ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в 2023 году в адрес Губернатора Курской области, Правительства Курской области и Администрации Курской области

Организация работы с обращениями граждан в Правительстве Курской области и 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 исполнительных органах Курской области.

Прием обращений граждан осуществлялся в письменной форме, в форме электронных документов через официальный сайт Губернатора и Правительства Курской области в сети Интернет, а также в ходе личного приема граждан. Гражданам также предоставлена возможность обращения по различным вопросам к должностным лицам Администрации Курской области во время проведения прямых эфиров на телевидении.

Анализ поступивших обращений граждан показывает, что в 2023 году в исполнительные органы Курской области и органы местного самоуправления Курской области поступило 49 466 обращений граждан, что на 9 % больше, чем в 2022 году (45 349), и на 18% меньше, чем в 2021 году (60 284).

Из них:

31 486 обращений – в исполнительные органы Курской области, что на 12% больше, чем в 2022 году, и на 15% меньше, чем в 2021 году (в 2022 г. – 28 090, в 2021 г. – 37 022);

17 980 обращений – в органы местного самоуправления (в 2022 г. – 17 259, в 2021 г. – 23 262), количество обращений граждан в сравнении с 2022 годом увеличилось на 4%, в сравнении с 2021 годом уменьшилось на 23%.

Из 49 466 обращений граждан, поступивших в исполнительные органы Курской области и органы местного самоуправления Курской области, 40 242 письменных и 9 224 устных обращения.

В Администрацию Курской области поступило 15 544 обращения, что на 7% больше, чем в 2022 году (14 502) и на 5% меньше, чем в 2021 году (16 371).

Из 15 544 обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области в 2023 году, письменных обращений – 10 824, что на 1% больше, чем в 2022 году (10 714), и на 23% меньше, чем в 2021 году (14 055), устных – 4 720, что на 25% больше, чем в 2022 году (3 788), и на 104% больше, чем в 2021 году (2 316), из них: на личном приеме, проводимом в Администрации Курской области, принято 486 обращений граждан (в 2022 г. – 270, в 2021 г. – 94).

В ходе проведения прямых эфиров на телевидении и прямых линий Губернатора Курской области поступило 703 обращения граждан (в 2022 г. – 1 129, в 2021 г. – 723).

В обращениях граждане просили о реализации своих конституционных прав и свобод и о реализации конституционных прав и свобод других лиц (14 435), сообщали о нарушении нормативных правовых актов и законов (325) и о недостатках в работе государственных органов (789), органов местного самоуправления (883), должностных лиц (1546), критиковали деятельность исполнительных органов (17), органов местного самоуправления (21) и деятельность должностных лиц (40).

В 166 жалобах (в 2022 г. – 219) содержались просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов, а также жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц.

В 66 предложениях (в 2022 г. – 85) поступили рекомендации по развитию социально-экономической и иных сфер деятельности государства, развитию общественных отношений и др.

Следует отметить, что доля обращений, поступивших через федеральные органы власти, составила 24% и уменьшилась на 1% в сравнении с 2022 годом (25%) и на 2% в сравнении с 2021 годом (26%).

Непосредственно от заявителей в Администрацию Курской области аналогично 2023 году поступил 71% обращений.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Адресант | Количество обращений граждан | | | |
| 2021 г. | 2022 г. | 2023 г. | Изменение  в %  2023/2022 гг. |
| Районы и города Курской области | 11 672 | 10 361 | 11 043 | +7 |
| Администрация Президента Российской Федерации | 3 512 | 2 948 | 3097 | +5 |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 166 | 193 | 247 | +28 |
| Министерство здравоохранения Российской Федерации | 104 | 65 | 31 | -52 |
| Минстрой России | 23 | 20 | 26 | +30 |
| Министерство транспорта Российской Федерации | 28 | 56 | 52 | -7 |
| Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 44 | 8 | 8 | - |
| Приёмная Президента Российской Федерации в Курской области | 97 | 137 | 108 | -21 |
| Федеральное Собрание Российской Федерации,  в том числе:  депутаты Государственной Думы | 295  228 | 172  134 | 128  99 | - 26  - 26 |
| Депутаты Курской областной Думы | 100 | 108 | 133 | +23 |

В сравнении с 2022 годом наблюдалось увеличение количества обращений в 2023 году на 5%, поступивших на рассмотрение в Администрацию Курской области через Администрацию Президента Российской Федерации. Из них 1180 обращений (в 2022 г. – 317) поступило по вопросам социальной сферы, 1138 обращений (в 2022 г. – 594) – экономики, 849 обращений граждан (в 2022 г. – 790) – жилищно-коммунальной сферы, 718 обращений (в 2022 г. – 933) – государства, общества, политики, 606 – обороны, безопасности, законности (в 2022 г. – 594).

Наибольшее количество обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации направлено жителями следующих городов: Курск – 1 141 (в 2022 г. – 987), Железногорск – 155 (в 2022 г. – 222), Курчатов – 60 (в 2022 г. – 38) – и районов: Курский – 204 (в 2022 г. – 109), Фатежский –103 (в 2022 г. – 54), Глушковский – 58 (в 2022 г. – 63), Курчатовский – 55 (в 2022 г. – 27) Горшеченский – 52 (в 2022 г. – 51).

Анализ интенсивности обращений граждан показал, что среднеобластной показатель интенсивности обращений граждан в Администрацию Курской области составил 15 обращений на 1000 жителей (в 2022 г. – 13, в 2021 г. – 15). Наибольшая интенсивность обращений наблюдалась из городов: Курск – 17 (в 2022 г. – 14) – и районов: Фатежского – 27 (в 2022 г. – 18), Курского – 17 (в 2022 г. – 13), Глушковского – 17 (в 2022 г. – 12), Курчатовского – 15 (в 2022 г. – 11), Солнцевского – 13 (в 2022 г. – 12) и Тимского – 13 (в 2022 г. – 11). Значительно увеличилась интенсивность обращений граждан из г. Курчатова (+ 83%), Фатежского (+ 50%), Большесолдатского (+ 38%), Черемисиновского (+ 38%), Курчатовского (+ 33%), Кореневского (+ 33%), Суджанского (+ 33%), Щигровского (+ 33%), Хомутовского (+ 33) районов.

Снижение интенсивности обращений отмечено из города Щигры (– 36%) и районов: Касторенского (– 36%), Железногорского (– 29%), Мантуровского (– 25%), Поныровского (– 25%) и Беловского (– 25%).

От граждан, проживающих в городах Курской области, в Правительство Курской области и Администрацию Курской области поступило 8 947 обращений, или 58% (в 2022 г. – 55%, в 2021 г. – 58%), от жителей сельской местности – 4 802 обращения, или 31% (в 2022 г. – 31%, в 2021 г. – 25%), от заявителей из других субъектов Российской Федерации – 559, или 4% (в 2022 г. – 4%, в 2021 г. – 5%), а также от граждан, не указавших адрес проживания, – 1 236 обращений, или 7% (в 2022 г. – 10 %, в 2021 г. – 11%).

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 22 612 поручений.

Доля обращений, рассмотренных в органах исполнительной власти Курской области, составила 54%, в органах местного самоуправления – 30%, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти – 9%, в других организациях – 7%.

Наибольшее количество обращений граждан направлено на рассмотрение в департамент документационного обеспечения Администрации Курской области – 2 508, в государственную жилищную инспекцию Курской области – 1 667, в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области – 1 519, в Министерство транспорта и автомобильных дорог Курской области – 1 332, в Министерство здравоохранения Курской области – 939, в Министерство социального обеспечения, материнства и детства Курской области – 803, заместителю Губернатора Курской области А.В. Белостоцкому – 779, заместителю Губернатора Курской области А.В. Дедову – 600, первому заместителю Губернатора Курской области – Председателю Правительства Курской области А.Б. Смирнову – 587, в Министерство природных ресурсов Курской области – 471, в Министерство строительства Курской области – 404, заместителю Председателя Правительства Курской области – председателю комитета региональной безопасности Курской области М.Н. Горбунову – 377.

Из общего количества обращений 3 452 обращения (22%) поступило от граждан, имеющих льготы, установленные действующим законодательством (в 2022 г. – 2 703, или 19%, в 2021 г. – 4 540, или 28%).

Анализ социального и льготного положения граждан, направивших обращения, показал, что среди льготных категорий граждан 7% составили инвалиды различных категорий, что аналогично доле обращений, поступивших в 2022 году.

В сравнении с 2022 годом на 109% увеличилось количество обращений от участников боевых действий, на 56 % – от ветеранов труда, на 7% – от многодетных семей; уменьшилось на 11% количество обращений от одиноких родителей, на 22% – от молодых семей, на 48% – от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

От пенсионеров поступило 2 396 обращений, или 15% от общего количества обращений (в 2022 г. – 12%), от граждан, имеющих рабочую специальность, – 667, или 4% (в 2022 г.– 3%), от беженцев – 182, или 1% (в 2022 г.– 2%), от безработных – 171, или 1% (в 2022 г. – 1%), от домохозяек – 274, или 18 % (в 2022 г. – 2%), от служащих – 338, или 2% (в 2022 г. – 2%), от предпринимателей – 178, или 1% (в 2022 г. – 1%), и других категорий граждан.

Повторных и многократных обращений граждан поступило 1 483, что на 12% больше, чем в 2022 году (1 325).

В Правительство Курской области и Администрацию Курской области в отчетный период поступило 600 коллективных обращений граждан (на 0,33% больше, чем в 2022 году – 598) 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, оказания помощи мобилизованным и их семьям, другим вопросам.

Динамика характера и количества обращений граждан представлена ниже.

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

**По вопросам экономики поступило 5589 обращений (в 2022 году – 4700, в 2021 году – 5802), или 36% от общего количества обращений.**

В сравнении с 2022 годом количество обращений увеличилось на 19%, в сравнении с 2021 годом уменьшилось на 4%.

1 607 обращений поступило по вопросам строительства и ремонта дорог, что на 10% больше, чем в 2022 году (1 463), и на 5% меньше, чем в 2021 году (1 698). Наибольшее их количество поступило из города Курска (499) – и районов: Курского (144), Золотухинского (82), Медвенского (52), Обоянского (41), Хомутовского (39), Тимского (38), Советского (37).

По вопросам транспортного обслуживания населения поступило 1 065 обращений, что в сравнении с 2022 годом больше на 62% (658), а с 2021 годом – на 22% (875). Наибольшее количество обращений поступило из городов: Курск (660) и Курского района (77).

1 050 обращений поступило по вопросам природных ресурсов и охраны окружающей среды, что на 50% больше, чем в 2022 году (701), и на 28% больше, чем в 2021 году (821), из них 519 обращений поступило от жителей города Курска, 83 – от жителей Курского района, 43 – от жителей г. Железногорска.

529 обращений поступило по вопросам промышленности, что на 206% больше, чем в 2022 году (173), и на 127% больше, чем в 2021 году (233).

398 обращений поступило по вопросам комплексного благоустройства территорий, что на 8% больше, чем в 2022 году (369), и на 34% меньше, чем в 2021 году (606), из них 199 поступило от жителей города Курска.

335 обращений поступило по вопросам уборки снега, опавших листьев и посторонних предметов, что в сравнении с 2022 годом уменьшилось на 14% (390), а в сравнении 2021 годом на 3% (344);

265 обращений (в 2022 г. – 361, в 2021 г. – 353) поступило по вопросам газификации жилья граждан, строительства систем водоснабжения населения. Наибольшее количество обращений поступило из г. Курска, Курского и Железногорского районов.

232 обращения поступило по вопросам уличного освещения, что на 13% меньше, чем в 2022 году (268), и на 30% меньше, чем в 2021 году (331).

171 обращение по вопросам градостроительства, архитектуры, проектирования, что на 171% больше, чем в 2022 году (63), и на 19% меньше, чем в 2021 году (212).

В 168 обращениях поднимались вопросы сельского хозяйства (в 2022 году – 154, в 2021 г. – 199), в 139 обращениях – вопросы связи (в 2022 г. – 156, в 2021 г. – 187), в 141 обращении – вопросы торговли (в 2022 г. – 183, в 2021 г. –170).

**Вопросы социальной сферы подняты в 4397 обращениях (в 2022 году – 4737, в 2021 году – 6289), или 28% от общего количества обращений.**

В сравнении с 2022 годом количество обращений уменьшилось на 7%, в сравнении с 2021 годом – на 30%.

В 1499 обращениях по вопросам здравоохранения (в 2022 г. – 1 701, в 2021 г. – 3 381) содержались вопросы работы медицинских учреждений и их сотрудников – 382 (в 2022 г. – 424, в 2021 г. – 584), лечения и оказания медицинской помощи – 368 (в 2022 г. – 397, в 2021 г. – 766), санитарно-эпидемиологического благополучия населения – 206 (в 2022 г. – 252, в 2021 г. – 1 087), обеспечения лекарственными препаратами – 246 (в 2022 г. – 209, в 2021 г. – 720), медицинского обслуживания сельских жителей – 53 (в 2022 г. – 81, в 2021 г. – 59), обеспечения потребности в медицинской помощи и объемов ее получения – 52 (в 2022 г. – 74, в 2021 г. – 133) и др.

В 822 обращениях (в 2022 г. – 897, в 2021 г. – 844) содержались просьбы об оказании социальной помощи на восстановление утраченного имущества, приобретение предметов первой необходимости и жилья пострадавшим от военных действий и пожаров, на неотложные нужды малообеспеченных категорий граждан и др.

597 обращений (в 2022 г. – 712, в 2021 г. – 582) поступило по вопросам образования, из них 181 обращение поступило по вопросам образовательного стандарта, дистанционного обучения и условий проведения учебного процесса (в 2022 г. – 192, в 2021 г. – 188), 86 обращений (в 2022 г. – 154, в 2021 г. – 150) – с просьбами о поступлении в образовательные организации и предоставлении мест для детей в учреждениях дошкольного образования, 77 обращений – с просьбами о разрешении конфликтных ситуаций в учреждениях образования (в 2022 г. – 78, в 2021 г. – 49), 31 обращение по вопросам доставки детей в школу ( в 2022 г. – 30, в 2021 г. –13).

580 обращений (в 2022 г. – 445, в 2021 г. – 603) поступило по вопросам предоставления льгот многодетным семьям, детям-сиротам, семьям, имеющим инвалидов, ветеранам труда, участникам боевых действий, «детям войны», семьям мобилизованных и другим категориям граждан.

289 обращений граждан (в 2022 г. – 316, в 2021 г. – 450) поступило по вопросам трудоустройства, назначения и выплаты пособий по безработице и др.

По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 4150 обращений

(в 2022 году – 3 683, в 2021 году – 4 208), или 27% от общего количества обращений.

В сравнении с 2022 годом количество обращений увеличилось на 13%, в сравнении с 2021 годом уменьшилось на 1%.

1944 обращения, или 53%, по данной теме поступило от жителей г. Курска, также наибольшее количество поступило от жителей города Железногорска (145) и Курского района (263).

По вопросам коммунального хозяйства поступило 3 469 обращений (в 2022 г. – 3 023, в 2021 г. – 3 164), из которых 707 – по вопросам работы управляющих организаций (в 2022 г .– 606, в 2021 г. – 530), 590 (в 2022 г. – 507, в 2021 г. – 519) поступило по вопросам содержания общего имущества в многоквартирных домах, 584 обращения (в 2022 г. – 443, в 2021 г. – 568) – по вопросам перебоев в водоснабжении, 509 – предоставления коммунальных услуг в условиях рынка (в 2022 г. – 399, в 2021 г. – 526), 417 обращений (в 2022 г. – 343, в 2021 г. – 279) – по вопросам проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов, эксплуатации и ремонта квартир, в том числе ведомственного и частного жилищного фондов, 390 обращений (в 2022 г. – 339, в 2021 г. – 391) – по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг, 300 обращений (в 2022 г. – 160, в 2021 г. – 276) – по вопросам перебоев в теплоснабжении, 216 обращений (в 2022 г. – 242, в 2021 г. – 349) – о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, 276 обращений (в 2022 г. – 180, в 2021 г. – 181) – перебоев в электроснабжении, а также поступили обращения по вопросам предоставления льгот на оплату услуг ЖКХ, подготовки жилищного фонда к зиме и др.

546 обращений (в 2022 г. – 608, в 2021 г. – 960) поступило по вопросам предоставления жилого помещения, в том числе по договору социального найма – 174 обращения (в 2022 г. – 189, в 2021 г. – 303 ), переселения из аварийных, ветхих домов – 105 (в 2022 г. – 137, в 2021 г. – 161), обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, – 86 (в 2022 г. – 57, в 2021 г. – 260), обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания – 65 (в 2022 г. – 48, в 2021 г. – 50), постановки на жилищный учет – 49 (в 2022 г. – 47, в 2021 г. – 150), предоставления жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, – 37 обращений (в 2022 г. – 102, в 2021 г. – 110) и др.

По тематике «Государство, общество, политика» поступило 3 836 обращений (в 2022 году – 3 257, в 2021 году – 3 520), или 25% от общего количества обращений.

Количество обращений в сравнении 2022 годом увеличилось на 18%, в сравнении с 2021 годом – на 9%.

По вопросам основ государственного управления поступило 2 693 обращения (в 2022 г. – 2 235, в 2021 г. – 2 294), 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 2 910 обращений (в 2022 году – 2 612, в 2021 году – 1 687).**

Количество обращений увеличилось на 11% в сравнении с 2022 годом и на 73% в сравнении с 2021 годом.

По вопросам обороны – 1 478 (в 2022 г. – 1 443, в 2021 г. – 294), безопасности и охраны правопорядка поступило 1 014 обращений (в 2022 г. – 861, в 2021 г. – 978), прокуратуры, юстиции, нотариата и адвокатуры – 642 (в 2022 г. – 379, в 2021 г. – 526), правосудия – 116 (в 2022 г. – 103, в 2021 г. – 138).

Из поступивших в Правительство Курской области и в Администрацию Курской области обращений граждан 48% вопросов, содержащихся в обращениях, рассмотрено коллегиально, 11% – с выездом на место, в том числе с участием заявителей, в 25% просьбы граждан поддержаны, из них в 49% обращений просьбы граждан удовлетворены.

В результате рассмотрения обращений граждан в 228 случаях нарушения прав граждан в отношении виновных применены меры административной и дисциплинарной ответственности.

В целом по Курской области в исполнительных органах Курской области и органах местного самоуправления по результатам рассмотрения поддержаны просьбы граждан в 25% обращений, из них меры приняты по 74% обращений.

Информация о поступивших обращениях граждан и результатах их рассмотрения доведена до сведения населения Курской области в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации через официальные сайты исполнительных органов Курской области и органов местного самоуправления Курской области в сети Интернет, представлена в Администрацию Президента Российской Федерации.