ИНФОРМАЦИЯ

об обращениях граждан,

поступивших в Администрацию Курской области

в августе 2022 года

 Всего в органы исполнительной власти Курской области и органы местного самоуправления Курской области в августе 2022 года поступило 4 208 обращений граждан, что на 18% больше, чем в июле 2022 года (3 575), и на 7% меньше, чем в августе 2021 года (4 519).

В Администрацию Курской области в августе 2022 года поступило  **1 445** обращений граждан, что на 32% больше, чем в июле 2022 года (1 098), и на 7% обращений меньше, чем в августе 2021 года (1 560), из них: 1019письменных, в том числе в форме электронных документов – 720, и 426устных;

коллективных – 80 (в июле 2022 г. – 59, в августе 2021 г. – 105);

без подписи данных о заявителе – 63 (в июле 2022 г. – 14, в августе 2021 г. – 80);

повторных – 145 (в июле 2022 г. – 177, в августе 2021 г. – 273);

многократных – 0 (в июле 2022 г. – 5, в августе 2021 г. – 24).

**Обращения граждан поступили из:**

|  |  |
| --- | --- |
| Адресант | Количество обращений граждан  |
| Июль 2022 г. | Август 2022 г. | Август 2022 г./ Июль 2022 г.+ / – (%) |
| Непосредственно от заявителей | 758 | 1083 | + 43 |
| Администрация Президента Российской Федерации | 253 | 245 | - 3 |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 11 | 7 | - 36 |
|  Федеральное Собрание Российской Федерации,в том числе через депутатов Государственной Думы  | 54 | 1613 | + 220+ 225  |
| через депутатов Курской областной Думы | 4 | 11 | + 175 |

Поступило 1 383 заявления граждан (в июле 2022 г. – 1 173, в августе 2021 г. – 1 499) с просьбой о реализации конституционных прав и свобод (1223), сообщениями о нарушениях нормативных правовых актов и законов (19), о недостатках в работе государственных органов (43), органов местного самоуправления (105), в работе должностных лиц (125), критикой деятельности государственных органов (1), органов местного самоуправления (8), должностных лиц (5).

Поступило 20 жалоб (в июле 2022 г. – 24, в августе 2021 г. – 8) на действия (бездействие) должностных или уполномоченных лиц, с просьбами о восстановлении или защите нарушенных прав.

Поступило 11 предложений (в июле 2022 г. – 2, в августе 2021 г. – 6) с рекомендациями по улучшению различных сфер деятельности общества.

Наибольшее количество обращений граждан в Администрацию Курской области в августе 2022 года поступило из городов: Курска – 659 (в июле 2022 г. – 532, в августе 2021 г. – 687), Щигры – 55 (в июле 2022 г. – 11, в августе 2021 г. – 14), Железногорска – 39 (в июле 2022 г. – 35, в августе 2021 г. – 64) – и районов: Курского – 89 (в июле 2022 г. – 63, в августе 2021 г. – 88), Фатежского – 22 (в июле 2022 г. – 16, в августе 2021 г. – 13), Железногорского – 21 (в июле 2022 г. – 12, в августе 2021 г. – 15), Золотухинского – 21 (в июле 2022 г. – 11, в августе 2021 г. – 18).

В 118 обращениях граждан, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, содержались вопросы социальной сферы, в 77 обращениях – вопросы экономики, в 59 обращениях – жилищно-коммунальной сферы, в 61 – государства, общества, политики, в 25 – обороны, безопасности, законности.

В Администрацию Президента Российской Федерации наибольшее количество обращений граждан поступило из городов: Курска (80), Щигры (13), Железногорска (12) – и Горшеченского района (10).

По компетенции поставленных вопросов рассмотрено:

**Письменных обращений граждан** **поступило** на 20% больше (1019), чем в июле 2022 г. (847), и на 11% меньше, чем в августе 2021 г*.*(1148).

**Количество устных обращений граждан** (426) в сравнениис июлем 2022 года увеличилось на 70% (251) и на 3% в сравнении с августом 2021 года (412).

**При проведении прямых эфиров должностными лицами Администрации Курской области на телевидении (на основании утвержденного Губернатором Курской области графика проведения прямых эфиров)** поступило 21 обращение граждан (в июле 2022 г. – 5, в августе 2021 г. – 3).

25 августа 2022 г. во время проведения прямой линии к Губернатору Курской области Р.В. Старовойту поступило 766 обращений граждан. Поступившие обращения находятся в обработке.

**На выездных приемах** граждан в г. Железногорске, в Золотухинском, Большесолдатском и Льговском районах поступило 6 обращений.

**Обращения через сетевой справочный телефонный узел**, применяемый в системе перевода звонков в реальном режиме времени, запросы в устной форме 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 164 устным обращениям граждан (в июле 2022 г. – 187, в августе 2021 г. – 149).

В соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обращения граждан группируются по темам, в которые входят тематики, состоящие из вопросов.

 Согласно проведенному анализу, в обращениях в Администрацию Курской области и по Курской области в целом наиболее актуальными для населения являются вопросы экономики.

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

 Более глубокий анализ показывает, что, исходя из количества обращений в целом по Курской области, наибольший интерес граждан в сфере экономики вызвали вопросы «Хозяйственная деятельность» – 1523 (в июле 2022 г. – 1 179), жилищно-коммунального хозяйства – «Коммунальное хозяйство» – 1428 (в июле 2022 г. – 1239), в социальной сфере – «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 478 (в июле 2022 г. – 424).

 Динамика количества и характера обращений, вошедших в тематические разделы, рейтинг вопросов в обращениях представлены ниже.

­

 **В Администрацию Курской области по вопросам экономики поступило 525 обращений граждан (в июле 2022 г. – 366, в августе 2021 г. – 622).**

Количество обращений в сравнении с июлем 2022 года увеличилось на 43% и уменьшилось на 16% в сравнении с августом 2021 года.

Количество обращений с сообщениями граждан о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления по вопросам данной тематики составило 15% от их количества. Наибольшее их количество поступило по вопросам хозяйственной деятельности (73).

В обращениях поднимались вопросы:

строительства и ремонта дорог в городах и селах Курской области – 179 (в июле 2022 г. – 120, в августе 2021 г. – 178),

комплексного благоустройства территории – 64 (в июле 2022 г. – 48, в августе 2021 г. – 109),

организации транспортного обслуживания населения – 47 (в июле 2022 г. – 47, в августе 2021 г. – 59),

отсутствия уличного освещения – 24 (в июле 2022 г. – 14, в августе 2021 г. – 33),

строительства систем водоснабжения населения – 21 (в июле 2022 г. – 16, в августе 2021 г. – 20),

промышленности – 21 (в июле 2022 г. – 16, в августе 2021 г. – 16),

уборки мусора и посторонних предметов – 21 (в июле 2022 г. – 7, в августе 2021 г. – 42);

связи – 19 (в июле 2022 г. – 16, в августе 2021 г. – 20),

сельского хозяйства – 16 (в июле 2022 г. – 13, в августе 2021 г. – 20),

торговли – 10 (в июле 2022 г. – 12, в августе 2021 г. – 10).

Из них 151 обращение решено положительно, 238 рассмотрено коллегиально, 53 – с выездом на место.

В целом по Курской области из 2432 обращений по вопросам экономики решено положительно 644, рассмотрено коллегиально 826, с выездом на место – 255.

**По вопросам социальной сферы поступило 483 обращения граждан (в июле 2022 г. – 377, в августе 2021 г. – 560).**

Количество обращений в сравнении с июлем 2022 года увеличилось на 28% и уменьшилось на 14% в сравнении с августом 2021 года.

Количество обращений с сообщениями граждан о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления по вопросам данной тематики составило 10% от их количества.

В 144 обращениях по теме «Здравоохранение» (в июле 2022 г. – 103, в августе 2021 г. – 281) содержались следующие вопросы: работа медицинских учреждений и их сотрудников – 40 (в июле 2022 г. – 20, в августе 2021 г. – 57), лечение и оказание медицинской помощи – 38 (в июле 2022 г. – 17, в августе 2021 г. – 54), санитарно-эпидемиологическое благополучие населения – 27 (в июле 2022 г. – 27, в августе 2021 г. – 31), обеспечение льготными лекарственными средствами – 10 (в июле 2022 г. – 12, в августе 2021 г. – 62), и др.

В 88 обращениях граждан (в июле 2022 г. – 93, в августе 2021 г. – 88) содержались просьбы об оказании социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (беженцам, пенсионерам, инвалидам, многодетным семьям).

По вопросам образования поступило 84 обращения граждан (в июле 2022 г. – 52, в августе 2021 г. – 41), в которых поднимались вопросы поступления в образовательные организации, условий проведения образовательного процесса, нехватки мест в дошкольных учреждениях, реорганизации учреждений образования и другие.

50 обращений (в июле 2022 г. – 42, в августе 2021 г. – 53) поступило по вопросам предоставления мер поддержки инвалидам, ветеранам труда, участникам трудового фронта и др.

По вопросам труда и занятости населения поступило 32 обращения (в июле 2022 г. – 30, в августе 2021 г. – 30).

Поступило 26 обращений по вопросам исчисления, выплаты пособий и компенсаций на ребенка гражданам, имеющим детей (в июле 2022 г. – 57, в августе 2021 г. – 43).

В Администрации Курской области 126 обращений по вопросам социальной сферы решено положительно, 238 – рассмотрено коллегиально, 64 обращения рассмотрено с выездом на место.

В целом по Курской области из 1 686 обращений по вопросам социальной сферы решено положительно 358, рассмотрено коллегиально 521, с выездом на место – 129.

**По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 385 обращений граждан (в июле 2022 г. – 347, в августе 2021 г. – 394).**

Количество обращений увеличилось на 11% в сравнении с июлем 2022 года и уменьшилось на 2% в сравнении с августом 2021 года.

Количество обращений с сообщениями граждан о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления по вопросам данной тематики составило 23% от их количества.

60 обращений граждан (в июле 2022 г. – 57, в августе 2021 г. – 78) 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.

В 61 обращении подняты проблемы перебоев в обеспечении водой (в июле 2022 г. – 66, в августе 2021 г. – 64).

В 58 обращениях содержались вопросы деятельности управляющих компаний (в июле 2022 г. – 52, в августе 2021 г. – 48).

В 18 обращениях (в июле 2022 г. – 46, в августе 2021 г. – 28) содержались вопросы оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства, оплаты взносов за капитальный ремонт, оплаты электроэнергии, вывоза мусора, предоставления льгот на оплату услуг.

112 обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы решено положительно, 195 обращений рассмотрено коллегиально, 63 обращения – с выездом на место.

В целом по Курской области из 2019 обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы решено положительно 436, рассмотрено коллегиально 561, с выездом на место – 200.

**По тематике «Государство, общество, политика» поступило 297 обращений (в июле 2022 г. – 255, в августе 2021 г. – 295).**

Количество обращений увеличилось на 16% в сравнении с июлем 2022 года и на 1% в сравнении с августом 2021 года.

Количество обращений с сообщениями граждан о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления по вопросам данной тематики составило 28% от их количества.

По вопросам основ государственного управления поступило 194 обращения (в июле 2022 г. – 135, в августе 2021 г. – 140), в которых заявители поднимали вопросы работы исполнительной власти и государственного управления, порядка рассмотрения непосредственно их обращений, просили о личном приеме и др.

51 обращение по вопросам государства, общества, политики решено положительно, 113 – рассмотрено коллегиально, 26 – с выездом на место.

В целом по Курской области из 932 обращений по данной теме решено положительно 152, рассмотрено коллегиально – 521, с выездом на место – 129.

**По вопросам обороны, безопасности, законности поступило 151 обращение (в июле 2022 г. – 134, в августе 2021 г. – 140).**

Количество обращений увеличилось на 13% в сравнении с июлем 2022 года и на 8% в сравнении с августом 2021 года.

По вопросам безопасности и охраны правопорядка поступило 92 обращения (в июле 2022 г. – 79, в августе 2021 г. – 88), обороны – 26 (в июле 2022 г. – 23, в августе 2021 г. – 24), прокуратуры, юстиции, нотариата и адвокатуры – 33 (в июле 2022 г. – 34, в августе 2021 г. – 35), правосудия – 14 (в июле 2022 г. – 13, в августе 2021 г. – 10).

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 |
| Администра-тивная | Дисциплинар-ная | Уголовная |
| Администрация Курской области | 2230 | 263 | 1146 | 97 | 542 | 358 | 8 | 1 | 0 |
| Всего по Курской области | 5186 | 696 | 2002 | 244 | 1398 | 756 | 35 | 11 | 0 |

В течение отчетного периода управлением по работе с обращениями граждан департамента документационного обеспечения Администрации Курской области осуществлялся контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области, и 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 (всего 972 органа власти и организаций).