

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**об обращениях граждан,**  
**поступивших в Администрацию Курской области**  
**за I полугодие 2019 года**

В Администрацию Курской области за I полугодие 2019 года поступило 14404 обращения граждан, что на 93% больше, чем за аналогичный период 2018 года (7473), из них: 10804 письменных, в том числе в форме электронных документов - 7199, и 3600 устных обращений граждан, из них коллективных - 855, повторных - 681, многократных - 57.

Количество обращений по их видам распределилось следующим образом:

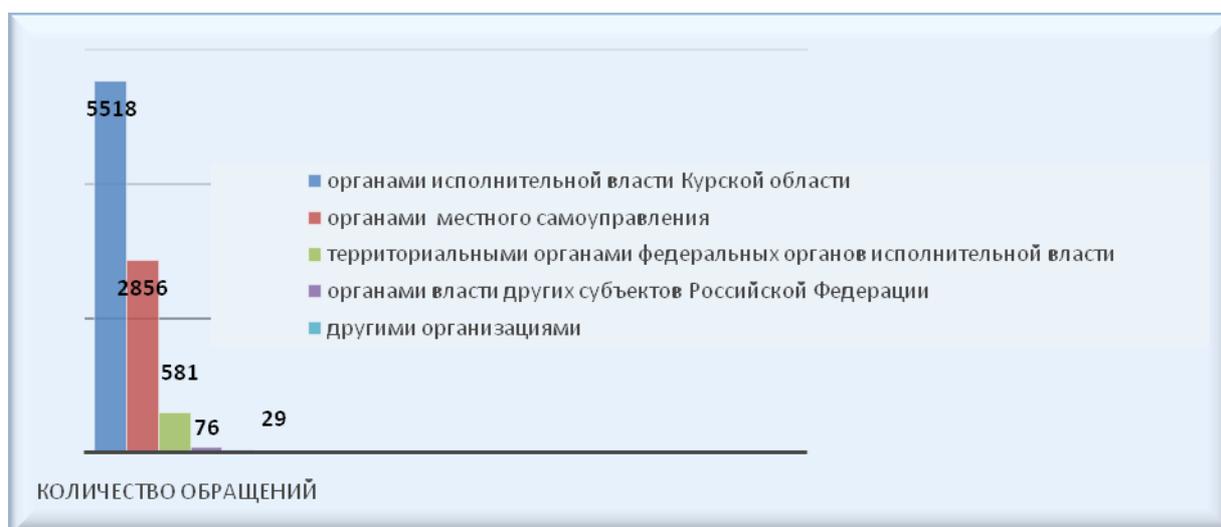
14226 заявлений (в I полугодии 2018 г. - 7392), в которых граждане просили о реализации конституционных прав и свобод (6719), о реализации конституционных прав и свобод других лиц (650), сообщили о нарушении нормативных правовых актов и законов (460), о недостатках в работе государственных органов (3641), органов местного самоуправления (4836), в работе должностных лиц (27), критиковали деятельность государственных органов (18), органов местного самоуправления (14) и деятельность должностных лиц (8);

95 жалоб (в I полугодии 2018 г. - 55) с просьбами о восстановлении или защите нарушенных прав и на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц;

145 предложений (в I полугодии 2018 г. - 49) с рекомендациями по развитию общественных отношений, совершенствованию законов, правовых актов, улучшению социально-экономической сферы общества и др.

Как показал анализ, наибольшее количество обращений граждан связано с недостатками в работе органов местного самоуправления: по вопросам хозяйственной деятельности - 3131 сообщение, коммунального хозяйства - 1799 сообщений, образования - 123 сообщения. Отмечены недостатки в работе государственных органов по вопросам коммунального хозяйства - 660, хозяйственной деятельности - 661, основ государственного управления - 415, здравоохранения - 578, социального обеспечения и социального страхования - 211.

По компетенции поставленных вопросов органами власти Курской области рассмотрены обращения:



В Администрацию Курской области обращения граждан поступили:

Адресант	Количество обращений граждан					
	I полугодие 2014 г.	I полугодие 2015 г.	I полугодие 2016 г.	I полугодие 2017 г.	I полугодие 2018 г.	I полугодие 2019 г.
из Администрации Президента Российской Федерации	1409	2280	2366	1556	2507	1386
из Аппарата Правительства Российской Федерации	83	120	130	64	75	49
из Федерального Собрания Российской Федерации,	242	114	348	145	151	95
в том числе через депутатов Государственной Думы Российской Федерации	210	70	325	110	132	59
от депутатов Курской областной Думы	26	27	63	35	48	32
из Минстроя России	3	13	37	38	71	34
из Минздрава России	4	15	11	15	25	8

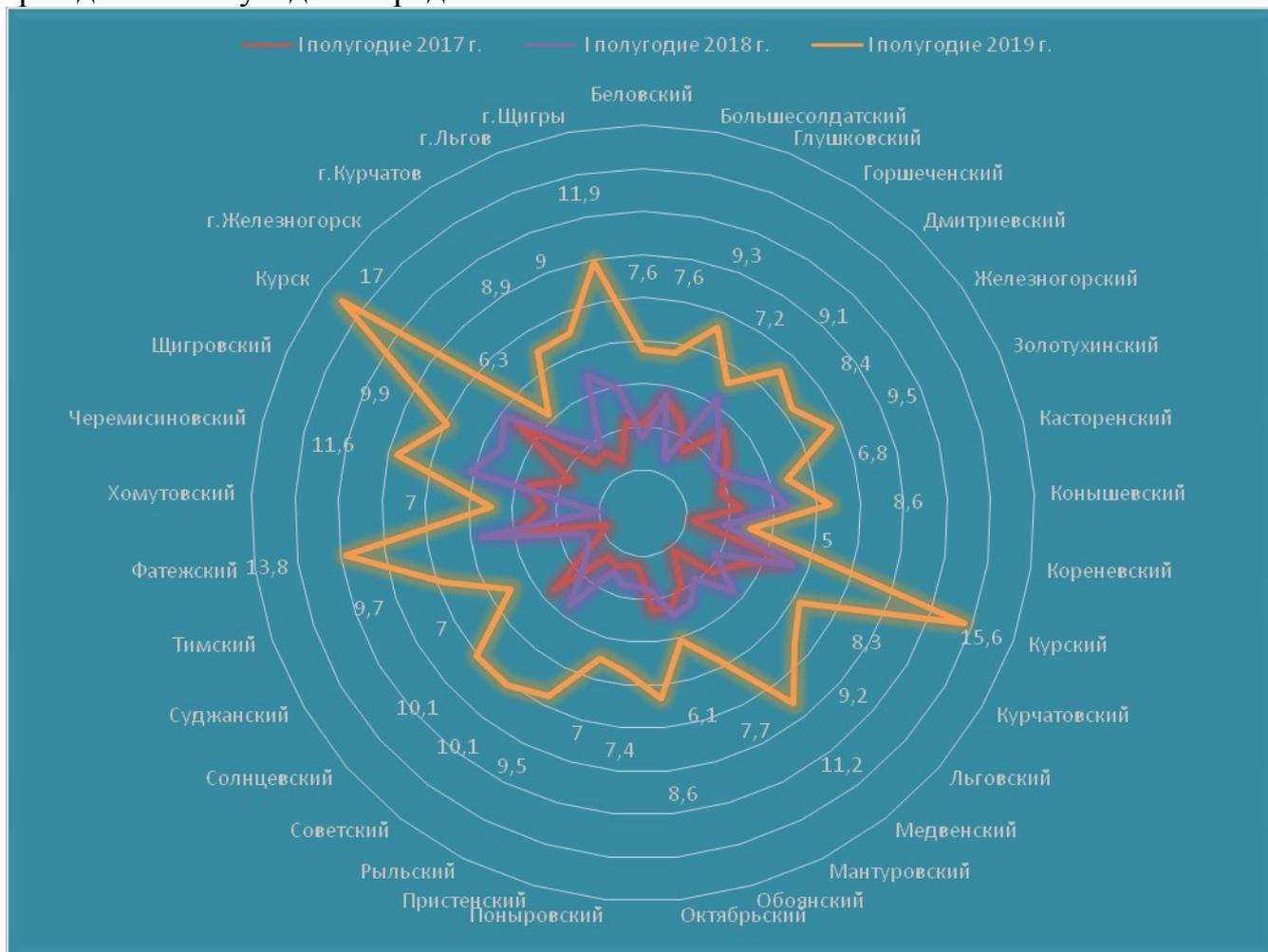
В сравнении с I полугодием 2018 года количество обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области через федеральные органы власти увеличилось на 11% (в I полугодии 2018 г. – 53%). Количество обращений, поступивших в Администрацию Курской области из Администрации Президента Российской Федерации уменьшилось на 45%, из аппарата Правительства Российской Федерации – на 35%, из Федерального Собрания Российской Федерации – на 55 %, из Минстроя России – на 52 %.

Доля обращений, направленных жителями Курской области в Администрацию Президента Российской Федерации и поступивших на рассмотрение в Администрацию Курской области, в I полугодии 2019 года составила 9,6 % от общего количества обращений граждан (в I полугодии 2018г. – 33,5%, в I полугодии 2017 г. – 24%).

Наибольшее количество обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации направлено жителями городов Курск - 555 (в I полугодии 2018 г. - 968), Железнодорожск - 75 (в I полугодии 2018 г. - 186), Курчатов - 71 (в I полугодии 2018 г. - 64), Льгов - 27 (в I полугодии 2018 г. - 46) и районов: Курского - 108 (в I полугодии 2018 г. - 164), Глушковского - 25 (в I полугодии 2018 г. - 26), Советского - 21 (в I полугодии 2018 г. - 36).

Среднеобластной показатель интенсивности обращений граждан в Администрацию Курской области – 13 обращений на 1000 жителей (в I полугодии 2018 г. - 6,7). Наибольшая интенсивность обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области, наблюдается из городов Курск - 17 (в I полугодии 2018 г. - 7,8) и Щигры – 11,9 (в I полугодии 2018 г. – 5,8) и районов: Курского - 15,7 (в I полугодии 2018 г. - 7,3), Фатежского – 13,8 (в I полугодии 2018 г. - 7,5), Черемисиновского - 11,6 (в I полугодии 2018 г. - 8,2), Медвенского – 11,2 (в I полугодии 2018 г. – 3,8), Солнцевского - 10,1 (в I полугодии 2018 г. - 3,6), Советского - 10,1 (в I полугодии 2018 г. - 5,5), Щигровского - 9,9 (в I полугодии 2018 г. - 7,2), Тимского – 9,7 (в I полугодии 2018 г. - 2,8). Наименьшая интенсивность обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области, наблюдалась из Кореневского района - 5 (в I полугодии 2018 г. - 3,8).

Сравнительный анализ изменения значений интенсивности обращений граждан по полугодиям представлен ниже.



9396 обращений граждан или 65%, направлено жителями городов Курской области (в I полугодии 2018 г. - 4547). Доля обращений от жителей городов в отчетный период в сравнении с I полугодием 2018 года увеличилась с 61% до 65%. От жителей города Курска поступило 7660, или 53%, обращений (в I полугодии 2018 г. - 3523).

В Администрацию Курской области в I полугодии 2019 г. поступило 3600 устных обращений граждан (в I полугодии 2018 г. - 1696), из них: при проведении 116 личных приемов граждан принято руководителями исполнительных органов государственной власти области 776 обращений (в I полугодии 2018 г.- 469), во время проведения 22 выездных приемов граждан - 162 (в I полугодии 2018 г.- 65).

На телевидении проведен 1 «прямой эфир» (в I полугодии 2018 г. - 68), во время которых поступило 65 устных обращений граждан (в I полугодии 2018 г. - 124).

Наибольшее количество устных обращений граждан поступило к председателю комитета здравоохранения Курской области В.Н. Анцупову - 147, начальнику государственной жилищной инспекции Курской области И.А. Афонькину - 131, председателю комитета транспорта и автомобильных дорог Курской области – В.О. Иванову - 116, председателю комитета жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области А.В. Дедову - 112, председателю комитета социального обеспечения Курской области С.В. Ковалёвой - 67.

Специалистами управления по работе с обращениями граждан проведена разъяснительная работа по 2596 устным обращениям граждан.

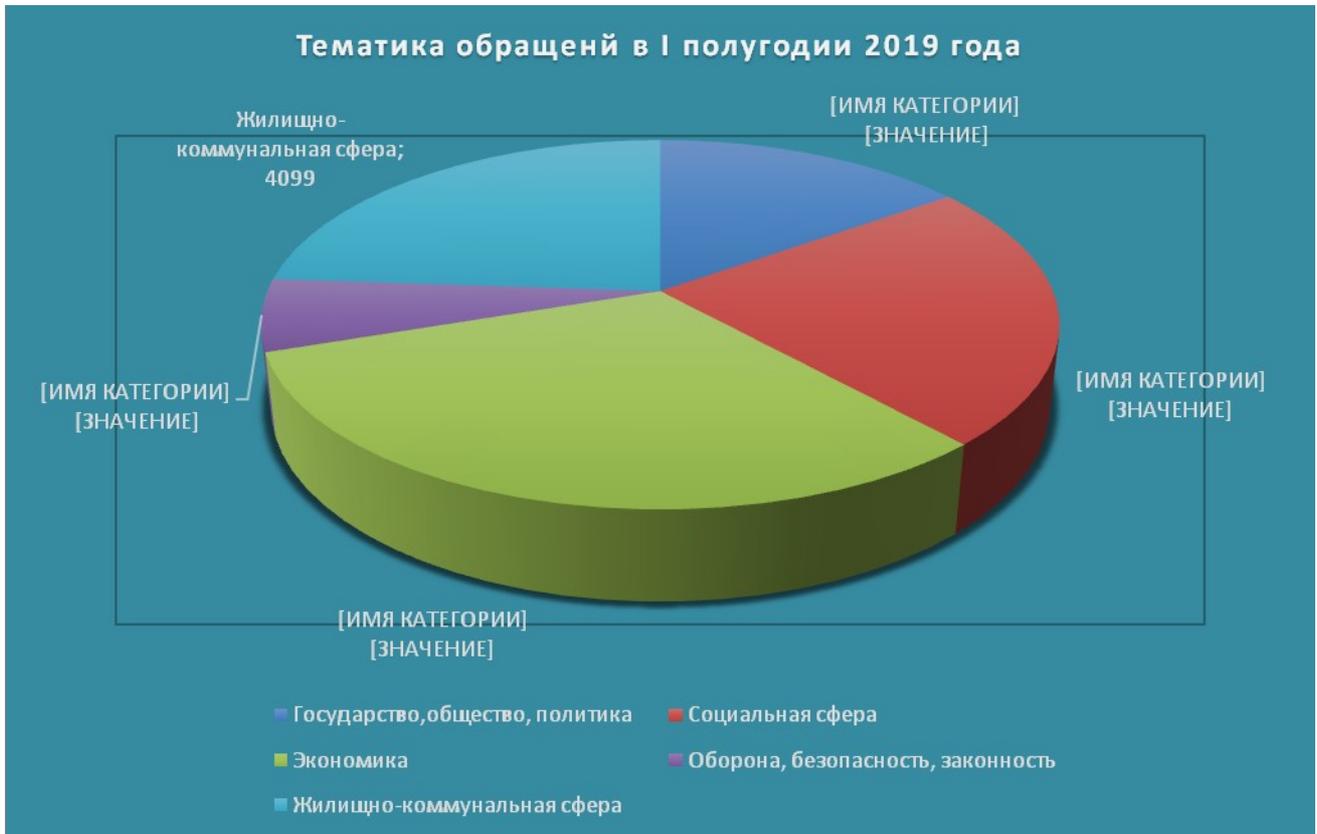
Анализ льготного и социального состава авторов обращений показал, что 2792 обращения (в I полугодии 2018 г. - 1482), или 19% от общего количества обращений граждан, поступило от пенсионеров (доля обращений уменьшилась на 1%), 1092 обращения (в I полугодии 2018 г. - 646), или 8%, - от инвалидов различных категорий. Поступили обращения от граждан рабочей специальности - 1048 (в I полугодии 2018 г. - 381), работников бюджетной сферы - 615 (в I полугодии 2018 г. - 221), домохозяек - 561 (в I полугодии 2018 г. - 183), безработных – 207 (в I полугодии 2018 г. - 122), предпринимателей - 187 (в I полугодии 2018 г.- 76), а также от граждан, имеющих льготы: многодетных семей - 657 (в I полугодии 2018 г. - 371), ветеранов труда - 535 (в I полугодии 2018 г. - 274), молодых семей - 299 (в I полугодии 2018 г. - 94), сирот - 97 (в I полугодии 2018 г. - 85), участников боевых действий - 84 (в I полугодии 2018 г. - 52) и других.

Анализ повторных обращений показал, что наибольшее их количество поступило от жителей городов Курск - 365 (в I полугодии 2018 г. - 228), Железногорск - 34 (в I полугодии 2018 г. - 24) и районов Курского – 72 (в I полугодии 2018 г. - 31) и Золотухинского - 15 (в I полугодии 2018 г. - 8).

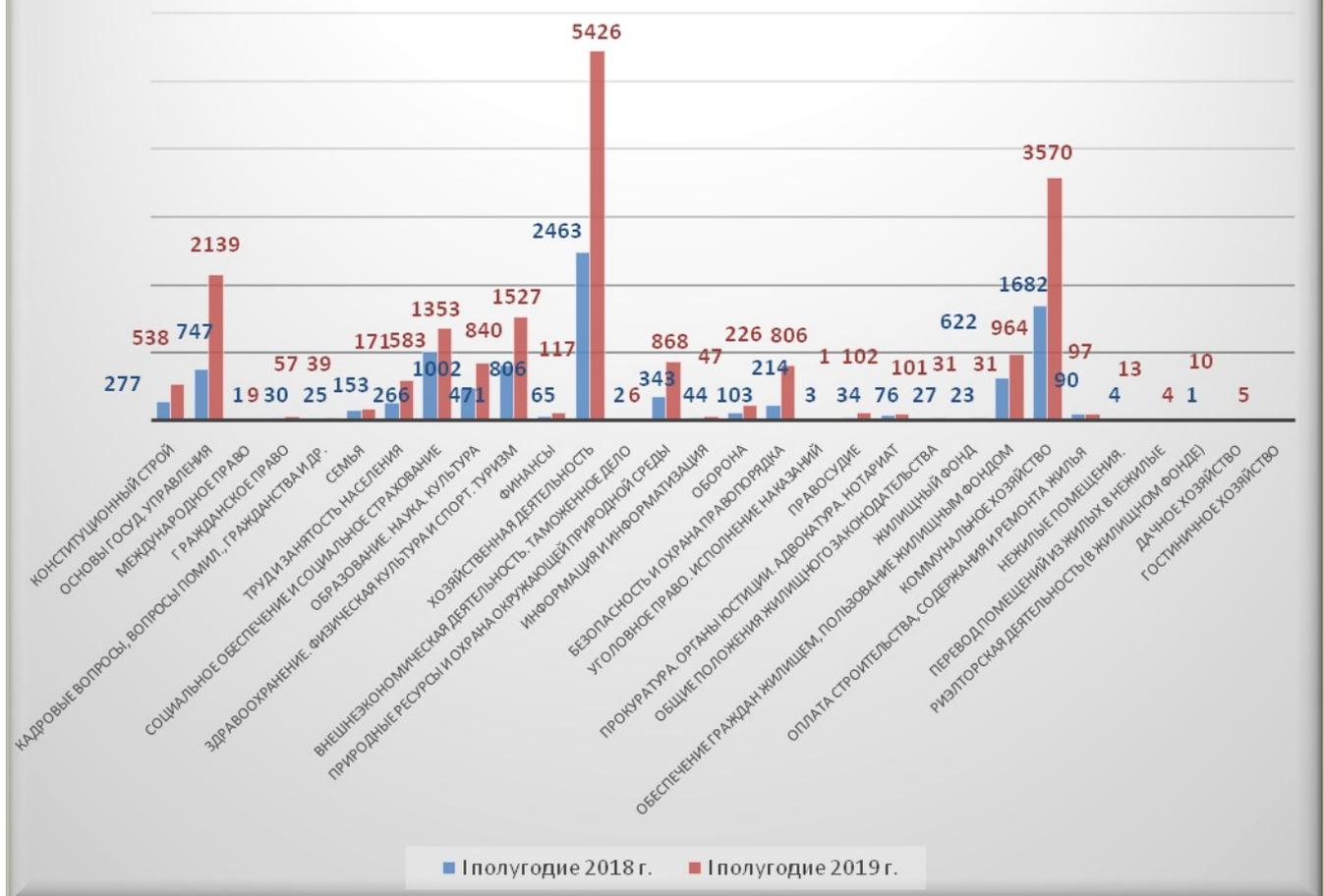
Наибольшее количество повторных обращений находилось на рассмотрении в Администрации г. Курска - 67, в комитете транспорта и

автомобильных дорог Курской области - 51, в комитете жилищно-коммунального хозяйства и ТЭК Курской области - 44.

По тематике обращения распределились следующим образом:



**Динамика количества и характера обращений в I полугодии 2019 г.  
к I полугодию 2018 г.**



**По вопросам экономики поступило 5385 обращений граждан (в I полугодии 2018 г. – 2518, в I полугодии 2017 г.- 1680).**

Количество обращений в сравнении с I полугодием 2018 года увеличилось на 114%, в сравнении с I полугодием 2017 года - на 221%.

По компетенции поставленных вопросов экономики органами исполнительной власти Курской области рассмотрено 1712 обращений, органами местного самоуправления - 1915, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Курской области - 236, другими субъектами Российской Федерации - 1.

Количество обращений по вопросам строительства и ремонта дорог увеличилось на 148%. Всего поступило 1738 обращений (в I полугодии 2018 г. - 700). Следует отметить, что дополнительно к этому в зимний период поступило 562 обращения по вопросам расчистки снега.

В 476 обращениях граждан (в I полугодии 2018 г. - 275) содержались просьбы о благоустройстве городов и поселков, в 354 обращениях (в I полугодии 2018 г.-195) - о газификации и водоснабжении поселений, в 95 (в I полугодии 2018 г. - 60) - о строительстве объектов социальной сферы и другие.

Поступили обращения по вопросам организации транспортного обслуживания населения - 539 (в I полугодии 2018 г. - 238).

345 обращений содержали просьбы об улучшении качества уличного освещения (в I полугодии 2018 г. - 129).

**По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 4099 обращений (в I полугодии 2018 г. – 2236 обращений, в I полугодии 2017 г. - 2011).**

В сравнении с I полугодием 2018 года количество обращений увеличилось на 83%, в сравнении с I полугодием 2017 года - на 104 %.

По компетенции поставленных вопросов жилищно-коммунальной сферы органами исполнительной власти Курской области рассмотрено 2140 обращений, органами местного самоуправления - 795, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Курской области - 127.

По вопросам коммунального хозяйства поступило на 110% обращений больше, чем за аналогичный период 2018 года - 3052 обращения (в I полугодии 2018 г. - 1450), в которых поднимались вопросы эксплуатации, ремонта многоквартирных жилых домов, квартир муниципального и ведомственного жилых фондов - 748 обращений граждан (в I полугодии 2018 г. - 336), оплаты жилищно-коммунальных услуг - 523 (в I полугодии 2018 г.- 233), предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества - 190 (в I полугодии 2018 г. - 139), перебоев в водоснабжении и электроснабжении жилых домов граждан - 358 (в I полугодии 2018 г. - 175) и др.

В 939 обращениях по вопросам обеспечения жильем или улучшения жилищных условий (в I полугодии 2018 г. - 565) поступили просьбы о предоставлении жилого помещения по договору социального найма - 334 (в I полугодии 2018 г. - 202), о переселении из аварийных, ветхих домов - 197 (в I полугодии 2018 г. - 105), об обеспечении жильем инвалидов, ветеранов - 133 (в I полугодии 2018 г. - 60), предоставлении жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей - 91 (в I полугодии 2018 г. - 57), о предоставлении жилья молодым семьям, специалистам - 41 (в I полугодии 2018 г. - 30) и др.

По вопросам сельского хозяйства поступило 125 обращений (в I полугодии 2018 г. - 107).

**По вопросам социальной сферы поступило 3989 обращений (в I полугодии 2018 г. – 2402 обращения, в I полугодии 2017 г. - 2054).**

Количество обращений граждан в сравнении с I полугодием 2018 года увеличилось на 66 %, в сравнении с I полугодием 2017 года - на 94 %.

По компетенции поставленных вопросов социальной сферы органами исполнительной власти Курской области рассмотрено 2177 обращения, органами местного самоуправления - 854, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Курской области - 289, другими субъектами Российской Федерации - 21.

В 1304 обращениях по вопросам здравоохранения (в I полугодии 2018 г. - 682) содержались просьбы об обеспечении лекарствами льготной категории граждан - 338 (в I полугодии 2018 г. - 211 обращений), об оказании медицинской помощи, направлении на лечение - 244 (в I полугодии 2018 г. - 236), сообщалось о качестве работы медицинских учреждений и их сотрудников - 294 (в I полугодии 2018 г. - 109), о санитарно –

эпидемиологическом благополучии населения – 83 (в I полугодии 2018 г. - 25), о медицинском обслуживании сельских жителей -73 (в I полугодии 2018 г. - 22).

640 обращений (в I полугодии 2018 г. – 417) поступило по вопросам образования, из них: 211 (в I полугодии 2018 г. - 201) обращений с просьбами о предоставлении мест для детей в учреждениях дошкольного образования, 107 (в I полугодии 2018 г. - 32) – о конфликтных ситуациях в школах и по другим вопросам.

В 524 обращениях (в I полугодии 2018 г. - 334) содержались просьбы об оказании материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (пострадавшие от пожаров, малообеспеченные семьи, в том числе многодетные, тяжелобольные, беженцы), и др.

В 569 обращениях граждан (в I полугодии 2018 г. - 205) содержались вопросы труда, трудоустройства и занятости населения.

341 обращение (в I полугодии 2018 г. - 257) поступило по вопросам порядка предоставления льгот инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, участникам боевых действий, инвалидам труда, а также социальной защиты пострадавших от стихийных бедствий (пожары, подтопление), установления дополнительных льгот (дети войны и др.).

**По вопросам государства, общества, политики поступило 2582 обращения (в I полугодии 2018 г. – 1025 обращений, I полугодии 2017 г. - 944).**

В сравнении с I полугодием 2018 года количество обращений увеличилось на 152 %, в сравнении с I полугодием 2017 г. - на 174 %.

По компетенции поставленных вопросов государства, общества, политики органами исполнительной власти Курской области рассмотрено 904 обращения, органами местного самоуправления - 277, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Курской области - 115.

По вопросам основ государственного управления поступило 2035 обращений (в I полугодии 2018 г.- 718), в которых заявители просили о личном приеме, в основном врио Губернатора Курской области, – 1081 обращение, просили вернуться к рассмотрению их обращений и в целом поднимали вопросы работы с обращениями граждан – 595. Поступили обращения по общим вопросам государственного управления - 220 и деятельности органов власти - 180.

**По вопросам обороны, безопасности, законности поступило 1083 обращения (в I полугодии 2018 г. – 403 обращения, I полугодии 2017 г.- 184).**

В сравнении с I полугодием 2018 года количество обращений увеличилось на 169 %, в сравнении с I полугодием 2017г. увеличилось на 489 %.

По компетенции поставленных вопросов государства, общества, политики органами исполнительной власти Курской области рассмотрено 290 обращений, органами местного самоуправления - 118, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Курской области - 134.

По вопросам безопасности и охраны правопорядка поступило 714 обращений (в I полугодии 2018 г. - 209), обороны - 225 (в I полугодии 2018 г. - 102), правосудия-102 (в I полугодии 2018 г. - 718), прокуратуры, юстиции, нотариата и адвокатуры - 99 (в I полугодии 2018 г.- 76).

Всего в отчетный период поступило 855 коллективных обращений, что на 171% больше, чем в I полугодии 2018 года (315).

В коллективных обращениях содержались вопросы капитального ремонта многоквартирных домов граждан, благоустройства территорий, организации транспортного обслуживания населения, проектирования и строительства объектов социальной сферы (школы, больницы, детские сады, физкультурно - оздоровительные комплексы), систем газо- и водоснабжения населения, строительства и ремонта дорог и др.

Следует отметить, что из рассмотренных обращений 48 % рассмотрено в 30-дневный срок, 29% - в 15-дневный срок, 15% - в день их поступления, по 8% обращений срок рассмотрения продлен.

По результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение должностным лицам Администрации Курской области, решено положительно 2970 обращений, или 25%, с выездом на место, в том числе с участием заявителя, рассмотрено 1851 обращение, или 16 %, 3677 обращений, или 31%, рассмотрено коллегиально.

В результате рассмотрения письменных и устных обращений граждан в 333 случаях в отношении виновных применены меры административной, дисциплинарной и уголовной ответственности.

Непосредственно в структурных подразделениях Администрации Курской области принято 21382 обращения граждан (в I полугодии 2018 г.- 17205), из них: 4161 устное обращение и 17221 письменное обращение, из которых решено положительно 2536 обращений.

В органы местного самоуправления Курской области поступило 14587 обращений граждан (в I полугодии 2018 г. -10995), из них: 3234 устных обращений, 11353 письменных, решено положительно 4880 обращений.

В течение отчетного периода управлением по работе с обращениями граждан комитета документационного обеспечения Администрации Курской области:

подготовлена информация о работе с обращениями граждан в Администрации Курской области за 2018 год, которая доведена до сведения населения через средства массовой информации, официальный сайт Администрации Курской области, информация об обращениях граждан, поступивших в Администрацию Курской области за январь, февраль, март, I квартал 2019 года, которая размещена на официальном сайте Администрации Курской области;

проведен анализ обращений граждан, поступивших на рассмотрение в Администрацию Курской области из Администрации Президента Российской Федерации за IV квартал 2018 года, I квартал 2019 года;

проанализирована работа с обращениями граждан в органах исполнительной государственной власти и органах местного самоуправления Курской области за 2018 год и I и II кварталы 2019 года;

осуществлялся контроль за исполнением Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления Курской области, в организациях, осуществляющих публично значимые функции;

проведены проверки исполнения Порядка организации работы с обращениями граждан, утвержденного постановлением Администрации Курской области от 3.10.2014 года № 630-па согласно утвержденному плану проверок;

5 и 6 марта 2019 года проведены семинары-совещания, в том числе в режиме видео-конференц-связи, на тему «Об итогах работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Курской области в 2018 году и задачах на 2019 год»;

28 марта 2019 года принято участие в курсах повышения квалификации муниципальных служащих районов и городов Курской области «Актуальные проблемы реализации реформы местного самоуправления в Курской области» по теме: «Вопросы организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Курской области»;

организовано проведение производственной и преддипломной практик студентов государственного образовательного автономного учреждения высшего образования Курской области «Курская академия государственной и муниципальной службы».

Руководитель Администрации  
Губернатора Курской области

Ю.П. Князев