** заявителей, **127** обращений.

Основные проблемные вопросы: благоустройство территорий; ремонт дорог; деятельность управляющих компаний;
оказание материальной помощи; льготы; транспортное обслуживание населения;
теплоснабжение; улучшение жилищных условий; расчет размеров пенсии; газификация.

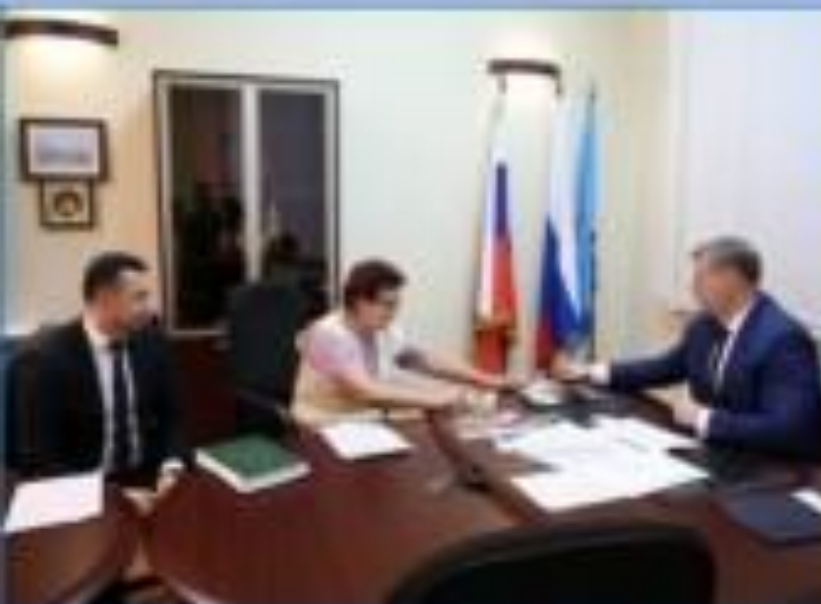


Уважаемые граждане! В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 12 декабря 2019 года в день Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан. В этот день вы можете обратиться к представителям органов государственной власти и местного самоуправления с заявлениями, предложениями, жалобами и другими обращениями. Обращения принимаются в письменной и устной форме. Обращения, принятые в этот день, будут рассмотрены в приоритетном порядке. Контактная информация: Администрация Астраханской области, Управление администрации Астраханской области, Управление по взаимодействию с органами государственной власти и местного самоуправления. Контактный телефон: 8(8492) 22-11-11. Контактный e-mail: info@astrakhan.gov.ru. Контактный сайт: www.astrakhan.gov.ru.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 12 декабря 2019 года в день Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан. В этот день вы можете обратиться к представителям органов государственной власти и местного самоуправления с заявлениями, предложениями, жалобами и другими обращениями. Обращения принимаются в письменной и устной форме. Обращения, принятые в этот день, будут рассмотрены в приоритетном порядке. Контактная информация: Администрация Астраханской области, Управление администрации Астраханской области, Управление по взаимодействию с органами государственной власти и местного самоуправления. Контактный телефон: 8(8492) 22-11-11. Контактный e-mail: info@astrakhan.gov.ru. Контактный сайт: www.astrakhan.gov.ru.



ЛИЧНЫЕ ПРИЕМЫ ГРАЖДАН РУКОВОДСТВА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ



ОРГАНИЗОВАНО
ПРОВЕДЕНИЕ
23 ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ,
В ХОДЕ КОТОРЫХ
ПРИНЯТО
230 ГРАЖДАН.



ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ ПО ИТОГАМ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОМ ГРАЖДАН РУКОВОДСТВА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ



- ✓ полное обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации (ТСР), в том числе оставших на очередь в 2019 году (выделяется 32,5 млн руб.);
- ✓ формирование реестра многоквартирных домов в целях оснащения их пандусами либо специальными подъемниками;
- ✓ завершение газификации девятиэтажного многоквартирного дома на 120 квартир по ул. Космонавта В. Комарова, 1746 в Ленинском районе в г. Астрахани;
- ✓ возобновление пассажирских перевозок внутренним водным транспортом;
- ✓ строительство фельдшерско-акушерского пункта в с. Ленино Енотаевского района;
- ✓ Строительство детского сада на 330 мест в микрорайоне «Западный-2» в Трусовском районе г. Астрахани



ЛИЧНЫЕ ПРИЕМЫ ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И ГЛАВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ



РУКОВОДИТЕЛЯМИ ИОГВ АО ПРОВЕДЕНО **520** ПРИЕМОВ, ПРИНЯТО **1315** ГРАЖДАН



ГЛАВАМИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ АО ПРОВЕДЕНО **295** ПРИЕМОВ,
ПРИНЯТО **1188** ГРАЖДАН

МОБИЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ «ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОНТРОЛЬ»

Обратилось более **2,6** тыс. граждан – поступило в работу **1714** обращений



- направлен мотивированный ответ в письменной форме 756 (44 %)
- дан мотивированный ответ в ходе работы мобильной приемной 463 (27%)
- находится на стадии положительного решения, вопрос поставлен на дополнительный контроль 248 (15%)
- решение вопроса находится в компетенции территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций 114 (7%)
- решено не в полной мере, так как требует активности заявителя 59 (3%)
- решено положительно 50 (3%)
- отказано в решении по основаниям, предусмотренным действующим законодательством 24 (1%)

Охват: более 50 населенных пунктов в районах Астраханской области, отдаленные от центра микрорайоны г. Астрахани



РЕГУЛЯРНАЯ МОДЕРНИЗАЦИЯ ИНТЕРНЕТ-ПРИЕМНОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
И ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ([HTTPS://LETTERS.ASTROBL.RU](https://letters.astrobbl.ru))

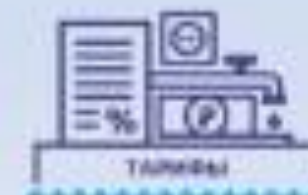


РАЗДЕЛ «ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ» ВКЛЮЧАЕТ **17** ТЕМАТИК,
В КОТОРЫХ РАЗМЕЩЕНЫ ОТВЕТЫ НА БОЛЕЕ **150** ВОПРОСОВ
И ТЕЛЕФОНЫ ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ



СОЗДАН РАЗДЕЛ
«ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О КОРРУПЦИИ»

ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ



ОКАЗАНИЕ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

СПЕЦИАЛИСТАМИ УПРАВЛЕНИЯ В 2019 году ПРИНЯТО БОЛЕЕ **4,3** ТЫС. ГРАЖДАН.

КАЖДОМУ ОКАЗАНА БЕСПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ
В УСТНОЙ ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМАХ

№ п/п	Категория граждан	I квартал 2019 г.	II квартал 2019 г.	III квартал 2019 г.	IV квартал 2019 г.	ИТОГО
1.	Инвалиды I и II групп	34	25	22	27	108
2.	Дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без получения родителей, лица из их числа	36	36	34	36	142
3.	Граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и законами Астраханской области	770	804	1882	652	4108
	ИТОГО	840	865	1938	715	4358

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ МОБИЛЬНОЙ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
С ВЫЕЗДОМ НА МЕСТО ПРИ УЧАСТИИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
(СОЗДАНА РАСПОРЯЖЕНИЕМ ГУБЕРНАТОРА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ 30.07.2018 № 503-р)**



**ПОРЯДОК РАБОТЫ
МОБИЛЬНОЙ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ**

Астраханская область

Исходный № _____
Дата _____

На основании приказа губернатора Астраханской области от 30.07.2018 № 503-р (далее – Приказ) образована мобильная рабочая группа (далее – МРГ) по рассмотрению обращений граждан с выездом на место при участии заявителей. МРГ создается для рассмотрения обращений граждан, поступивших в органы государственной власти Астраханской области, органов местного самоуправления Астраханской области, территориальных органов федеральной исполнительной власти, общественности.

Губернатор Астраханской области _____



А.А. Ковалев

Основные задачи рабочей группы:

- ✓ оперативное реагирование на решение проблемных вопросов, указанных в обращениях граждан;
- ✓ внесение предложений по объективному и всестороннему рассмотрению обращений граждан;
- ✓ проведение личных выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Астраханской области

Состав рабочей группы:

представители исполнительных органов государственной власти Астраханской области, органов местного самоуправления Астраханской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественности
(общее кол-во – 101 чел.)

С начала 2019 года управлением организовано **более 540** выездов по обращениям граждан



КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



В 2019 году управлением в адрес руководителей исполнительных органов государственной власти Астраханской области и глав муниципальных районов Астраханской области было направлено **611 писем** о надлежащем соблюдении порядка рассмотрения обращений граждан и **4175 уведомлений** по системе электронного документооборота о сроках исполнения поручений по обращениям граждан

ВЫЕЗДНЫЕ ОБУЧАЮЩИЕ СЕМИНАРЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ИОГВ АО И АДМИНИСТРАЦИЙ МО АО
ПО СОБЛЮДЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



Ежегодно в обучающих семинарах управления принимают участие от **300** до **500** слушателей



ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТЫ В СФЕРЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ

ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПОСТОЯННОМ
РЕЖИМЕ РАЗМЕЩАЮТСЯ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СТАТЬИ
НА САЙТЕ [HTTPS://ADM.ASTROVL.RU](https://adm.astrovbl.ru) И В СОЦСЕТЯХ УПРАВЛЕНИЯ

УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДСТАВЛЕНО
ВО ВСЕХ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



Контакты управления по работе
с обращениями граждан администрации
Губернатора Астраханской области:

➤ г. Астрахань, ул. Советская, 79
т. (8512) 55-47-26
obrascheniya@astrovl.ru
obrascheniya36
obrascheniya38
obrascheniya39
obrascheniya35
obrascheniyamw30

В 2019 году УПРАВЛЕНИЕМ РАЗМЕЩЕНО
306 ИНФОРМАЦИОННЫХ СТАТЕЙ ПО ПОЛОЖИТЕЛЬНО РЕШЕННЫМ
ВОПРОСАМ В ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

В 2019 году ОТРАБОТАНО
835 СООБЩЕНИЙ
В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

ОБЩЕРЕГИОНАЛЬНЫЙ ДЕНЬ ПРИЕМА ГРАЖДАН В АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Личные приемы граждан проводились должностными лицами администрации Губернатора АО, министерств, агентств, служб, администраций районов, сельских поселений, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, депутатами Думы Астраханской области, Городской Думы МО «Город Астрахань», в МФЦ и офисах «Мои документы»

ОБЩЕРЕГИОНАЛЬНЫЙ ДЕНЬ ПРИЕМА ГРАЖДАН

ПРОВОДИТСЯ ПО РАСПОРЯЖЕНИЮ
ГУБЕРНАТОРА АСТРАХАНСКОЙ
ОБЛАСТИ С 2017 ГОДА
ЕЖЕГОДНО В ПРЕДДВЕРИИ
ДНЯ РОССИИ И ПРЯМОЙ ЛИНИИ
С ПРЕЗИДЕНТОМ РФ
С 10:00 ДО 16:00
ПО МЕСТНОМУ ВРЕМЕНИ

По сводным данным, в общерегиональный день приема граждан в Астраханской области принято **более 1600 заявителей**, в том числе в управлении – **более 200 заявителей**



ARBUZ T DAY
СВЯЗЬ С ОФИЦИАЛЬНЫМИ ПОСЛАМИ
(//ARBUZTODAY.RU)

Астраханцы поучаствовали в
Общероссийском дне приема
граждан

Более 1600 человек



В течение рабочего дня в МФЦ «Мои документы» в Астраханской области для приема граждан, который проводится в рамках проекта «Губернаторская линия», в частности, в целях реализации мероприятий, связанных с подготовкой к празднованию 75-летия Победы в Великой Отечественной войне, в том числе по вопросам, связанным с историческим наследием, в том числе по вопросам, связанным с историческим наследием, в том числе по вопросам, связанным с историческим наследием.

ДИНАМИКА КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ НА ИМЯ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



АДМИНИСТРАЦИЯ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

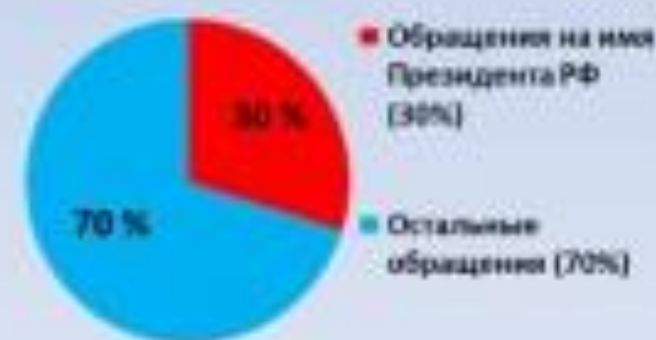
УПРАВЛЕНИЕ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНТЕРАКТИВНО-СЪВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИЕ
И СИСТЕМЫ

ул. Восточная, д. 12, Москва, 125112
тел. (495) 600-00-00, факс (495) 600-00-00

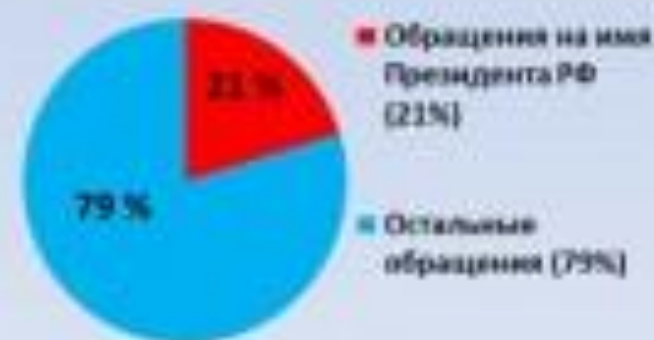


По итогам 2019 года по сравнению с 2018 годом количество обращений граждан в адрес главы государства сократилось на **37%**

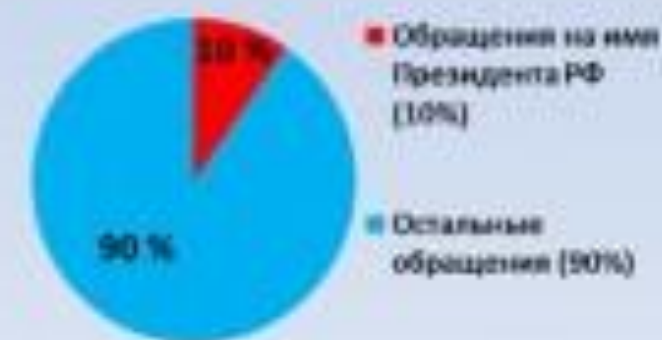
Доля обращений в 2017 году



Доля обращений в 2018 году



Доля обращений в 2019 году



ПО ДАННЫМ АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ РЕЙТИНГ В СФЕРЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ФЕДЕРАЛЬНЫМ ОКРУГАМ (РЕГИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ)

ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ЗА IV КВАРТАЛ 2019 ГОДА

- Южный федеральный округ
- Уральский федеральный округ
- Центральный федеральный округ
- Северо-Западный федеральный округ
- Сибирский федеральный округ
- Северо-Кавказский федеральный округ
- Дальневосточный федеральный округ
- Приволжский федеральный округ



ПО ДАННЫМ АДМИНИСТРАЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ РЕЙТИНГ В СФЕРЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО СУБЪЕКТАМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ЗА IV КВАРТАЛ 2019 ГОДА (РЕГИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ)



Средний
Показатель
по России – **4,5%**

Астраханская область

27,42%

Тульская область

20,67%

Сахалинская область

19,15%

Тверская область

18,68%

Воронежская область

15,76%

Челябинская область

14,73%

Псковская область

14,29%

Республика Тыва

14,29%