ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в 2022 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 информации о поступивших обращениях граждан показывает, что в 2022 году в исполнительные органы Курской области и органы местного самоуправления Курской области поступило 45 349 обращений граждан, что на 25% меньше, чем в 2021 году (60 284), и на 22% меньше, чем в 2020 году (58 346).

Из них:

28 090 обращений – в исполнительные органы Курской области, что на 24% меньше, чем в 2021 году, и на 21 % меньше, чем в 2020 году (в 2021 г. – 37 022, в 2020 г. – 35 433);

17 259 обращений – в органы местного самоуправления (в 2021 г. – 23 262, в 2020 г. – 22 913), количество обращений граждан в сравнении с 2021 годом уменьшилось на 26%, в сравнении с 2020 годом уменьшилось на 25%.

Из 45 349 обращений граждан, поступивших в исполнительные органы Курской области и органы местного самоуправления Курской области, 37 027 письменных и 8 322 устных обращения.

В Администрацию Курской области поступило 14 502 обращения, что на 11% меньше, чем в 2021 году (16 371).

Из 14 502 обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области в 2022 году, письменных обращений – 10 714, что на 24% меньше, чем в 2021 году (14 055), и на 39% меньше, чем в 2020 году (17 462), устных – 3 788, что на 68% больше, чем в 2021 году (2316), и на 15% меньше, чем в 2020 году (4 462), из них: на личном приеме, проводимом в Администрации Курской области, принято 270 обращений граждан (в 2021 г. – 94, в 2020 г. – 464).

В ходе проведения пресс-конференций Губернатора Курской области поступило 1 129 обращений граждан (в 2021 г. – 723, в 2020 г. – 1980).

В обращениях граждане просили о реализации своих конституционных прав и свобод и о реализации конституционных прав и свобод других лиц (13 543), сообщали о нарушении нормативных правовых актов и законов (260) и о недостатках в работе государственных органов (728), органов местного самоуправления (778), в должностных лиц (321), критиковали деятельность исполнительных органов (15), органов местного самоуправления (44) и деятельность должностных лиц (75).

В 219 жалобах (в 2021 г. – 125) содержались просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов, а также жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц.

В 85 предложениях (в 2021 г. – 95) 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 25% и уменьшилась на 1% в сравнении с 2021 годом (26%) и увеличилась на 15% в сравнении с 2020 годом (10%).

Непосредственно от заявителей в Администрацию Курской области аналогично 2021 году поступил 71% обращений.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Адресант | Количество обращений граждан | | | |
| 2020 г. | 2021 г. | 2022 г. | Изменение  в %  2022/2021 гг. |
| Районы и города Курской области | 16 956 | 11 672 | 10 361 | -11 |
| Администрация Президента Российской Федерации | 3 970 | 3 512 | 2 948 | -16 |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 140 | 166 | 193 | -14 |
| Министерство здравоохранения Российской Федерации | 72 | 104 | 65 | -60 |
| Минстрой России | 39 | 23 | 20 | -13 |
| Министерство транспорта Российской Федерации | 12 | 28 | 56 | +100 |
| Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 25 | 44 | 8 | -82 |
| Приёмная Президента Российской Федерации в Курской области | 117 | 97 | 137 | +41 |
| Федеральное Собрание Российской Федерации,  в том числе:  депутаты Государственной Думы | 234  168 | 295  228 | 172  134 | -42  -41 |
| Депутаты Курской областной Думы | 22 | 100 | 108 | +8 |

В сравнении с 2021 годом наблюдалось уменьшение на 16% количества обращений, поступивших на рассмотрение в Администрацию Курской области через Администрацию Президента Российской Федерации. Из них 317 обращений (в 2021 г. – 1674) поступило по вопросам социальной сферы, 790 обращений граждан (в 2021 г. – 1002) – жилищно-коммунальной сферы, 933 обращения (в 2021 г. – 760) – государства, общества, политики, 739 обращений (в 2021 г. – 987) – экономики, 594 – обороны, безопасности, законности (в 2021 г. – 339).

Наибольшее количество обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации направлено жителями следующих городов: Курск – 987 (в 2021 г. – 1 449), Железногорск – 222 (в 2021 г. – 249), Щигры – 66 (в 2021 г. – 72) – и районов: Курский – 109 (в 2021 г. – 190), Глушковский – 63 (в 2021 г. – 53), Железногорский – 53 (в 2021 г. – 44), Фатежский – 54 (в 2021 г. – 68), Горшеченский – 51 (в 2021 г. – 75).

Анализ интенсивности обращений граждан показал, что среднеобластной показатель интенсивности обращений граждан в Администрацию Курской области составил 13 обращений на 1000 жителей (в 2021 г. – 15, в 2020 г. – 21). Наибольшая интенсивность обращений наблюдалась из городов: Щигры – 19 (в 2021 г. – 18), Курск – 14 (в 2021 г. – 24) – и районов: Фатежского – 18 (в 2021 г. – 12), Льговского – 18 (в 2021 г. – 13), Железногорского – 14 (в 2021 г. – 12), Курского – 13 (в 2021 г. – 13), Глушковского – 12 (в 2021 г. – 8), Солнцевского – 12 (в 2021 г. – 8) и Мантуровского – 12 (в 2021 г. – 9). Значительно увеличилась интенсивность обращений граждан из Глушковского (+ 50%), Советского (+ 43%), Солнцевского (+ 50%), Фатежского (+ 50%), Льговского ( + 39%), Касторенского (+ 38%), Мантуровского (+ 33%) районов.

В целом в сравнении с 2021 годом интенсивность обращений граждан снизилась на 13 %, наибольшее снижение отмечено из городов Льгов (– 30%), г. Железногорск (– 25%) и Поныровского района (– 20%).

От граждан, проживающих в городах Курской области, в Правительство Курской области и Администрацию Курской области поступило 9 565 обращений, или 55% (в 2021 г. – 58%, в 2020 г. – 65%), от жителей сельской местности – 4 136 обращений, или 31% (в 2021 г. – 25%, в 2020 г. – 23%), от заявителей из других субъектов Российской Федерации, ближнего и дальнего зарубежья – 581, или 4% (в 2021 г. – 5%, в 2020 г. – 5%), а также от граждан, не указавших адрес проживания, – 1 501 обращение, или 10% (в 2021 г. – 11 %, в 2020 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 20 331 поручение.

Доля обращений, рассмотренных в органах исполнительной власти Курской области, составила 55%, в органах местного самоуправления – 31%, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти – 10%, в других организациях – 4%.

Наибольшее количество обращений граждан направлено на рассмотрение в государственную жилищную инспекцию Курской области – 1 487, в департамент документационного обеспечения Администрации Курской области – 1 434, в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области – 1 349, в Министерство здравоохранения Курской области – 1 347, в Министерство социального обеспечения, материнства и детства Курской области – 1 309, в Министерство транспорта и автомобильных дорог Курской области – 958, заместителю Губернатора Курской области А.В. Белостоцкому – 708, первому заместителю Губернатора Курской области – Председателю Правительства Курской области А.Б. Смирнову – 613, заместителю Губернатора Курской области А.В. Дедову – 609, заместителю Председателя Правительства Курской области – председателю комитета региональной безопасности Курской области М.Н. Горбунову – 573.

Из общего количества обращений 2703 обращения (19%) поступило от граждан, имеющих льготы, установленные действующим законодательством (в 2021 г. – 4 540, или 28%, в 2020 г. – 4 599, или 21%).

Анализ социального и льготного положения граждан, направивших обращения, показал, что среди льготных категорий граждан 7% составили инвалиды различных категорий, что на 39% обращений меньше, чем в 2021 году.

В сравнении с 2021 годом уменьшилось на 40% количество обращений от одиноких родителей, на 21% – от молодых семей, на 18% – от ветеранов труда, на 12% – от многодетных семей, на 11% – от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

От пенсионеров поступило 1 739 обращений, или 12% от общего количества обращений (в 2021 г. – 12%), от граждан, имеющих рабочую специальность, – 428, или 3% (в 2021 г.– 3%), от беженцев –320, или 2% (в 2021 г.– 0), от безработных – 145, или 1% (в 2021 г. – 1%), от домохозяек – 269, или 2 % (в 2021 г. – 2%), от служащих – 244, или 2% (в 2021 г. – 2%), от предпринимателей – 178, или 1% (в 2021 г. – 1%), и других категорий граждан.

Повторных и многократных обращений граждан поступило 1 325, что на 48% меньше, чем в 2021 году (2 529).

В Администрацию Курской области в отчетный период поступило 598 коллективных обращений граждан (на 33% меньше, чем в 2021 году, – 887) 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 обращений граждан в сравнении с 2018, 2019 и 2021 годами представлена ниже.

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

Вопросы социальной сферы подняты в 4737 обращениях (в 2021 году – 6289 обращений, в 2020 году – 9438 обращений), или 33% от общего количества обращений.

В сравнении с 2021 годом количество обращений уменьшилось на 25%, в сравнении с 2020 годом – на 50%.

В 1701 обращении по вопросам здравоохранения (в 2021 г. – 3 381, в 2020 г. – 3 965) содержались вопросы работы медицинских учреждений и их сотрудников – 424 (в 2021 г. – 584, в 2020 г. – 640), лечения и оказания медицинской помощи – 397 (в 2021 г. – 766, в 2020 г. – 478), санитарно-эпидемиологического благополучия населения – 252 (в 2021 г. – 1 087, в 2020 г. – 1 313), обеспечения лекарственными препаратами – 209 (в 2021 г. – 720, в 2020 г. – 801), медицинского обслуживания сельских жителей – 81 (в 2021 г. – 59, в 2020 г. – 84), обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения – 74 (в 2021 г. – 133, в 2020 г. – 79) и др.

В 897 обращениях (в 2021 г. – 844, в 2020 г. – 1 058) содержались просьбы об оказании социальной помощи на приобретение предметов первой необходимости и жилья пострадавшим от пожаров, беженцам, на неотложные нужды малообеспеченных категорий граждан и др.

712 обращений (в 2021 г. – 582, в 2020 г. – 822) поступило по вопросам образования, из них 154 обращения (в 2021 г. – 150, в 2020 г. – 216) – с просьбами о поступлении в образовательные организации и предоставлении мест для детей в учреждениях дошкольного образования, 78 обращений – с просьбами о разрешении конфликтных ситуаций в учреждениях образования (в 2021 г. – 49, в 2020 г. – 102), 192 обращения – по вопросам образовательного стандарта, дистанционного обучения и условий проведения учебного процесса (в 2021 г. – 188, в 2020 г. – 236), 30 обращений по вопросам доставки детей в школу ( в 2021 г. – 13, в 2020 г. – 20).

445 обращений (в 2021 г. – 603, в 2020 г. – 871) 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.

316 обращений граждан (в 2021 г. – 450, в 2020 г. – 1 072) поступило по вопросам трудоустройства, назначения и выплаты пособий по безработице и др.

Поступило 241 обращение по вопросам исчисления, выплаты пособий и компенсаций на ребенка гражданам, имеющим детей (в 2021 г. – 360, в 2020 г. – 1401).

**По вопросам экономики поступило 4 700 обращений (в 2021 году – 5802 обращения, в 2020 году – 6787 обращений), или 32% от общего количества обращений.**

В сравнении с 2021 годом количество обращений уменьшилось на 19%, в сравнении с 2020 годом – на 31%.

1 463 обращения поступило по вопросам строительства и ремонта дорог, что на 14% меньше, чем в 2021 году (1 698), и на 23% меньше, чем в 2020 году (1 907). Наибольшее их количество поступило из города Курска (663) – и районов: Курского (154), Фатежского (68), Горшеченского (45), Медвенского (41), Железногорского (34), Золотухинского (34), Льговского (31).

По вопросам транспортного обслуживания населения поступило 658 обращений, что в сравнении с 2021 годом меньше на 25% (875), а с 2020 годом – на 33% (983). Наибольшее количество обращений поступило из городов: Курск (353), Железногорск (20) – и Курского (58), Солнцевского (17) районов.

701 обращение поступило по вопросам природных ресурсов и охраны окружающей среды, что на 15 % меньше, чем в 2021 году (821), и на 56 % меньше, чем в 2020 году (1 590), из них 306 обращений поступило от жителей города Курска, 37 – от жителей Курского района, 23 – от жителей г. Железногорска.

390 обращений поступило по вопросам уборки снега, опавших листьев и посторонних предметов, что в сравнении с 2020 годом увеличилось на 13% (344), а в сравнении 2020 годом увеличилось на 110% (186);

369 обращений поступило по вопросам комплексного благоустройства территорий, что на 39% меньше, чем в 2021 году (606), и на 42% меньше, чем в 2020 году (633), из них 205 поступило от жителей города Курска.

361 обращение (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.

268 обращений поступило по вопросам уличного освещения, что на 21% меньше, чем в 2021 году (331), и на 50 % меньше, чем в 2020 году (522).

173 обращения поступило по вопросам промышленности, что на 26% меньше, чем в 2021 году (233), и на 46 % меньше, чем в 2020 году (321).

63 обращения по вопросам градостроительства, архитектуры, проектирования, что на 70 % меньше, чем в 2021 году (212), и на 21 % меньше, чем в 2020 году (80).

В 154 обращениях поднимались вопросы сельского хозяйства (в 2021 году – 199, в 2020 г. – 211), в 156 обращениях – вопросы связи (в 2021 г. – 187, в 2020 г. – 175), в 183 обращениях – вопросы торговли (в 2021 г. – 170, в 2020 г. – 287),

По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 3 683 обращения

(в 2021 году – 4 208 обращений, в 2020 году – 4 875 обращений), или 25% от общего количества обращений.

В сравнении с 2021 годом количество обращений уменьшилось на 13%, в сравнении с 2020 годом – на 25%.

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 3 023 обращения (в 2021 г. – 3 164, в 2020 г. – 3 725), из которых по вопросам предоставления коммунальных услуг в условиях рынка – 399 (в 2021 г. – 526, в 2020 г. – 402), 343 обращения (в 2021 г. – 279, в 2020 г. – 488) – по вопросам проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов, эксплуатации и ремонта квартир, в том числе ведомственного и частного жилищного фондов, 339 обращений (в 2021 г. – 391, в 2020 г. – 613) – по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг, 606 – по вопросам работы управляющих организаций (в 2021 г .– 530, в 2020 г. – 616), 242 обращения (в 2021 г. – 349, в 2020 г. – 313) – о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, 507 обращений (в 2021 г. – 519, в 2020 г. – 596) – по вопросам содержания общего имущества в многоквартирных домах, 443 обращения (в 2021 г. – 568, в 2020 г. – 504) – по вопросам перебоев в водоснабжении, 160 обращений (в 2021 г. – 276, в 2020 г. – 157) – перебоев в теплоснабжении, 180 обращений (в 2021 г. – 181, в 2020 г. – 206) – перебоев в электроснабжении, а также поступили обращения по вопросам предоставления льгот на оплату услуг ЖКХ, подготовки жилфонда к зиме и др.

608 обращений (в 2021 г. – 960, в 2020 г. – 1 003) поступило по вопросам предоставления жилого помещения, в том числе по договору социального найма – 189 обращений (в 2021 г. – 303, в 2020 г. – 337 ), переселения из аварийных, ветхих домов – 137 (в 2021 г. – 161, в 2020 г. – 227), обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, – 57 (в 2021 г. – 260, в 2020 г. – 176), обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания – 48 (в 2021 г. – 50, в 2020 г. – 46), постановки на жилищный учет – 47 (в 2021 г. – 150, в 2020 г. – 95), предоставления жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, – 102 обращения (в 2021 г. – 110, в 2020 г. – 103), молодым семьям и специалистам – 16 (в 2021 г. – 25, в 2020 г. – 23) и др.

По тематике «Государство, общество, политика» поступило 3 257 обращений (в 2021 году – 3 520 обращений, в 2020 году – 3 797 обращений), или 22% от общего количества обращений.

Количество обращений уменьшилось на 8% в сравнении 2021 годом и уменьшилось на 14% в сравнении 2020 годом.

По вопросам основ государственного управления поступило 2 235 обращений (в 2021 г. – 2 294, в 2020 г. – 2 822), 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 2 612 обращений (в 2021 году – 1 687 обращений, в 2020 году – 1 890 обращения).**

Количество обращений уменьшилось на 55% в сравнении с 2021 годом и на 38% в сравнении с 2020 годом.

По вопросам обороны – 1443 (в 2021 г. – 294, в 2020 г. – 477), безопасности и охраны правопорядка поступило 861 обращение (в 2021 г. – 978, в 2020 г. – 1 064), прокуратуры, юстиции, нотариата и адвокатуры – 379 (в 2021 г. – 526, в 2020 г. – 351), правосудия – 103 (в 2021 г. – 138, в 2020 г. – 141), в том числе по вопросам призыва на военную службу, несения военной службы, статуса военнослужащего поступило 1 607 обращений.

Из поступивших в Администрацию Курской области обращений граждан 51% вопросов, содержащихся в обращениях рассмотрен коллегиально, 13% – с выездом на место, в том числе с участием заявителей, в 26% просьбы граждан поддержаны, из них в 49% обращений просьбы граждан удовлетворены.

В результате рассмотрения обращений граждан в 336 случаях нарушения прав граждан в отношении виновных применены меры административной, уголовной и дисциплинарной ответственности.

В целом по Курской области в исполнительных органах Курской области и органах местного самоуправления по результатам рассмотрения поддержаны просьбы граждан в 26% обращений, из них меры приняты по 53% 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, в аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и оценки эффективности этой сферы деятельности исполнительных органов Курской области и органов местного самоуправления в течение 2022 года осуществлялась деятельность рабочей группы по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Курской области, утвержденной распоряжением Администрации Курской области от 09.06.2021 № 180-рг.

Постановлением Губернатора Курской области от 12.12.22 № 412-пг утвержден новый Порядок организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах Курской области.