ИНФОРМАЦИЯ

об обращениях граждан,

поступивших в Администрацию Курской области

в феврале 2022 года

Всего в органы исполнительной власти Курской области и органы местного самоуправления Курской области в феврале 2022 года поступило 2997 обращений граждан, что на 8 % больше, чем в январе 2022 года (2784), и на 24 % меньше, чем в феврале 2021 года (3701).

В Администрацию Курской области в феврале 2022 года поступило 825обращений граждан, что на 3 % меньше, чем в январе 2022 года (851), и на 31 % обращений меньше, чем в феврале 2021 года (1191), и из них: 722письменных, в том числе в форме электронных документов – 504, и 103устных обращения граждан;

коллективных – 43 (в январе 2022 г. – 40, в феврале 2021 г. – 67);

без подписи данных о заявителе – 17 (в январе 2022 г. – 12, в феврале 2021 г. – 29);

повторных – 38 (в январе 2022 г. – 21, в феврале 2021 г. – 174);

многократных – 0 (в январе 2022 г. – 0, в феврале 2021 г. – 17).

**Обращения граждан поступили из:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Адресант | Количество обращений граждан | | |
| Январь 2022 г. | Февраль 2022 г. | Февраль 2022/ Январь 2022 г.  + / – (%) |
| Непосредственно от заявителей | 609 | 562 | - 8 |
| Администрация Президента Российской Федерации | 187 | 188 | + 1 |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 9 | 14 | + 56 |
| Федеральное Собрание Российской Федерации,  в том числе через депутатов Государственной Думы | 16  14 | 20  18 | + 25  + 29 |
| через депутатов Курской областной Думы | 2 | 6 | + 200 |

Поступило 793 заявления (в январе 2022 г. – 829, в феврале 2021 г. – 1156), в которых гражданепросили о реализации конституционных прав и свобод (667), сообщили о нарушениях нормативных правовых актов и законов (38), о недостатках в работе государственных органов (42), органов местного самоуправления (79), в работе должностных лиц (87), критиковали деятельность государственных органов (2), органов местного самоуправления (0).

Поступило 3 жалобы (в январе 2022 г. – 7, в феврале 2021 г. – 3) с просьбами о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов и на действия (бездействие) должностных или уполномоченных лиц.

Поступило 13 предложений (в январе 2022 г. – 3, в феврале 2021 г. – 12) с рекомендациями по совершенствованию законов, улучшению различных сфер деятельности государства и общества.

Наибольшее количество обращений граждан в феврале 2022 года поступило из городов: Курск – 355 (в январе 2022 г. – 398, в феврале 2021 г. – 503), Железногорск – 41 (в январе 2022 г. – 37, в феврале 2021 г. – 53) – и районов: Курского – 41 (в январе 2022 г. – 55, в феврале 2021 г. – 53) и Касторенского – 28 (в январе 2022 г. – 10, в феврале 2021 г. – 8).

В Администрацию Президента Российской Федерации наибольшее количество обращений граждан поступило из городов: Курск (54), Железногорск (20) – и Курского района (6).

В 105 обращениях содержались вопросы социальной сферы, в 37 обращениях – вопросы экономики, в 59 обращениях – жилищно-коммунальной сферы, в 36 – государства, общества, политики, в 12 – обороны, безопасности, законности.

По компетенции поставленных вопросов рассмотрено:

**Письменных обращений граждан** **поступило** на 1 % меньше (722), чем в январе 2022 г. (723), и на 32 % меньше, чем в феврале 2021 г*.*(1054).

В связи с приостановкой личного приема граждан с 23 октября 2020 года прием обращений граждан осуществлялся по телефону и во время проведения прямых эфиров на телевидении.

**Количество устных обращений граждан** (103) в сравнениис январем 2022 года уменьшилось на 20 % (128) и на 25 % в сравнении с февралем 2021 года (137).

**При проведении прямых эфиров на телевидении** поступило 6 обращений граждан (в январе 2022 г. – 5, в феврале 2021 г. – 14).

**Обращения через сетевой справочный телефонный узел**, применяемый в системе перевода звонков в реальном режиме времени, запросы в устной форме заявителей и электронные сообщения заявителей в форме аудиосообщений из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в Администрацию Курской области не поступали.

Специалистами управления по работе с обращениями граждан проведена разъяснительная работа по 97 устным обращениям граждан (в январе 2022 г. – 123, в феврале 2021 г. – 122).

**По характеру обращения граждан распределились следующим образом:**

Как показывает анализ на фоне общего количества обращений, при обращении в Администрацию Курской области наибольшая активность населения наблюдается по вопросам социальной сферы, тогда как по Курской области в целом превалирует активность по вопросам жилищно-коммунальной сферы.

Следует отметить, что на имя Губернатора Курской области, в Администрацию Курской области увеличилось количество обращений, связанных с результатами рассмотрения их первичных обращений.

Более глубокий анализ показывает, что в целом по Курской области по количеству обращений выделяются направления «Коммунальное хозяйство», «Хозяйственная деятельность», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт».

Рейтинг вопросов, содержащихся в обращениях в целом по Курской области представлен ниже.

**По вопросам социальной сферы поступило 342 обращения граждан (в январе 2022 г. – 296, в феврале 2021 г. – 449).**

Количество обращений в сравнении с январем 2022 года увеличилось на 16 % и на 24 % уменьшилось в сравнении с февралем 2021 года.

Среди обращений указанной тематики наибольшее количество содержало информацию о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам здравоохранения – 34.

В 182 обращениях по теме «Здравоохранение» (в январе 2022 г. – 137, в феврале 2021 г. – 231) содержались следующие вопросы: работа медицинских учреждений и их сотрудников – 52 (в январе 2022 г. – 34, в феврале 2021 г. – 26), обеспечение льготными лекарственными средствами – 22 (в январе 2022 г. – 15, в феврале 2021 г. – 105), лечение и оказание медицинской помощи – 44 (в январе 2022 г. – 31, в феврале 2021 г. – 48), санитарно-эпидемиологического благополучия населения – 38 (в январе 2022 г. – 29, в феврале 2021 г. – 31), создания, ликвидации, реорганизации медицинских учреждений – 23 (в январе 2022 г. – 7, в феврале 2021 г. – 2) и др.

По вопросам образования поступило 37 обращений граждан (в январе 2022 г. – 51, в феврале 2021 г. – 32), в которых поднимались вопросы образовательных стандартов и дистанционного образования, доставки обучающихся в школу, нехватки мест в дошкольных учреждениях, мер социальной поддержки педагогов и др.

В 35 обращениях граждан (в январе 2022 г. – 35, в феврале 2021 г. – 59) содержались просьбы об оказании материальной помощи на неотложные нужды гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (пенсионерам, инвалидам, многодетным семьям, пострадавшим от пожаров).

Поступило 27 обращений по вопросам исчисления, выплаты пособий и компенсаций на ребенка гражданам, имеющим детей (в январе 2022 г. – 26, в феврале 2021 г. – 12).

31 обращение (в январе 2022 г. – 24, в феврале 2021 г. – 60) поступило по вопросам предоставления мер поддержки инвалидам, ветеранам труда, участникам трудового фронта и др.

В 20 обращениях граждан (в январе 2022 г. – 16, в феврале 2021 г. – 61) содержались вопросы труда, трудоустройства и занятости населения.

57 обращений по вопросам социальной сферы решено положительно, 135 – рассмотрено коллегиально, 20 обращений рассмотрено с выездом на место.

В целом по Курской области из 941 обращения по вопросам социальной сферы решено положительно 110, рассмотрено коллегиально 201, с выездом на место 30.

Как видно из анализа, решаемость на уровне Администрации Курской области составляет 52 % от областного, что говорит о большом проценте обоснованности информации в содержании обращений граждан и непринятии мер на иных уровнях власти.

**По вопросам экономики поступило 283 обращения граждан (в январе 2022 г. – 311, в феврале 2021 г. – 399).**

Количество обращений в сравнении с январем 2022 года уменьшилось на 9 % и на 29 % в сравнении с февралем 2021 года.

Наибольшее количество обращений с сообщениями граждан о недостатках в работе органов местного самоуправления и государственных органов поступило по вопросам хозяйственной деятельности – 69.

В обращениях поднимались вопросы:

уборки снега, мусора и посторонних предметов – 79 (в январе 2022 г. – 107, в феврале 2021 г. – 101),

строительства и ремонта дорог в городах и селах Курской области – 52 (в январе 2022 г. – 51, в феврале 2021 г. – 73),

организации транспортного обслуживания населения – 44 (в январе 2022 г.– 69, в феврале 2021 г. – 66),

отсутствия уличного освещения – 10 (в январе 2022 г. – 19, в феврале 2021 г. – 23),

газификации поселений и технологического присоединения объектов заявителя к газораспределительным сетям – 7 (в январе 2022 г. – 9, в феврале 2021 г. – 3).

65 обращений из них решено положительно, 127 – рассмотрено коллегиально, 36 – с выездом на место.

В целом по Курской области из 907 обращений по вопросам экономики решено положительно 227, рассмотрено коллегиально 297, с выездом на место – 134.

**По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 207 обращений граждан (в январе 2022 г. – 235, в феврале 2021 г. – 297).**

Количество обращений уменьшилось на 12 % в сравнении с январем 2022 года и на 30 % в сравнении с февралем 2021 года.

Поступило 64 обращения с сообщениями граждан о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления по вопросам коммунального хозяйства.

В 36 обращениях содержались вопросы деятельности управляющих компаний (в январе 2022 г. – 39, в феврале 2021 г. – 19).

В 36 обращениях (в январе 2022 г. – 38, в феврале 2021 г. – 47) поднимались проблемы содержания общего имущества в многоквартирных жилых домах.

42 обращения граждан (в январе 2022 г. – 36, в феврале 2021 г. – 114) содержали просьбы об обеспечении жильем по договору социального найма, постановки на учет нуждающихся в жилье, о переселении из ветхого, аварийного жилья, об обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, об обеспечении жильем инвалидов и др.

По вопросам перебоев в электроснабжении поступило 8 обращений (в январе 2022 г. – 33, в феврале 2021 г. – 9).

В 17 обращениях (в январе 2022 г. – 22, в феврале 2021 г. – 15) поступили просьбы о проведении капитального ремонта многоквартирных жилых домов, ремонта ведомственного, муниципального и частного жилищного фонда.

В 22 обращениях подняты проблемы перебоев в обеспечении водой (в январе 2022 г. – 22, в феврале 2021 г. – 16).

В 15 обращениях (в январе 2022 г. – 27, в январе 2021 г. – 34) содержались вопросы оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства, оплаты взносов за капитальный ремонт, оплаты электроэнергии, вывоза мусора, предоставления льгот на оплату услуг.

48 обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы решено положительно, 108 обращений рассмотрено коллегиально, 44 обращения рассмотрено с выездом на место.

В целом по Курской области из 1116 обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы решено положительно 154, рассмотрено коллегиально 205, с выездом на место – 104.

**По тематике «Государство, общество, политика» поступило 178 обращений (в январе 2022 г. – 169, в феврале 2021 г. – 281).**

Количество обращений увеличилось на 5 % в сравнении с январем 2022 года и уменьшилось на 36 % в сравнении с январем 2021 года.

По вопросам государства, общества, политики поступило 31 обращение с сообщениями граждан о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления.

По вопросам основ государственного управления поступило 134 обращения (в январе 2022 г. – 126, в феврале 2021 г. – 207), в которых заявители поднимали вопросы работы исполнительной власти и государственного управления, порядка рассмотрения непосредственно их обращений, просили о личном приеме и др.

31 обращение по вопросам государства, общества, политики решено положительно, 75 – рассмотрено коллегиально, 11 – с выездом на место.

В целом по Курской области из 287 обращений по данной теме решено положительно 42, рассмотрено коллегиально 84, с выездом на место – 19.

Следует обратить внимание, что положительная решаемость на данном направлении в большей мере складывается при вмешательстве Администрации Курской области.

**По вопросам обороны, безопасности, законности поступило 89 обращений (в январе 2022 г. – 70, в феврале 2021 г. – 172).**

Количество обращений увеличилось на 27 % в сравнении с январем 2022 года и уменьшилось на 48 % в сравнении с февралем 2021 года.

По вопросам безопасности и охраны правопорядка поступило 52 обращения (в январе 2022 г. – 30, в феврале 2021 г. – 82), обороны – 15 (в январе 2022 г. – 15, в феврале 2022 г. – 10), прокуратуры, юстиции, нотариата и адвокатуры – 29 (в январе 2022 г. – 21, в феврале 2021 г. – 84), правосудия – 9 (в январе 2022 г. – 10, в феврале 2021 г. – 13).

Обращения указанной тематики рассматривались в основном территориальными органами федеральных органов власти.

На основе поступившей информации о результатах рассмотрения обращений и содержащихся в них вопросах установлено следующее:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты рассмотрения обращений граждан | | | | | | | | | |
|  | Всего количество ответов на обращения граждан | Способы достижения результатов | | | Результаты рассмотрения обращений | | | | |
| С выездом на место | Рассмотрено коллегиально | С участием автора | Поддержано | Меры приняты | Меры ответственности | | |
| Административная | Дисциплинарная | Уголовная |
| Администрация Курской области | 1645 | 184 | 783 | 74 | 356 | 152 | 28 | 5 | 0 |
| Всего по  Курской области | 5647 | 470 | 1701 | 162 | 822 | 523 | 54 | 11 | 0 |

Как показывает анализ, в Администрации Курской области поддержаны просьбы граждан в 43 % поступивших обращениях, в том числе 22 % всех вопросов в поступивших обращениях.

В целом по Курской области поддержаны просьбы граждан в 27 % поступивших обращений, в том числе 15 % всех вопросов в поступивших обращениях.