ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в 2024 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 и Правительства Курской области во время проведения прямых эфиров на телевидении.

Анализ поступивших обращений граждан показывает, что в 2024 году в исполнительные органы Курской области и органы местного самоуправления Курской области поступило 60 046 обращений граждан, что на 21% больше, чем в 2023 году (49 466), и на 32% больше, чем в 2022 году (45 349).

Из них:

41 434 обращения – в исполнительные органы Курской области, что на 32% больше, чем в 2023 году, и на 48% больше, чем в 2022 году (в 2023 г. – 31 486, в 2022 г. – 28 090);

18 612 обращений – в органы местного самоуправления (в 2023 г. – 17 980, в 2022 г. – 17 259), количество обращений граждан в сравнении с 2023 годом увеличилось на 4%, в сравнении с 2022 годом увеличилось на 8%.

Из 60 046 обращений граждан, поступивших в исполнительные органы Курской области и органы местного самоуправления Курской области, – 46 807 письменных и 13 239 устных обращений.

В Администрацию Курской области поступило 23 434 обращения, что на 51% больше, чем в 2023 году (15 544), и на 61% больше, чем в 2022 году (14 502).

Из 23 434 обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области в 2024 году, письменных обращений – 15 338, что на 42% больше, чем в 2023 году (10 824), и на 43% больше, чем в 2022 году (10 714), устных – 8 096, что на 71% больше, чем в 2023 году (4 720), и на 114% больше, чем в 2022 году (3 788), из них на личном приеме, проводимом в Администрации Курской области, принято 1 007 обращений граждан (в 2023 г. – 486, в 2022 г. – 270).

В ходе проведения прямых эфиров на телевидении и прямых линий Губернатора Курской области в соответствие с установленным Порядком поступило 1 515 обращений граждан (в 2023 г. – 703, в 2022 г. – 1 129) и более 8 000 сообщений граждан с использованием мессенджеров.

В обращениях граждане просили о реализации своих конституционных прав и свобод и о реализации конституционных прав и свобод других лиц (22 834), сообщали о нарушении нормативных правовых актов и законов (547) и о недостатках в работе государственных органов (856), органов местного самоуправления (849), должностных лиц (1 758), критиковали деятельность исполнительных органов (22), органов местного самоуправления (28) и деятельность должностных лиц (171).

В 82 жалобах (в 2023 г. – 166) 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 2023 г. – 66) 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 увеличилась на 1% в сравнении с 2023 годом (24%).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Адресант | Количество обращений граждан | | | |
| 2022 г. | 2023 г. | 2024 г. | Изменение  в %  2024/2023 гг. |
| Районы и города Курской области | 10 361 | 11 043 | 16 696 | +51 |
| Администрация Президента Российской Федерации | 2 948 | 3 097 | 4 762 | +54 |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 193 | 247 | 271 | +10 |
| Министерство здравоохранения Российской Федерации | 65 | 31 | 46 | +48 |
| Минстрой России | 20 | 26 | 319 | +1 127 |
| Министерство транспорта Российской Федерации | 56 | 52 | 86 | +258 |
| Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 8 | 8 | 8 | - |
| Приёмная Президента Российской Федерации в Курской области | 137 | 108 | 195 | +81 |
| Федеральное Собрание Российской Федерации,  в том числе:  депутаты Государственной Думы | 172  134 | 128  99 | 211  137 | +65 |
| Депутаты Курской областной Думы | 108 | 133 | 147 | +11 |

В сравнении с 2023 годом наблюдалось увеличение количества обращений граждан в 2024 году на 54%, поступивших на рассмотрение в Администрацию Курской области через Администрацию Президента Российской Федерации. Из них 2 473 обращения (в 2023 г. – 1 180) поступило по вопросам социальной сферы, 2 029 обращений граждан (в 2023 г. – 849) – жилищно-коммунальной сферы, 1 098 обращений (в 2023 г. – 1 138) – экономики, 1 112 обращений (в 2023 г. – 718) – государства, общества, политики, 799 – обороны, безопасности, законности (в 2023 г. – 606).

Наибольшее количество обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации направлено жителями следующих городов: Курска – 1 417 (в 2023 г. – 1 141), Железногорска – 189 (в 2023 г. – 155), Курчатова – 79 (в 2023 г. – 60) – и районов: Курского – 179 (в 2023 г. – 204), Глушковского – 148 (в 2023 г. – 58), Суджанского – 134 (в 2023 г. – 22), Рыльского – 96 (в 2023 г. – 23), Кореневского – 96 (в 2023 г. – 24).

Анализ интенсивности обращений граждан показал, что среднеобластной показатель интенсивности обращений граждан в Администрацию Курской области составил 22 обращения на 1 000 жителей (в 2023 г. – 15, в 2022 г. – 13). Наибольшая интенсивность обращений наблюдалась из Глушковского – 49 обращений (в 2023 г. – 11), Кореневского – 40 (в 2023 г. – 8), Суджанского – 40 (в 2023 г. – 8), Курского районов – 22 (в 2023 г. – 17) и г. Курска – 22 (в 2023 г. – 17).

Наименьшая интенсивность обращений граждан отмечалась из Поныровского района – 6, Советского района – 7, Конышевского района – 7, г. Железногорска – 7, Дмитриевского района – 9 обращений. Снижение интенсивности обращений отмечено из Дмитриевского (– 36%) и Конышевского районов (–13% ).

От граждан, проживающих в городах Курской области, в Правительство Курской области и Администрацию Курской области поступило 11 846 обращений, или 51% (в 2023 г. – 58%, в 2022 г. – 55%), от жителей сельской местности – 7 690 обращений, или 32% (в 2023 г. – 31%, в 2022 г. – 25%), от заявителей из других субъектов Российской Федерации – 1 288, или 6% (в 2023 г. – 4%, в 2022 г. – 4%), а также от граждан, не указавших адрес проживания, – 2 610 обращений, или 11% (в 2023 г. – 7%, в 2022 г. – 10%).

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 дано 31 428 поручений.

Доля обращений, рассмотренных в органах исполнительной власти Курской области, составила 65%, в органах местного самоуправления – 23%, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти – 7%, в других организациях – 5%.

Наибольшее количество обращений граждан рассмотрено в департаменте документационного обеспечения Администрации Курской области – 4 397, в Министерстве строительства Курской области – 2 842, в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области – 2 157, в Министерстве социального обеспечения, материнства и детства Курской области – 2 156, в комитете региональной безопасности Курской области – 2 106, в Министерстве транспорта и автомобильных дорог Курской области – 1 331, в Министерстве здравоохранения Курской области – 1 299, в государственной жилищной инспекции Курской области – 1 372, первым заместителем Губернатора Курской области – Председателем Правительства Курской области А.В. Дедовым – 1 598, заместителем Губернатора Курской области А.В. Белостоцким – 1 123.

Из общего количества обращений 5 474 обращения (23%) поступило от граждан, имеющих льготы, установленные действующим законодательством (в 2023 г. – 3 452, или 22%, в 2022 г. – 2 703, или 19%).

Анализ социального и льготного положения граждан, направивших обращения, показал, что среди льготных категорий граждан 8% составили инвалиды различных категорий, что на 14% больше, чем в 2023 году.

В сравнении с 2023 годом на 84% увеличилось количество обращений от инвалидов 1-й и 2-й групп, на 95 % – от инвалидов 3-й группы, на 92% – от участников боевых действий, на 120% – от многодетных семей; на 75% – от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на 27% – от ветеранов труда. В целом увеличение количества обращений произошло по 24 льготным категориям граждан.

От пенсионеров поступило 2 396 обращений, или 13% от общего количества обращений (в 2023 г. – 15%), имеющих рабочую специальность – 665, или 3% (в 2023 г.– 4%), от безработных – 226, или 1% (в 2023 г. – 1%), от домохозяек – 257, или 1% (в 2023 г. – 1%), от служащих – 326, или 2% (в 2023 г. – 2%), от предпринимателей – 264, или 1% (в 2023 г. – 1%), и других категорий граждан.

Повторных и многократных обращений граждан поступило 2 077, что на 40% больше, чем в 2023 году (1 483).

В Правительство Курской области и Администрацию Курской области в отчетный период поступило 917 коллективных обращений граждан (на 53% больше, чем в 2023 году, – 600) по вопросам оказания социальной помощи гражданам, вынужденно покинувшим приграничные районы Курской области, а также от жителей городов и сел Курской области по вопросам ремонта коммунальных систем, строительства систем газоснабжения и водоснабжения населения (в основном обращения были связаны с нарушением сроков проведения ремонтных и строительных работ на объектах), строительства дорог, капитального ремонта многоквартирных домов, переселения из аварийного жилья и 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 жилищно-коммунальной сферы поступило 8 605 обращений

(в 2023 году – 4 150, в 2022 году – 3 683), или 37% от общего количества обращений.

В сравнении с 2023 годом количество обращений увеличилось на 107%, в сравнении с 2022 годом – на 134%.

3 816 обращений, или 44%, по данной теме поступило от жителей г. Курска, также наибольшее количество поступило от жителей Глушковского (552), Курского (359), Рыльского (280), Кореневского (272) районов и города Железногорска (207).

По вопросам коммунального хозяйства поступило 4 528 обращений (в 2023 г. – 3 469, в 2022 г. – 3 023), из которых 982 обращения (в 2023 г. – 584, в 2022 г. – 443) поступило по вопросам по вопросам перебоев в водоснабжении, 920 – работы управляющих организаций (в 2023 г . – 707, в 2022 г. – 606), 752 (в 2023 г. – 590, в 2022 г. – 507) – содержания общего имущества в многоквартирных домах, 563 обращения (в 2023 г. – 390, в 2022 г. – 339) – оплаты жилищно-коммунальных услуг, 559 обращений (в 2023 г. – 417, в 2022 г. – 343) – проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов, эксплуатации и ремонта квартир, в том числе ведомственного и частного жилищного фондов, 523 обращения (в 2023 г. – 276, в 2022 г. – 180) – перебоев в электроснабжении, 391 – предоставления коммунальных услуг в условиях рынка (в 2023 г. – 509, в 2022 г. – 399), 378 обращений (в 2023 г. – 300, в 2022 г. – 160) – перебоев в теплоснабжении, 375 обращений (в 2023 г. – 216, в 2022 г. – 242) – о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и др.

По вопросам обеспечения государственными жилищными сертификатами поступило 3 243 обращения (в 2023 г. – 73, в 2022 г. – 14).

1 054 обращения (в 2023 г. – 546, в 2022 г. – 608) поступило по вопросам переселения из аварийных, ветхих домов – 318 (в 2023 г. – 105, в 2022 г. – 137), предоставления жилого помещения, в том числе по договору социального найма – 275 обращений (в 2023 г. – 174, в 2022 г. – 189 ), обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания – 229 (в 2023 г. – 65, в 2022 г. – 48), обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, – 98 (в 2023 г. – 86, в 2022 г. – 57), аренды жилья – 133 (в 2023 г. – 2, в 2022 г. – 0), предоставления жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, – 68 обращений (в 2023 г. – 37, в 2022 г. – 102), постановки на жилищный учет – 27 (в 2023 г. – 49, в 2022 г. – 47) и др.

**Вопросы социальной сферы подняты в 8 604 обращениях (в 2023 году – 4 397, в 2022 году – 4 737), или 37% от общего количества обращений.**

В сравнении с 2023 годом количество обращений увеличилось на 96%, в сравнении с 2022 годом – на 82%.

В 2 749 обращениях (в 2023 г. – 955, в 2022 г. – 966) содержались вопросы об оказании социальной помощи на восстановление утраченного имущества, приобретение предметов первой необходимости пострадавшим от военных действий и пожаров, на неотложные нужды малообеспеченных категорий граждан и др.

2 429 обращений (в 2023 г. – 580, в 2022 г. – 445) поступило по вопросам предоставления установленных льгот и дополнительных льгот пострадавшим от терактов, многодетным семьям, детям-сиротам, семьям, имеющим инвалидов, ветеранам труда, участникам боевых действий, детям войны, семьям мобилизованных и другим категориям граждан.

В 1 844 обращениях по вопросам здравоохранения (в 2023 г. – 1 499, в 2022 г. – 1 701) содержались вопросы обеспечения лекарственными препаратами – 798 (в 2023 г. – 246, в 2022 г. – 209), работы медицинских учреждений и их сотрудников – 464 (в 2023 г. – 382, в 2022 г. – 424), лечения и оказания медицинской помощи – 440 (в 2023 г. –370, в 2022 г. – 397), санитарно-эпидемиологического благополучия населения – 319 (в 2023 г. –206, в 2022 г. – 252), медицинского обслуживания сельских жителей – 84 (в 2023 г. – 53, в 2022 г. – 81), заработной платы медицинских работников – 59 (в 2023 г. – 10, в 2022 г. – 14), обеспечения потребности в медицинской помощи и объемов ее получения – 27 (в 2023 г. – 52, в 2022 г. – 74) и др.

В 980 обращениях по теме образования (в 2023 г. – 597, в 2022 г. – 712) поступило 402 обращения по вопросам образовательного стандарта и требований к образовательному процессу, дистанционного обучения и условий проведения учебного процесса (в 2023 г. – 181, в 2022 г. – 192), 204 обращения (в 2023 г. – 86, в 2022 г. – 154) с просьбами о поступлении в образовательные организации и предоставлении мест для детей в учреждениях дошкольного образования, 43 обращения – с просьбами о разрешении конфликтных ситуаций в учреждениях образования (в 2023 г. – 77, в 2022 г. – 78), 43 обращения по вопросам доставки детей в школу (в 2023 г. – 31, в 2022 г. – 30).

580 обращений граждан (в 2023 г. – 289, в 2022 г. – 316) поступило по вопросам трудоустройства, назначения и выплаты пособий по безработице и др.

По тематике «Государство, общество, политика» поступило 7 071 обращение (в 2023 году – 3 836, в 2022 году – 3 257), или 30% от общего количества обращений.

Количество обращений в сравнении с 2023 годом увеличилось на 84%, в сравнении с 2022 годом – на 117%.

Обращения поступили по вопросам основ государственного управления – 4 637 обращений (в 2023 г. – 2 693, в 2022 г. – 2 235), конституционного строя – 2 753 (в 2023 г. – 1 233, в 2022 г. – 1 074), в которых заявители поднимали общие вопросы государственного управления, работы органов исполнительной власти Курской области и органов местного самоуправления Курской области и др.

**По вопросам экономики поступило 6 335 обращение (в 2023 году – 5 589, в 2022 году – 4 700), или 27% от общего количества обращений.**

В сравнении с 2023 годом количество обращений увеличилось на 13%, в сравнении с 2022 годом увеличилось на 35%.

1 607 (в 2023 г. – 1607, в 2022 г. – 1 463) обращений поступило по вопросам строительства и ремонта дорог. Наибольшее их количество поступило из города Курска (574) и районов: Курского (209), Золотухинского (92), Медвенского (70), Фатежского (43), Обоянского (40).

По вопросам транспортного обслуживания населения поступило 1 106 обращений (в 2023 г. – 1065, в 2022 г. – 658). Наибольшее количество обращений поступило из города Курска (605) и Курского района (91).

1 101 обращение (в 2023 г. – 1050, в 2022 г. – 701) поступило по вопросам природных ресурсов и охраны окружающей среды, из них 467 обращений поступило от жителей города Курска, 99 – от жителей Курского района, 47 – от жителей г. Железногорска.

200 обращений поступило по вопросам промышленности (в 2023 г. – 529, в 2022 г. – 173).

607 обращений поступило по вопросам комплексного благоустройства территорий (в 2023 г. – 398, в 2022 г. – 374), из них 367 – от жителей города Курска.

335 обращений (в 2023 г. – 335, в 2022 г. – 390) поступило по вопросам уборки снега, опавших листьев и посторонних предметов.

319 обращений (в 2023 г. – 265, в 2022 г. – 361) поступило по вопросам газификации жилья граждан, строительства систем водоснабжения населения. Наибольшее количество обращений поступило из Курского района.

228 обращений поступило по вопросам уличного освещения (в 2023 г. – 232, в 2022 г. – 268).

В 356 обращениях поднимались вопросы связи (в 2023 г. – 139, в 2022 г. – 156), в 260 обращениях вопросы сельского хозяйства (в 2023 году – 168, в 2022 г. – 154), в 214 обращениях – вопросы торговли (в 2023 г. – 141, в 2022 г. – 183).

**По вопросам обороны, безопасности, законности поступило 3 393 обращения (в 2023 году – 2 910, в 2022 году – 2 612), или 14% от общего количества обращений.**

Количество обращений увеличилось на 17% в сравнении с 2023 годом и на 30% в сравнении с 2022 годом.

По вопросам обороны – 1 543 (в 2023 г. – 1 478, в 2022 г. – 1 443), безопасности и охраны правопорядка поступило 1 604 обращения (в 2023 г. – 1 014, в 2022 г. – 861), прокуратуры, юстиции, нотариата и адвокатуры – 471 (в 2023 г. – 642, в 2022 г. – 379), правосудия – 163 (в 2023 г. – 116, в 2022 г. – 103).

Из поступивших в Правительство Курской области и Администрацию Курской области обращений граждан 39% вопросов, содержащихся в обращениях, рассмотрено коллегиально, 7% – с выездом на место, в том числе с участием заявителей, в 18% обращений просьбы граждан поддержаны, из них в 49% обращений просьбы граждан удовлетворены.

В результате рассмотрения обращений граждан в 652 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 18% обращений, из них меры приняты по 58% 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, а также представлена в Администрацию Президента Российской Федерации.