

Информация о работе с обращениями граждан

в Администрации Томской области в 1 полугодии 2024 года

Работа с письменными и устными обращениями граждан – это одно из важнейших направлений деятельности Администрации Томской области, особое внимание уделяется объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений. Прием и регистрацию обращений граждан в Администрации Томской области осуществляет Комитет по работе с личными обращениями граждан Администрации Томской области (далее – КЛОГ).

Основные процессы Комитета ЛОГ:

- организация работы с письменными обращениями граждан в Администрации Томской области (зарегистрировано **4 648** обращений);

- прием посетителей и организация личных приемов в Администрации Томской области (порядка **700** граждан принято сотрудниками Комитета ЛОГ, **521** заявителей – на личных приемах в Открытой приемной);

- координация сообщений и обращений граждан на Платформе обратной связи на портале Госуслуги (**11 229**);

- модерация сообщений, поступивших в ходе Прямой линии Президента Российской Федерации (**9 600**);

- консультирование жителей Томской области, сотрудников Администрации Томской области, исполнительных органов и, муниципалитетов Томской области в телефонном режиме, за отчетный период поступило порядка **7000** звонков.

Организация работы с письменными обращениями граждан в Администрации Томской области

За первое полугодие 2024 г. в Администрации Томской области зарегистрировано **4 648** обращений граждан, в которых жители задали **6 217** вопросов.

Из них ТОП-7:

Тематика	Количество вопросов	Доля от общего числа вопросов
Вопросы коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в водо-, тепло-, электроснабжении; содержание общего имущества; капитальный ремонт общего имущества, работа обслуживающих организаций)	696	11%

Вопросы улучшения жилищных условий (инвалиды, сироты, молодые семьи, по северному переселению), в т.ч. переселение из аварийного жилья	619	10%
Работа медицинских учреждений, оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение	499	8%
Вопросы мобилизации, прохождение военной службы, в т.ч. меры социальной поддержки семей участников СВО	365	6%
Ремонт и эксплуатация дорог, мостов	338	5%
Вопросы семьи (опека, многодетные семьи, выплаты пособий на детей, региональный капитал, обеспечение детским питанием)	326	5%
Вопросы образования (образовательные стандарты, поступление в учебные заведения, предоставления места в д/саду)	291	4,6%

В своих обращениях граждане активно жалуются на ремонт дорог, как в областном центре, так и по всей Томской области. В весенне-летний период активизировалось население города Томска и пригорода по вопросу неприятного запаха животного происхождения.

За отчетный период в Администрацию Томской области поступило 152 коллективных обращения граждан. В своих обращениях граждане Томской области объединяются с целью решения наболевших вопросов следующего характера: коммунальные вопросы (18 % от общего количества поступивших коллективных обращений за 1 полугодие текущего года), работа медицинских учреждений, заработная плата медицинских работников (8 %), вопросы образования (6 %), ремонт дорог (5 %), меры социальной поддержки различных категорий граждан (4, 6 %), газификация (4%), доленое строительство (4 %), улучшение жилищных условий (4 %), работа почтовых отделений (3 %).

2211 письменных обращений с целью организации рассмотрения поставленных в них вопросов в соответствии с установленной компетенцией были направлены в органы местного самоуправления Томской области, территориальные отделения федеральных органов Российской Федерации.

По остальным обращениям (2437) граждан рассмотрение было поручено заместителям Губернатора Томской области, исполнительным органам Томской области. По всем обращениям, поставленным на контроль в Администрации Томской области, заявителям предоставлены ответы по существу поставленных вопросов.

Результаты рассмотрения обращений в 1 полугодии 2024 г.:

разъяснено – 2395 (98 %);

поддержано – 25 (1 %),

меры приняты – 17 (0,7 %)

Организация личных приемов в Администрации Томской области

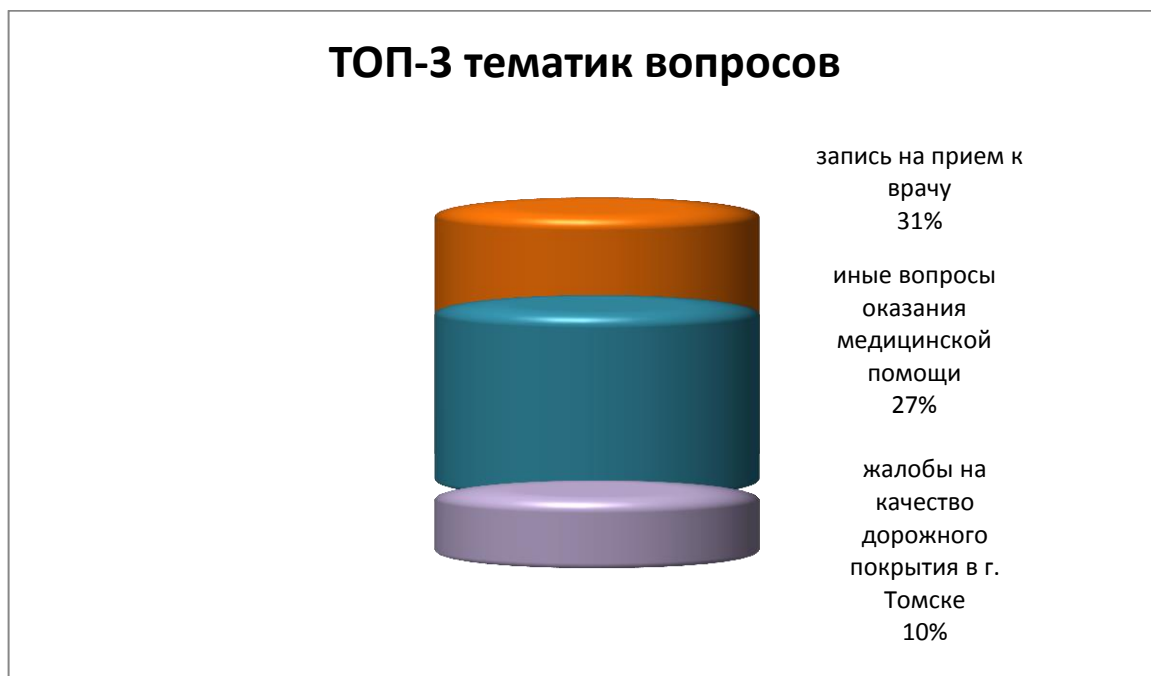
В 1 полугодии 2024 г. в открытой приемной Губернатора Томской области было принято **более 500** человек.

Актуальными для жителей региона остаются вопросы, связанные с проведением специальной военной операцией. Около 140 участников СВО и членов их семей смогли получить ответы на свои вопросы. Более 30 человек пришли в приемную для решения своих жилищных проблем, связанных с несвоевременным расселением аварийного жилья. Не менее важными для населения оказались и вопросы обслуживания многоквартирных домов и работы управляющих компаний – более 20 человек приходили решить именно эти проблемы. Также остаются актуальными для населения вопросы получения социальной помощи и льгот – с такими вопросами Открытую приемную Губернатора Томской области обратилось более 35 жителей. Задавали заявители и вопросы, связанные с ремонтом и строительством дорог, - более 40 человек. Многих также интересовали вопросы проведения капитального ремонта многоквартирных домов, предоставления лекарств, качества пассажирских перевозок, граждане обращались и за бесплатной юридической помощью. Не единичны случаи рассмотрения вопросов, связанных со сферой образования, спорта, оказания медицинской помощи, газификации, долевого строительства, поддержки предпринимателей и другое.

По результатам проведения личных приемов удалось оказать содействие в предоставлении лекарств, материальной помощи, оптимизации работы управляющих компаний, некоторые вопросы были приняты во внимание и включены в план работ.

Координация сообщений и обращений граждан в Платформе обратной связи

За первое полугодие 2024 г. на Платформе обратной связи (далее - ПОС) органами исполнительной власти и местного самоуправления Томской области рассмотрено **11 229** сообщений и обращений граждан, около половины от общего количества сообщений скоординировано специалистами Комитета по работе с личными обращениями граждан.



Из общего количества поступивших сообщений в ПОС 500 сообщений пришло с сокращенными сроками рассмотрения. Из них наибольшее количество вопросов с фаст-треками поступило по следующим тематикам:

