

Обзор работы с обращениями граждан в Администрации Томской области за 2024 год

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 – Комитет ЛОГ).

Основные процессы Комитета ЛОГ:

- организация работы с письменными обращениями граждан в Администрации Томской области (зарегистрировано **9122** ↓¹ обращений);
- прием посетителей и организация личных приемов в Администрации Томской области (порядка **1373** ↓ гражданина принято сотрудниками Комитета ЛОГ, **902** ↓ заявителя – на личных приемах в Открытой приемной Губернатора Томской области);
- организация работы с сообщениями граждан, поступившими в ходе прямых линий Губернатора Томской области (**1545** ↑²);
- координация сообщений и обращений граждан на Платформе обратной связи на портале Госуслуги (**более 10000** ↑);
- консультирование жителей Томской области, сотрудников АТО, ИОГВ, муниципалитетов Томской области в телефонном режиме, за отчетный период поступило более **12 000** ↓ звонков.

Работа с письменными обращениями граждан в Администрации Томской области

Проанализировав полученные письменные обращения, отмечено, что благодаря улучшению коммуникации с жителями региона: совершенствованию новых способов общения (прямые линии с Губернатором Томской области, его заместителями и руководителями ключевых органов), а также работе официальных страниц в социальных сетях и мессенджерах, число письменных обращений от жителей Томской области уменьшается.

¹ ↓ - снижение по сравнению с прошлым годом

² ↑ - повышение по сравнению с прошлым годом

В 2024 г. в Администрации Томской области зарегистрировано **9122** ↓ обращения граждан (в 2023 г. – 10016), в которых жители задали **12954** ↓ вопросов.

Из них ТОП-8:

Тематика	Количество вопросов	Доля от общего числа вопросов	Доля от общего числа вопросов в 2023 г.
Вопросы коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в водо-, тепло-, электроснабжении; содержание общего имущества; капитальный ремонт общего имущества, работа обслуживающих организаций)	1552	12% ↓	17%
Ремонт и эксплуатация дорог, мостов, благоустройство	1034	8 % ↑	7%
Работа медицинских учреждений, оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение	1005	7,7 % ↓	10%
Улучшение жилищных условий (в т.ч. сироты, молодые семьи, инвалиды, по Северному переселению), переселение из аварийного жилья, признание жилья аварийным, долевое строительство	977	7,5 % ↓	9%
Вопросы мобилизации, в т.ч. меры социальной поддержки семей участников СВО	896	7 % ↓	9%
Оказание материальной помощи в трудной жизненной ситуации, льготы разным категориям граждан	846	6,5 % ↑	6%
Вопросы образования	508	4 %	4%
Вопросы строительства, в т.ч. объектов социальной сферы	419	3 %	3%

Активнее других в 2024 г. направляли обращения жители Томского района, г. Томска, Каргасокского и Колпашевского районов.

Для жителей Александровского, Кожевниковского, Первомайского и Томского районы характерны вопросы благоустройства, уборки снега и мусора, электрификации, газификации, водоснабжения и ремонта дорог. Жители Асиновского, Зырянского, Кривошеинского районов, г. Северска и г. Томска чаще других

обозначали в своих обращениях проблемы работы управляющих компаний, содержания общего имущества, капитального ремонта. В обращениях жителей Бакчарского, Молчановского, Тегульдетского, Чаинского районов в 2024 г. популярны вопросы предоставления жилья (в т.ч. переселения из районов, приравненных к Крайнему Северу). Для жителей муниципального округа Кедровый самой актуальной оказалась проблема строительства дорог. А жителей Шегарского района волновали вопросы предоставления социальных льгот и выплат.

Самыми часто используемыми способами направления обращений в Администрацию Томской области в 2024 г. были: портал Администрации Томской области (24% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию Томской области), электронная почта (13%) и личная передача обращения сотрудникам Комитета по работе с личными обращениями граждан (9%). Кроме того, граждане активно пользовались сервисом «Госуслуги. Решаем вместе» (Платформа обратной связи) для отправки сообщений и обращений – их было более 10000.



4938 письменных обращений для 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 (4184) 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 2024 г.:

разъяснено – 3940 (94 %);
поддержано – 191 (4,5 %),
меры приняты – 53 (1,5 %).

Организация личных приемов в Администрации Томской области

В 2024 г. в открытой приемной Губернатора Томской области было принято **902** человека.

Так, наиболее актуальными для жителей региона были вопросы, связанные со специальной военной операцией. Также чаще других рассматривались вопросы обслуживания многоквартирных домов и работы управляющих компаний. Не менее важными для населения остаются вопросы получения социальной помощи и льгот. Интересуют заявителей и вопросы, связанные с ремонтом и строительством дорог. Многих также интересовали вопросы проведения капитального ремонта многоквартирных домов, предоставления льготных лекарств, повышения качества пассажирских перевозок, граждане обращались и за получением бесплатной юридической помощи. В ходе приемов рассмотрены вопросы, связанные со сферой образования, спорта, оказания медицинской помощи, газификации, долевого строительства, поддержки предпринимателей и другие.

По результатам проведения личных приемов удалось оказать содействие в предоставлении лекарств, материальной помощи, трудоустройства, в регулировании пассажирских перевозок, работы управляющих компаний, некоторые вопросы были приняты во внимание и включены в планы работ.

*Работа с сообщениями граждан, поступившими
в ходе прямых линий Губернатора Томской области*

В 2024 г. в ходе прямых линий Губернатора Томской области в колл-центр поступило около 2000 ↑ вопросов.

ТОП-8 тематик вопросов:

Тематика	Количество вопросов	Доля от общего числа вопросов
Комплексное благоустройство и ремонт дорог, строительство и ремонт мостов	457	23 % ↑
Качество коммунальных услуг, работы УК, проведение капитального ремонта, оплата коммунальных услуг	245	12 % ↑
Качество транспортных пассажирских услуг	181	9 % ↑
Оказание медицинских услуг и предоставление льготных лекарств	150	7,6 % ↓
Улучшение жилищных условий (в т.ч. сироты, молодые семьи, инвалиды, по Северному переселению), переселение из аварийного жилья, долевое строительство	124	6 % ↑
Оказание социальных услуг (предоставление льгот, мер поддержки, льготный проезд, материальная помощь)	106	5 % ↓
Водоснабжение, канализование, электрификация, газификация поселений	92	4,6 % ↑
Строительство объектов социальной сферы (больница в г. Асино, школа в с. Корнилово, поликлиника в мкр. Северный парк, Зеленые горки, дом культуры в д. Черная речка, дворец спорта им. Белова в Шегарском районе)	49	2 % ↑

Работа с сообщениями и обращениями граждан на Платформе обратной связи

В 2024 г. на Платформе обратной связи органами исполнительной власти и местного самоуправления Томской области рассмотрено более **23700** сообщений и обращений (из них более 10 000 распределено в работу специалистами Комитета по работе с личными обращениями граждан).

ТОП-7 тематик вопросов:

- вопросы оказания медицинской помощи – 7051 ↑ (30 %);
- запись на прием к врачу – 6263 ↓ (26%);
- жалобы на качество дорожного покрытия - 2230 (9%);
- вопросы благоустройства – 2107 ↑ (8,8%);
- мусор – 956 ↑ (4 %);
- дворы и территории общего пользования – 806 ↑ (3 %);
- обращения военнослужащих и их семей – 672 ↑ (2,8%).