ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в
Администрации Курской области в 2021 году

Организация работы с обращениями граждан в Администрации Курской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области, утвержденным постановлением Администрации Курской области от 03.10.2014 № 630–па, с нормами санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

В связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (CОVID-19), постановлением Администрации Курской области от 20.10.2020 № 1048-па личный прием граждан был приостановлен, прием обращений граждан осуществлялся в письменной форме, в форме электронных документов через официальный сайт Администрации Курской области в сети Интернет, через региональную информационную систему «Цифровая платформа обработки сообщений граждан, онлайн-голосований и сбора предложений и идей по вопросам развития территорий», а также с использованием видео-конференц-связи и иных видов связи.

Гражданам предоставлена возможность обращения по различным вопросам к должностным лицам Администрации Курской области во время проведения прямых эфиров на телевидении.

Администрацией Курской области принимались меры по повышению эффективности результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих деятельность в Курской области.

Анализ информации о поступивших обращениях граждан показывает, что в 2021 году в органы исполнительной государственной власти и органы местного самоуправления Курской области поступило 60284 обращения граждан, что на 3 % больше, чем в 2020 году (58346), и на 18 % меньше, чем в 2019 году (73860).

Из них:

37022 обращения – в исполнительные органы государственной власти Курской области, что на 5 % больше, чем в 2020 году, и на 10 % меньше, чем в 2019 году (в 2020 г. – 35433, в 2019 г. – 41322);

23262 – в органы местного самоуправления (в 2020 г. – 22913, в 2019 г. – 32538), количество обращений граждан в сравнении с 2020 годом увеличилось на 2 %, в сравнении с 2019 годом уменьшилось на 29 %.

Из 60284 обращений граждан, поступивших в исполнительные органы государственной власти Курской области и органы местного самоуправления Курской области, 53335 письменных и 6949 устных обращений.

В Администрацию Курской области поступило 16371 обращение, что на 25 % меньше, чем в 2020 году (21924).

Из 16371 обращения граждан, поступивших в Администрацию Курской области в 2021 году, письменных обращений – 14055, что на 20 % меньше, чем в 2020 году (17462), и на 31 % меньше, чем в 2019 году (20245), устных – 2316, что на 48 % меньше, чем в 2020 году (4462), и на 59 % меньше, чем в 2019 году (5652), из них: на личном приеме, проводимом в Администрации Курской области, принято 94 обращения граждан (в 2020 году – 464, в 2019 г. – 1514).

Руководители исполнительных органов государственной власти Курской области и органов местного самоуправления участвовали в прямых эфирах на телеканалах ТРК «Сейм», ГТРК «Курск»; в ходе проведения пресс-конференций Губернатора Курской области поступило 723 обращения граждан (в 2020 г. – 1980, в 2019 г. – 683).

Доля обращений, поступивших в Администрацию Курской области в форме электронного документа (10439), в сравнении с 2020 годом уменьшилась на 2 %, в сравнении с 2019 годом увеличилась на 7 %.

В обращениях граждане просили о реализации своих конституционных прав и свобод и о реализации конституционных прав и свобод других лиц (14231), сообщали о нарушении нормативных правовых актов и законов (432) и о недостатках в работе государственных органов (1031), органов местного самоуправления (1729), в работе должностных лиц (1200), критиковали деятельность государственных органов (12), органов местного самоуправления (22) и деятельность должностных лиц (17).

В 125 жалобах (в 2020 г. – 104) содержались просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов, а также жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц.

В 95 предложениях (в 2020 г. – 122) поступили рекомендации по развитию социально-экономической и иных сфер деятельности государства, развитию общественных отношений и др.

Следует отметить, что доля обращений, направленных непосредственно от заявителей, в общем количестве поступивших в Администрацию Курской области обращений в сравнении с 2020 годом уменьшилась на 6 %, а поступивших через федеральные органы власти увеличилась на 16 % (в 2020 году – 10 % от общего количества, в 2021 году – 26 %).

|  |  |
| --- | --- |
| Адресант | Количество обращений граждан |
| 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. | Изменение в % 2021/2020 гг. |
| Районы и города Курской области | 23217 | 16956 | 11672 | - 31 |
| Администрация Президента Российской Федерации | 2583 | 3970 | 3512 | - 12 |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 90 | 140 | 166 | + 19 |
| Министерство здравоохранения Российской Федерации | 37 | 72 | 104 | + 44 |
| Минстрой России | 59 | 39 | 23 | - 41 |
| Министерство транспорта Российской Федерации | 20 | 12 | 28 | + 133 |
| Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 47 | 25 | 44 | + 76 |
| Приёмная Президента Российской Федерации в Курской области | 173 | 117 | 97 | + 17 |
| Федеральное Собрание Российской Федерации,в том числе:депутаты Государственной Думы | 176105 | 234168 | 295228 | + 26+ 36 |
| Депутаты Курской областной Думы | 51 | 22 | 100 | + 355 |

В сравнении с 2020 годом наблюдалось уменьшение на 12 % количества обращений, поступивших на рассмотрение в Администрацию Курской области через Администрацию Президента Российской Федерации. Из них 1674 обращения (в 2020 г. – 2424) поступило по вопросам социальной сферы, 1002 обращения граждан (в 2020 г. – 818) – по вопросам жилищно-коммунальной сферы, 987 обращений (в 2020 г. – 820) – по вопросам экономики, 760 обращений (в 2020 г. – 787) – государства, общества, политики, 339 – обороны, безопасности, законности (в 2020 г. – 274).

Наибольшее количество обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации направлено жителями следующих городов: Курск – 1449 (в 2020 г. – 1893), Железногорск – 249 (в 2020 г. – 308), Курчатов – 45 (в 2020 г. – 68) – и районов: Курский – 190 (в 2020 г. – 191), Горшеченский – 75 (в 2020 г. –55), Фатежский – 68 (в 2020 г. – 35), Глушковский – 53 (в 2020 г. – 67), Золотухинский – 49 (в 2020 г. – 54), Рыльский – 43 (в 2020 г. – 46), Железногорский – 44 (в 2020 г. – 54).

Анализ интенсивности обращений граждан показал, что среднеобластной показатель интенсивности обращений граждан в Администрацию Курской области составил 14,8 обращений на 1000 жителей (в 2020 г. – 20,8, в 2019 г. – 24,2). Наибольшая интенсивность обращений наблюдалась из городов: Щигры – 18 (в 2020 г. – 21), Курск – 17 (в 2020 г. – 24) – и районов: Курского – 13 (в 2020 г. – 18), Льговского – 13 (в 2020 г. – 17), Большесолдатского – 12 (в 2020 г. – 11), Железногорского – 12 (в 2020 г. – 16), Щигровского – 12 (в 2020 г. – 17), Фатежского – 12 (в 2020 г. – 12).

В целом в сравнении с 2020 годом интенсивность обращений граждан снизилась на 26 %, наибольшее снижение отмечено из Черемисиновского района (–46 %), г. Железногорск (–52 %), г. Курчатов (–40 %), увеличилась интенсивность обращений граждан из Большесолдатского и Горшеченского районов (+10 %).

От граждан, проживающих в городах Курской области, в Администрацию Курской области поступило 9565 обращений, или 58 % (в 2020 г. – 65 %, в 2019 г. – 65 %), от жителей сельской местности – 4136 обращений, или 25 % (в 2020 г. – 23 %, в 2019 г. – 29 %), от заявителей из других субъектов Российской Федерации, ближнего и дальнего зарубежья – 871, или 5 % (в 2020 г. – 5 %, в 2019 г. – 3 %), а также от граждан, не указавших адрес проживания, – 1799 обращений, или 11 % (в 2020 г. – 11 %, в 2019 г. – 4 %).

Обращения граждан содержали вопросы, решение которых находилось в том числе в компетенции территориальных органов федеральных органов власти, органов местного самоуправления. Всего по поступившим обращениям граждан было направлено 22838 поручений.

Доля обращений, рассмотренных в органах исполнительной власти Курской области, составила 55 %, в органах местного самоуправления – 33 %, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти – 9 %, в других организациях – 3 %.

Наибольшее количество обращений граждан направлено на рассмотрение в комитет здравоохранения Курской области – 1946, в государственную жилищную инспекцию Курской области – 1764, заместителю Губернатора Курской области А.Б. Смирнову – 1354, в комитет жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области – 1278, в комитет социального обеспечения, материнства и детства Курской области – 1238, заместителю Губернатора Курской области А.В. Белостоцкому – 1281, в департамент документационного обеспечения Администрации Курской области – 844, в комитет транспорта и автомобильных дорог Курской области – 786, в юридический департамент Администрации Курской области – 624, комитет строительства Курской области – 589.

В различных режимах связи Губернатором Курской области принято лично принято 690 устных обращений граждан (прямые эфиры, Прямая Линия, видео-конференц-связь).

Из общего количества обращений 4540 обращений (28 %) поступило от граждан, имеющих льготы, установленные действующим законодательством (в 2020 г. – 4599, или 21 %, в 2019 г. – 5808 обращений, или 23 %).

Анализ социального и льготного положения граждан, направивших обращения, показал, что среди льготных категорий 36 % составили инвалиды различных категорий, среди которых отмечено увеличение количества обращений на 28 % от инвалидов общего заболевания, уменьшение на 46 % – от инвалидов труда, на 29 % от инвалидов с детства. В сравнении с 2019 годом уменьшилось на 15 % количество обращений от одиноких родителей, на 24 % – от многодетных семей, на 16 % – от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на 38 % – от ветеранов труда, на 44 % – от молодых семей.

От пенсионеров поступило 1956 обращений, или 12 % от общего количества обращений (в 2020 г. – 12 %), от граждан, имеющих рабочую специальность, – 830, или 3 % (в 2019 г.– 4%), от безработных – 236, или 1 % (в 2020 г. – 3%), от домохозяек – 270, или 2 % (в 2020 г. – 2%), от служащих – 336, или 2 % (в 2020 г. – 2 %), от предпринимателей – 183, или 1% (в 2020 г. – 1 %), и других категорий граждан.

Повторных обращений граждан поступило 2239, что на 17 % меньше, чем в 2020 году (2698), многократных обращений – 290, что на 125 % больше, чем в 2020 году (129).

В Администрацию Курской области в отчетный период поступило 887 коллективных обращений граждан (на 6 % меньше, чем в 2020 году – 940) от жителей городов и сел Курской области, трудовых коллективов по вопросам газификации, водоснабжения, строительства дорог, порядка оплаты коммунальных услуг, капитального ремонта многоквартирных домов, переселения из аварийного жилья и другим вопросам.

Динамика характера обращений граждан в сравнении с 2016, 2017, 2018, 2019 и 2021 годом представлена ниже.

При анализе обращений выявлены вопросы, которые у граждан вызвали наибольший интерес. Ниже представлена информация с разбивкой вопросов по тематическим разделам.

Вопросы социальной сферы подняты в 6289 обращениях (в 2020 году – 9438 обращений, в 2019 году – 7428 обращений), или 38 % от общего количества обращений.

В сравнении с 2020 годом количество обращений уменьшилось на 33 %, в сравнении с 2019 годом – на 21 %.

В 3381 обращении по вопросам здравоохранения (в 2020 г. – 3965, в 2019 г. – 2383) содержались вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия населения – 1087 (в 2020 г. – 1313, в 2019 г. – 196), обеспечения лекарственными препаратами – 720 (в 2020 г. – 801, в 2019 г. – 525), лечения и оказания медицинской помощи – 766 (в 2020 г. – 478, в 2019 г. – 471), работы медицинских учреждений и их сотрудников – 584 (в 2020 г. – 640, в 2019 г. – 588), обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения – 133 (в 2020 г. – 79, в 2019 г. – 43), врачебно-консультационной комиссии, медицинского обслуживания и диагностики – 82 (в 2020 г. – 34, в 2019 г. – 26), медицинского обслуживания сельских жителей – 59 (в 2020 г. – 84, в 2019 г. – 136), государственного контроля и надзора в сфере здравоохранения – 50 (в 2020 г. – 7, в 2019 г. – 13) и др.

Поступило 360 обращений по вопросам исчисления, выплаты пособий и компенсаций на ребенка гражданам, имеющим детей (в 2020 г. – 1401, в 2019 г. – 160).

450 обращений граждан (в 2020 г. – 1072, в 2019 г. – 975) поступило по вопросам трудоустройства, назначения и выплаты пособий по безработице и др.

В 844 обращениях (в 2020 г. – 1058, в 2019 г. – 1171) содержались просьбы об оказании материальной помощи на реабилитацию тяжелобольных, о приобретении предметов первой необходимости и жилья пострадавшим от пожаров, на неотложные нужды малообеспеченных категорий граждан и др.

582 обращения (в 2020 г. – 822, в 2019 г. – 1096) поступило по вопросам образования, из них 150 обращений (в 2020 г. – 216, в 2019 г. – 497) – с просьбами о поступлении в образовательные организации и предоставлении мест для детей в учреждениях дошкольного образования, 49 обращений – с просьбами о разрешении конфликтных ситуаций в учреждениях образования (в 2020 г. – 102, в 2019 г. – 206), 188 обращений – по вопросам образовательного стандарта, дистанционного обучения и условий проведения учебного процесса (в 2020 г. – 236, в 2019 г. – 158), 13 обращений по вопросам доставки детей в школу ( в 2020 г. – 20, в 2019 г. – 29).

603 обращения (в 2020 г. – 871, в 2019 г. – 687) поступило по вопросам предоставления льгот многодетным семьям, детям-сиротам, семьям, имеющим инвалидов, ветеранам труда, участникам боевых действий, «детям войны» и другим категориям граждан.

**По вопросам экономики поступило 5802 обращений (в 2020 году – 6787 обращений, в 2019 году – 10238 обращение), или 35% от общего количества обращений.**

В сравнении с 2020 годом количество обращений уменьшилось на 15 %, в сравнении с 2019 годом – на 43 %.

По вопросам экономики наибольшее количество обращений поступило из г. Курска (2646), г. Железногорска (167), г. Курчатова (74) и районов: Курского (362), Фатежского (141), Обоянского (104), Рыльского (104), Золотухинского (96), Горшеченского (96), Большесолдатского (84). Увеличилось количество обращений по данным вопросам из Беловского, Большесолдатского, Горшеченского, Касторенского, Конышевского, Обоянского, Фатежского районов.

1698 обращений поступило по вопросам строительства и ремонта дорог, что на 11 % меньше, чем в 2020 году (1907), и на 49 % меньше, чем в 2019 году (3301). Наибольшее их количество поступило из городов: Курск (663) и районов: Курского (1510, Фатежского (65), Горшеченского (42),Золотухинского (37), Обоянского (34), Беловского (33).

По вопросам транспортного обслуживания населения поступило 875 обращений, что в сравнении с 2020 годом меньше на 11 % (983), а с 2019 годом – на 19 % (1078). Наибольшее количество обращений поступило из городов: Курск (501), Железногорск (21), Льгов (13) – и Курского (41), Большесолдатского (16), и Курчатовского (12) районов.

821 обращение поступило по вопросам природных ресурсов и охраны окружающей среды, что на 18 % меньше, чем в 2020 году (996), и на 48 % меньше, чем в 2019 году (1590), из них 362 поступило от жителей города Курска, 76 – от жителей Курского района, 23 – от жителей г. Железногорска.

606 обращений поступило по вопросам комплексного благоустройства территорий, что на 4 % меньше, чем в 2020 году (633), и на 40 % меньше, чем в 2019 году (1002), из них 379 поступило от жителей города Курска.

361 обращения (в 2020 г. – 353, в 2019 г. – 635) поступило по вопросам газификации жилья граждан, строительства систем водоснабжения населения. Наибольшее количество обращений поступило из г. Курска, Курского и Железногорского районов.

331 обращение поступило по вопросам уличного освещения, что на 37 % меньше, чем в 2020 году (522) и на 61 % меньше, чем в 2019 году (852).

344 обращений поступило по вопросам уборки снега, опавших листьев и посторонних предметов, что в сравнении с 2020 годом увеличилось на 85 % (186), а в сравнении 2019 годом уменьшилось на 63 % (940);

233 обращения поступило по вопросам промышленности что на 27 % меньше, чем в 2020 году (321) и на 28 % меньше, чем в 2019 году (323).

212 обращений по вопросам градостроительства, архитектуры, проектирования, что на 165 % больше, чем в 2020 году (80) и на 98 % больше, чем в 2019 году (107).

В 199 обращениях поднимались вопросы сельского хозяйства (в 2020 году – 211, в 2019 – 281), в 187 – обращениях – вопросы связи (в 2020 году – 175, в 2019 – 162), в 170 обращениях – вопросы торговли (в 2020 году – 287, в 2019 – 254),

По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 4208 обращений

(в 2018 году – 4875 обращения, в 2019 году – 7854 обращения), или 22 % от общего количества обращений.

В сравнении с 2020 годом количество обращений уменьшилось на 14 %, в сравнении с 2019 годом – на 46 %.

 57 % от поступивших по данной теме обращений составили обращения жителей г. Курска, также наибольшее количество поступило от жителей городов Железногорск и Курчатов; Курского, Железногорского, Курчатовского, Льговского районов.

По вопросам коммунального хозяйства поступило 3164 обращения (в 2019 г. – 3725, в 2019 г. – 5863), из которых по вопросам предоставления коммунальных услуг в условиях рынка – 526 (в 2020 г. – 402, в 2019 г. – 899), 279 обращений (в 2020 г. – 488, в 2019 г. – 1304) – по вопросам проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов, эксплуатации и ремонта квартир, в том числе ведомственного и частного жилищного фондов, 391 обращение (в 2020 г. – 613, в 2019 г. – 1012) – по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг, 530 – по вопросам работы управляющих организаций (в 2020 г .– 616, в 2019 г. – 955), 349 обращений (в 2020 г. – 313, в 2019 г. – 372) – о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, 519 (в 2020 г. – 596, в 2019 г. – 587) – по вопросам содержания общего имущества в многоквартирных домах, 568 обращений (в 2020 г. – 504, в 2019 г. – 601) – по вопросам перебоев с водоснабжением, 276 обращений (в 2020 г. – 157, в 2019 г. – 156) – перебоев в теплоснабжении, 180 обращений (в 2020 г. – 181, в 2019 г. – 206) – перебоев в электроснабжении, а также поступили обращения по вопросам предоставления льгот на оплату услуг ЖКХ, подготовки жилфонда к зиме и др.

960 обращений (в 2020 г. – 1003, в 2019 г. – 1803) поступило по вопросам предоставления жилого помещения, в том числе по договору социального найма – 303 обращения (в 2020 г. – 337, в 2019 г. – 697 ), переселения из аварийных, ветхих домов – 161 (в 2020 г. – 227, в 2019 г. – 384), обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, – 260 (в 2020 г. – 176, в 2019 г. – 260), постановки на жилищный учет – 150 (в 2020 г. – 95, в 2019 г. – 71), предоставления жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, – 110 обращений (в 2020 г. – 103, в 2019 г. – 188), молодым семьям и специалистам – 25 (в 2020 г. – 23, в 2019 г. – 59 обращений) и др.

По тематике «Государство, общество, политика» поступило 3520 обращений (в 2020 году – 3797 обращений, в 2019 году – 4418 обращений), или 16 % от общего количества обращений.

Количество обращений уменьшилось на 7 % в сравнении 2020 годом и на 20 % в сравнении 2019 годом.

По вопросам основ государственного управления поступило 2294 обращения (в 2020 г. – 2822, в 2019 г. – 3393), в которых заявители просили о личном приеме, поднимали вопросы рассмотрения обращений. Также поступили обращения по общим вопросам государственного управления и др.

**По вопросам обороны, безопасности, законности поступило 1687 обращений (в 2020 году – 1890 обращений, в 2019 году – 2007 обращения).**

Количество обращений уменьшилось на 11 % в сравнении с 2020 годом и на 16 % в сравнении с 2019 годом.

По вопросам безопасности и охраны правопорядка поступило 978 обращений (в 2020 году – 1064 обращений, в 2019 году – 1179 обращений), прокуратуры, юстиции, нотариата и адвокатуры – 526 (в 2020 году – 351 обращение, в 2019 году – 241 обращений), обороны – 294 (в 2020 году – 477 обращений, в 2019 году – 506 обращений), правосудия – 138 (в 2020 году – 141 обращение, в 2018 году – 142 обращений).

Из поступивших в Администрацию Курской области обращений граждан 41 % обращений рассмотрен в течение 15 дней со дня регистрации;

43 % вопросов, содержащихся в обращениях рассмотрено коллегиально, 11 % – с выездом на место, в том числе с участием заявителей, в 36 % просьбы граждан поддержаны.

В результате рассмотрения обращений граждан в 591 случае нарушения прав граждан в отношении виновных применены меры административной, уголовной и дисциплинарной ответственности.

В целом по Курской области в органах исполнительной государственной власти и органах местного самоуправления по результатам рассмотрения поддержаны вопросы в 11097 обращениях граждан, или 18 %, из них меры приняты по 6284 обращениям, или 57 % обращений.

Информация о поступивших обращениях граждан и результатах их рассмотрения доводится до сведения населения Курской области в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации через официальные сайты органов исполнительной государственной власти и органов местного самоуправления в сети Интернет.

В целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного принятия решений по существу вопросов, поставленных в обращениях граждан, управлением по работе с обращениями граждан комитета документационного обеспечения Администрации Курской области осуществлялся контроль за исполнением Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области, в том числе поручений о рассмотрении обращений граждан в органах местного самоуправления Курской области.

В целях надлежащей организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области в 2021 году управлением по работе с обращениями граждан комитета документационного обеспечения Администрации Курской области за истекший период:

 осуществлялся анализ поступивших обращений граждан за установленные периоды (неделя, месяц, квартал, полугодие, девять месяцев, год), результаты которого докладывались Губернатору Курской области и доводились до сведения населения через средства массовой информации, в том числе через официальный сайт Администрации Курской области;

проводился ежеквартальный анализ обращений граждан, поступивших на рассмотрение в Администрацию Курской области из Администрации Президента Российской Федерации;

анализировалась работа с обращениями граждан в органах исполнительной государственной власти и органах местного самоуправления Курской области;

оказывалась организационная и методическая помощь по вопросам организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Курской области и в органах местного самоуправления;

осуществлялся ежемесячный контроль за исполнением Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления Курской области, организациях, осуществляющих публично значимые функции.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и оценки эффективности этой сферы деятельности исполнительных органов власти Курской области и органов местного самоуправления распоряжением Администрации Курской области от 09.06.2021 № 180-рг создана рабочая группа по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Курской области.

Руководитель Администрации

Губернатора Курской области А.Д. Шматков