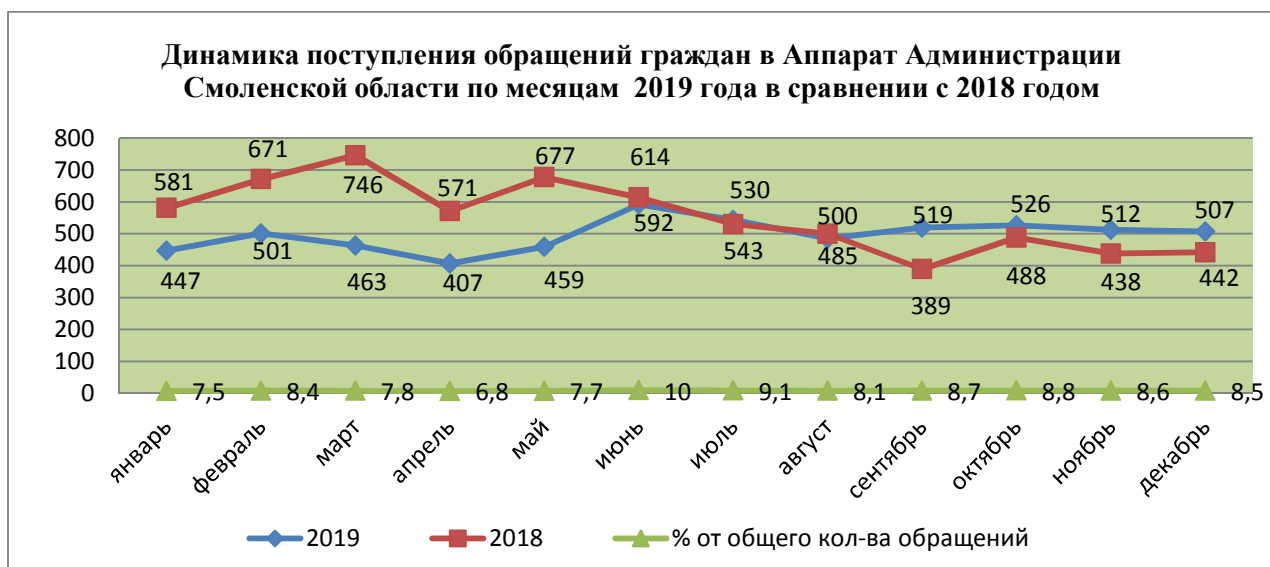
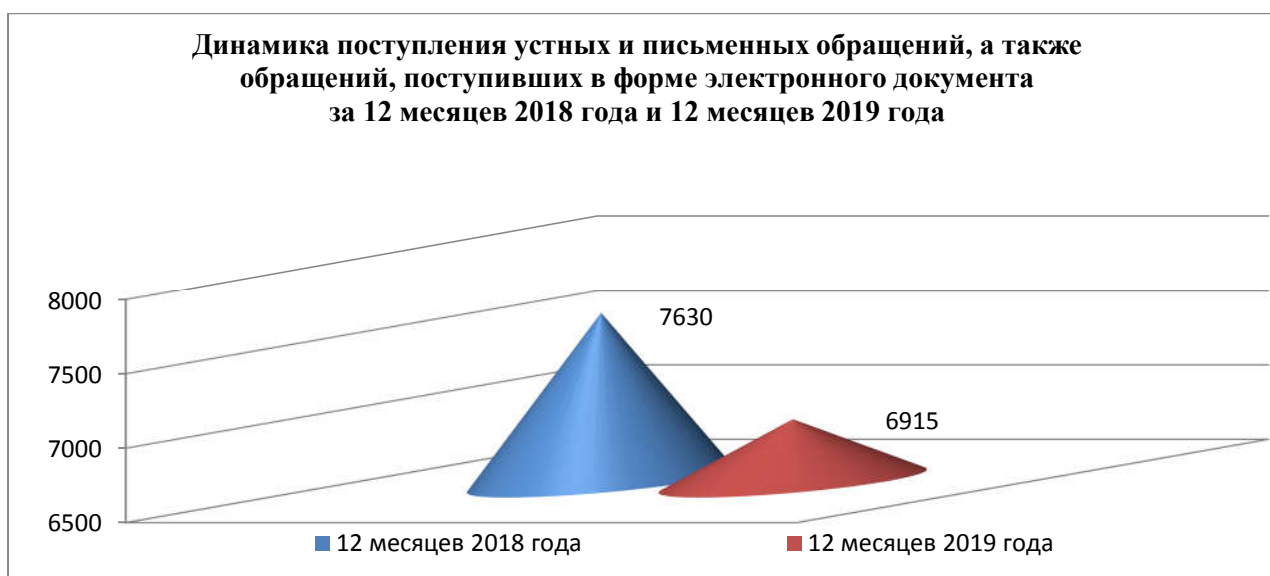


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 12 месяцев 2019 года

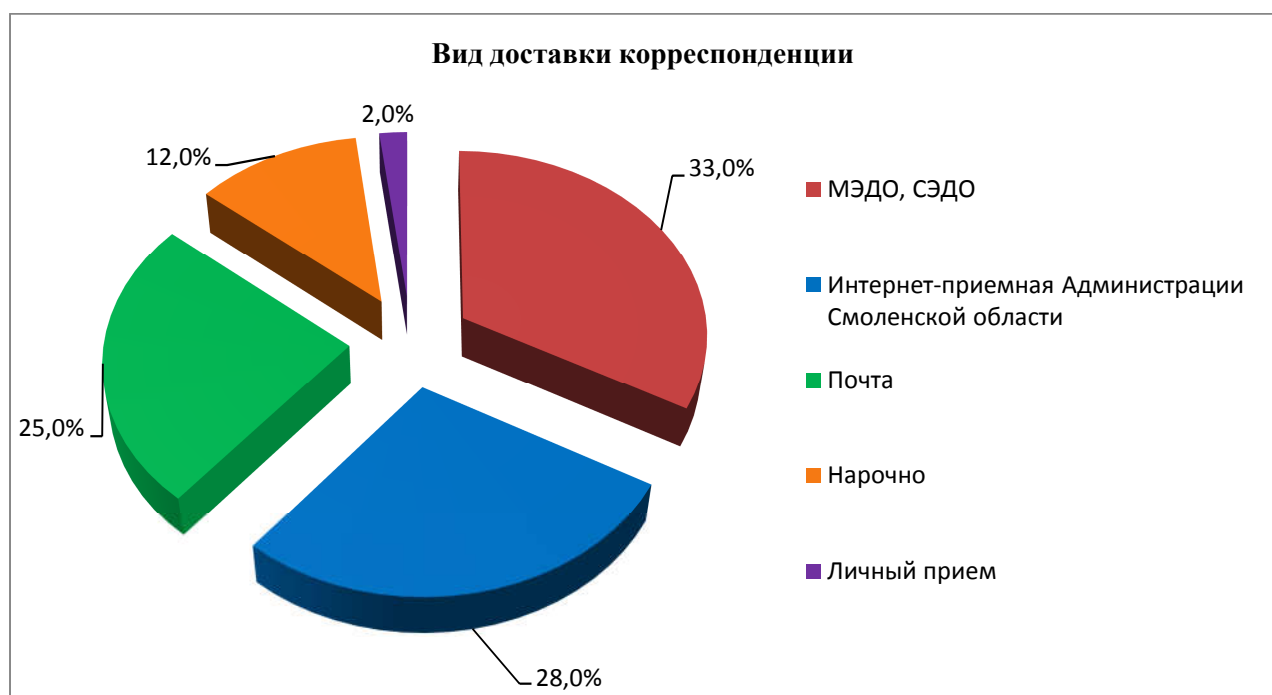
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 12 месяцев 2019 года (далее также – отчётный период).

Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **6 915** обращений граждан (письменных – **5 961** и устных – **954**), что на 715 обращений или на 9,4% меньше, чем за аналогичный период 2018 года (далее - АППГ).



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в органы исполнительной власти, исполнительно – распорядительные органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Смоленской области и иные органы **183 запроса** (АППГ - 149), **поручений – 70** (АППГ - 134), **необращений – 331** (АППГ – 252).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **33%** (АППГ – 36%) корреспонденции поступило посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **28%** (АППГ – 26%) - направлено в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **25%** (АППГ – 24%) - посредством **почтовой** связи, **12%** (АППГ – аналогичный показатель) - **нарочно**, **2%** (АППГ – аналогичный показатель) - **в ходе личных приемов граждан** должностными лицами Администрации Смоленской области.



Из общего количества обращений, направленных в письменной форме и в форме электронного документа, поступило **заявлений – 5 797 (97,2%** от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа), **жалоб – 153 (2,6%), предложений – 11 (0,2%).**

Из числа **анонимных** поступило 98 обращений или **1,6%** (в АППГ – 2,4%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 637 или **10,7%** от общего количества обращений (в АППГ – 9,7%).

Количество **первичных** обращений составило 4 016 или **67,4%** (АППГ – 68%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 712 или 11,9%** (АППГ – 13,6%), **неоднократных** обращений – 1 233 или **20,7%** (АППГ – 18,4%).

В 2019 году в Аппарат Администрации Смоленской области обращения граждан направили:

Источники поступления	<i>В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)</i>	<i>В процентах (+, - к 2018 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	2 030 (34%)	-1,6%
Федеральное Собрание Российской Федерации	245 (4,1%)	-0,9%
Аппарат Правительства Российской Федерации	116 (1,9%)	+0,3%
Министерства и ведомства Российской Федерации	205 (3,4%)	+0,9%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	169 (2,8%)	-0,2%
Прокуратура Смоленской области	102 (1,7%)	+1%
Смоленская областная Дума	23 (0,4%)	+0,1%
Иные организации	334 (5,8%)	+2,5%
Заявитель	2 737 (45,9%)	-2,1%

Как видно из анализа, почти 50% обращений от общего количества поступивших письменных обращений и обращений в форме электронного документа поступило непосредственно от заявителей, более 1/3 - из Администрации Президента Российской Федерации.

В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в органы исполнительной власти и муниципальные образования Смоленской области **направлено** на рассмотрение в пределах компетенции 3 940 письменных обращений и обращений в форме электронного документа **с контролем**, что составило **66%** от общего количества (АППГ – 70,3%).

Количество обращений, поставленных на контроль, увеличено с целью последующего уменьшения повторных и неоднократных обращений граждан.

По состоянию на 31 декабря 2019 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 3 896 обращений**.

По результатам рассмотрения:

458 – **поддержано** или **11,8%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – аналогичный показатель);

120 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **26,2%** из числа поддержанных (АППГ – 22,4%);

3 382 – **даны разъяснения** или **86,8%** (АППГ – 86,5%);

31 – **не поддержано** или **0,8%** (АППГ – аналогичный показатель);

25 обращений **перенаправлено** по территориальности или **0,6%** (АППГ – 0,9%).



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **622**, Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **591**, Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **444**, Департаментом по природным ресурсам и экологии – 319 и Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно–коммунальному хозяйству – **254**.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации
Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской области
за 12 месяцев 2019 года**



**Классификация обращений поступивших в письменной форме и в форме
электронного документа:**

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трём критериям:

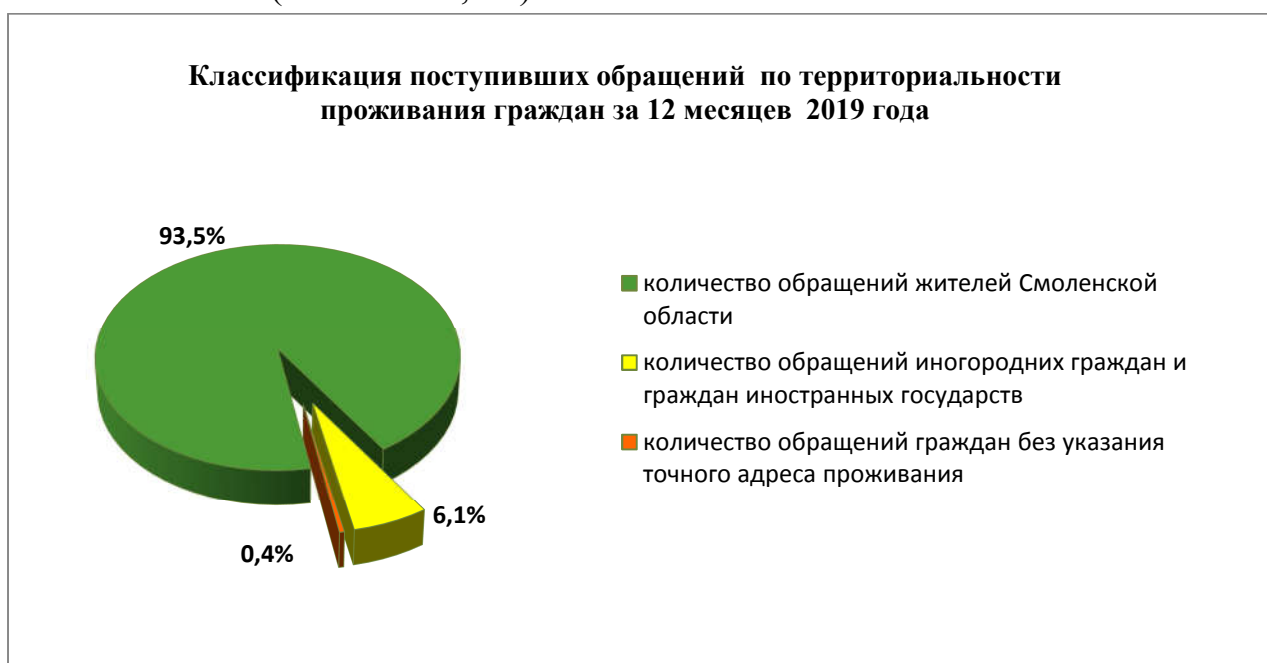
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;

- по категориям проблемных вопросов.

Это позволяет обратить внимание на наиболее резонансные вопросы жителей Смоленской области, иногородних граждан различных социальных групп с последующей выработкой комплекса мер по их решению.

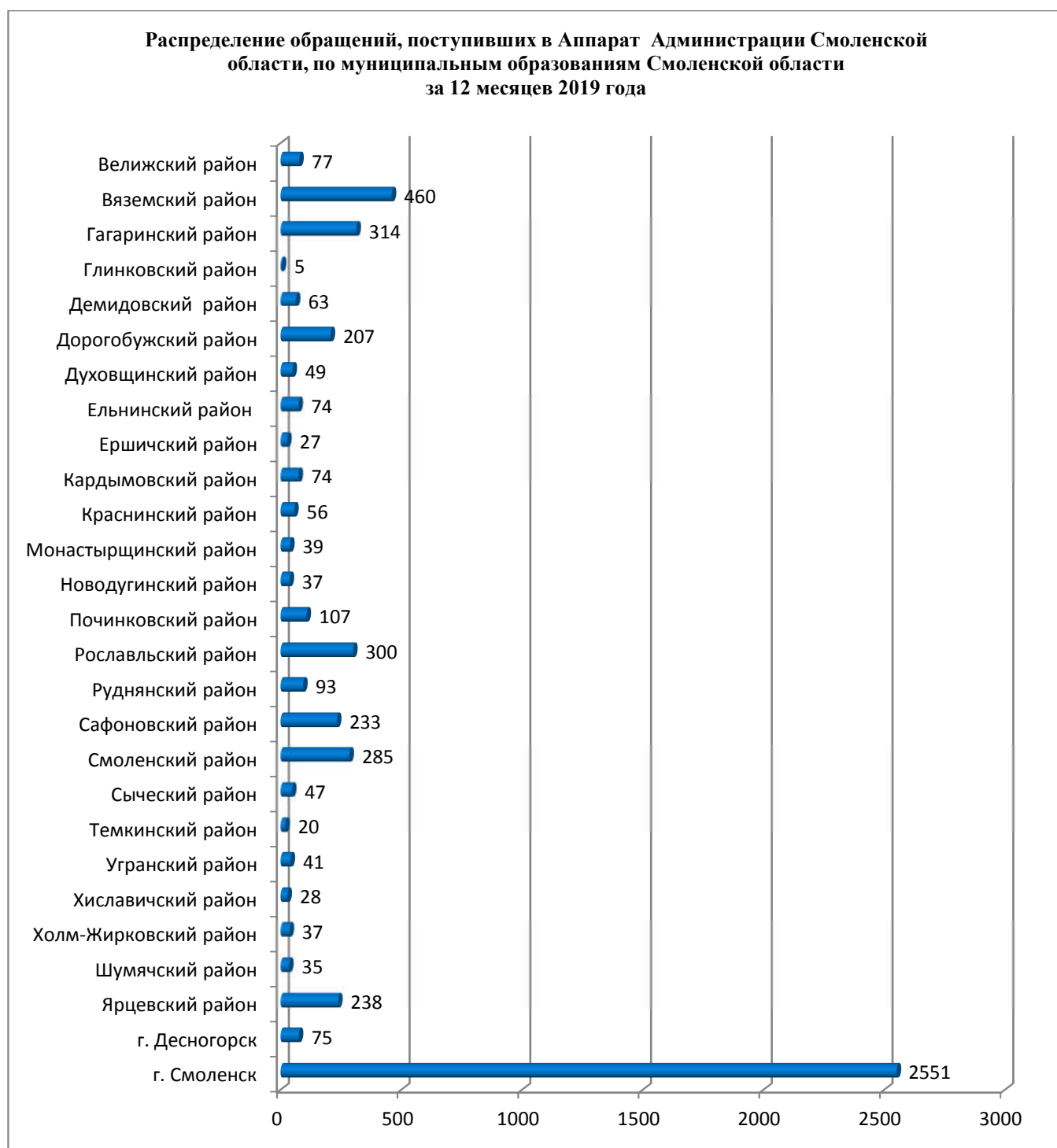
1. По территориальности проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 5 572 или **93,5%** от общего количества поступивших в отчётном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 91,7%).



При этом чаще всего обращались **граждане, проживающие в г. Смоленске**, от которых поступило 2 551 обращение или **42,8%** от общего количества обращений (АППГ – 39,1%).

Высокую активность в отчетном периоде текущего года проявляли и граждане, проживающие в Вяземском, Гагаринском, Дорогобужском, Рославльском, Сафоновском, Смоленском и Ярцевском муниципальных районах. И наоборот, единичные обращения подавали жители Глинковского, Темкинского и Хиславичского районов Смоленской области.

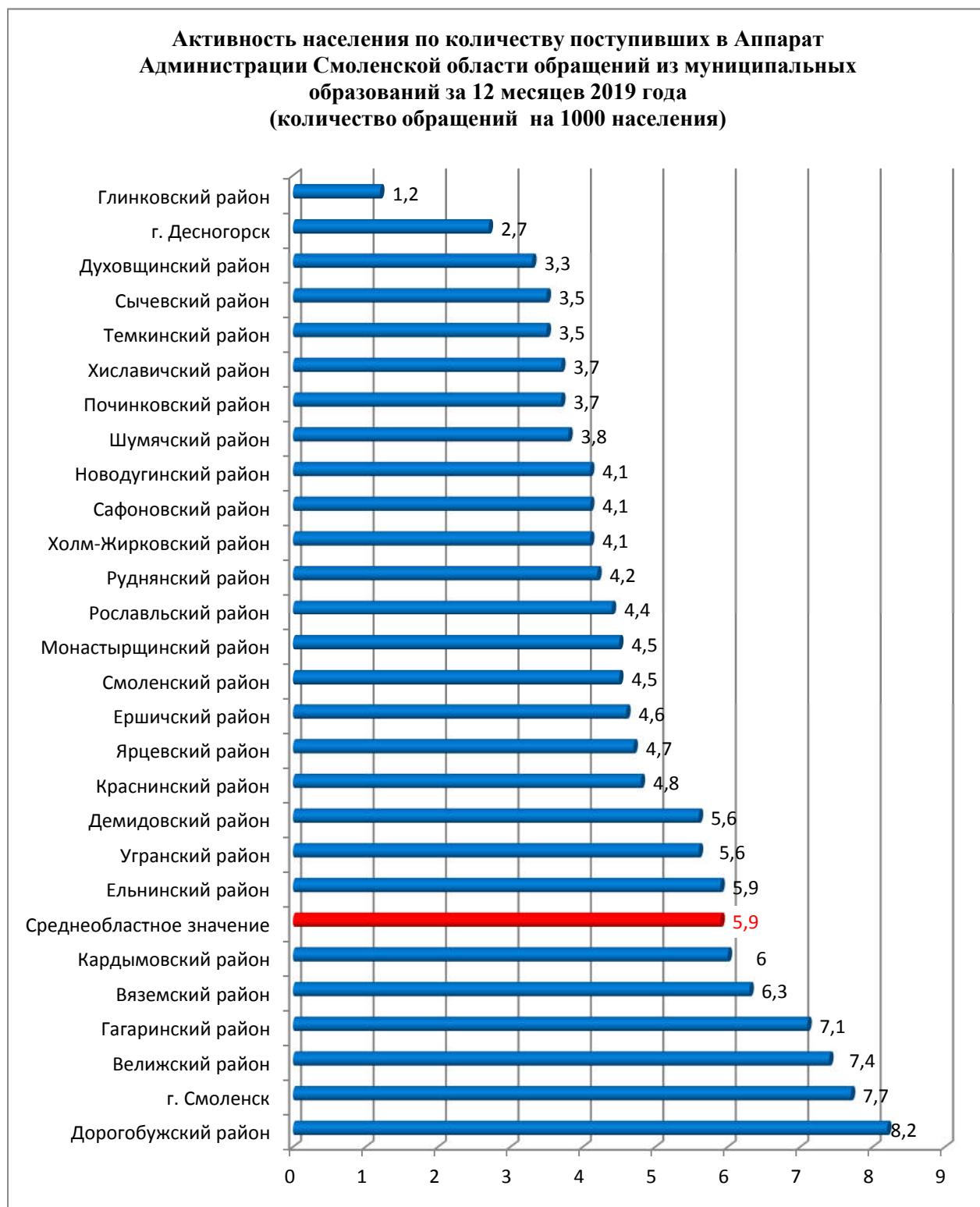


Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 5,9 (на тысячу жителей округа 6 граждан обращались в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил также 6.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Дорогобужского, Вяземского и Гагаринского районов. Что

касается Велижского, Ельнинского и Кардымовского районов, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше среднеобластного, вопросы носят в большинстве случаев частный характер.



2. По социальному статусу заявителей

Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Администрации Смоленской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального

положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **14,6%** от числа лиц, обратившихся в отчётном периоде (АППГ – 16,9%) на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

- доля обращений **ветеранов, инвалидов ВОВ и их вдов** составила **0,5%**, АППГ – такой же процент;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,3%**, что на 1,2% меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **4,8%**, что больше чем за АППГ на 0,4%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **4,3%**, что на 0,4% меньше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчётном периоде составил **0,7%**, что на 0,9% меньше чем за АППГ.

85,4% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.



3. По категориям проблемных вопросов

Анализ тематики поступивших обращений показал, что наибольшее их количество относится к хозяйственной деятельности в сфере экономики -

1 773 обращения или **29,7%** от общего количества поступивших обращений (АППГ – 29,3%). Из них:

<i>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</i>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	929	
в том числе:		
комплексное благоустройство	261	г. Смоленск – 131, Рославльский район – 18, Вяземский район – 14, Дорогобужский район – 13, Гагаринский - 12, Ярцевский район – 11, Руднянский, Смоленский районы и иногородние граждане – по 8, иные - 38
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	170	г. Смоленск – 108, Вяземский район – 17, Смоленский район – 10, Ярцевский район – 7, иные - 28
уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	157	г. Смоленск – 84, Сафоновский район – 8, Рославльский район – 7, Вяземский и Дорогобужский районы – 6, иные - 46
уличное освещение	133	г. Смоленск – 76, Смоленский район – 19, Вяземский район – 8, Ярцевский район – 5, иные – 25
газификация поселений	112	Вяземский район – 19, Рославльский район – 11, Гагаринский, Монастырщинский и Починковский районы – 8,

		г. Смоленск – 7, иногородние граждане – 5, иные - 46
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	31	г. Смоленск – 17, иные - 14
иные	65	
<u>транспорт</u>	482	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	242	г. Смоленск – 76, иногородние граждане – 38, Вяземский район – 29, Гагаринский район – 28, Смоленский район – 25, Ярцевский район – 19, Рославльский район - 17, иные - 10
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	98	г. Смоленск – 30, иногородние граждане – 15, Гагаринский и Руднянский районы – по 11, Смоленский район – 9, иные – 22
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	60	г. Смоленск – 34, иные - 26
иные	82	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно–коммунального хозяйства (1 683 обращения или **28,2%**, АППГ – 27,1%) явились, в первую очередь, **проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда**, на втором месте – **по обеспечению права на жилище**. К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	1 246	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля,	285	г. Смоленск – 173,

инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)		Вяземский район – 18, Гагаринский район – 14, Ярцевский район – 13, Дорогобужский район – 9, Сафоновский район – 8, Рославльский район и иногородние граждане – 7, иные - 36
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	271	г. Смоленск – 147, Вяземский район – 24, Дорогобужский район – 16, Сафоновский район – 12, Ярцевский район – 11, Рославльский район – 9, иные - 52
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	154	г. Смоленск – 67, Вяземский район – 15, Рославльский и Ярцевский районы – по 12, Гагаринский и Дорогобужский районы – по 10, иные - 28
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	120	г. Смоленск – 41, Рославльский район – 14, Вяземский район – 13, Смоленский район – 11, иные - 41
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	113	г. Смоленск – 61, Рославльский район – 10, Сафоновский район – 8, Вяземский район – 7, иные - 27
перебои в водоснабжении	51	г. Смоленск – 13, Вяземский район – 12, иные – 26
перебои в электроснабжении	32	г. Смоленск – 6, Вяземский район – 4, иные – 22

иные	220	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	427	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	197	г. Смоленск – 50, Вяземский район и иногогородные граждане – по 15, Руднянский район – 9, Гагаринский и Смоленский районы – 8, Сафоновский район – 7, Рославльский район – 6, иные - 64
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	88	г. Смоленск – 50, Вяземский район – 13, Сафоновский район – 5, Ярцевский район – 7, иные - 13
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	39	г. Смоленск – 11, Вяземский район – 6, иные - 22
обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания	25	г. Смоленск – 11, иные – 14
иные	78	

В рамках социального блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 565 или **9,5%** от общего количества поступивших обращений (АППГ – 10,3%), социального обеспечения – 627 или **10,5%** (АППГ – 9,6%), образования, науки и культуры – 247 или **4,1%** (АППГ – 5,1%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 565 обращений		
лечение и оказание медицинской помощи	172	г. Смоленск – 70, Сафоновский район – 16, Вяземский, Гагаринский, Рославльский районы и иногогородные граждане –

		по 9, иные - 50
работа медицинских учреждений и их сотрудников	114	г. Смоленск – 37, Рославльский район – 7, иные - 70
лекарственное обеспечение	87	г. Смоленск – 35, Вяземский район – 7, иные - 45
иные	192	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 627 обращений</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	224	г. Смоленск – 54, Дорогобужский район – 29, Вяземский район – 19, Рославльский район – 13, Ярцевский район – 11, Гагаринский, Ельнинский, Руднянский районы и иногогородние граждане – по 9, Смоленский район – 8, иные - 54
просьбы об оказании финансовой помощи	83	г. Смоленск – 14, Рославльский район – 7, Вяземский район – 6, Сафоновский район – 5, иные - 51
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	61	г. Смоленск – 25, иные - 36
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	38	г. Смоленск – 14, иные - 24
иные	221	
<i>Образование – 247 обращений</i>		
поступление в образовательные организации	38	г. Смоленск – 27, иные - 11
условия проведения образовательного процесса	35	г. Смоленск – 12, иные - 23
нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	30	г. Смоленск – 24, иные - 6
создание, реорганизация и ликвидация	26	Кардымовский район – 5,

образовательных организаций		Ельнинский и Монастырщинский районы – по 3, иные - 15
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	25	г. Смоленск – 11, иные - 14
заработная плата педагогических работников	18	иностранцы граждане – 10, иные – 8
конфликтные ситуации	17	г. Смоленск – 11, иные - 6
иные	58	

В отчетном периоде 2019 года поступило 338 обращений или **5,7%** от общего количества обращений, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 6,4%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Органы исполнительной власти – 140 обращений		
деятельность органов исполнительной власти	131	г. Смоленск – 45, иностранцы граждане – 17, Вяземский район – 11, Рославльский район - 8, Кардымовский район – 7, иные - 43
иные	9	
Местное самоуправление – 198 обращений		
деятельность исполнительно- распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	180	г. Смоленск – 44, иностранцы граждане – 18, Гагаринский район – 11, Вяземский, Смоленский и Ярцевский районы – по 10, Рославльский район – 13, Сафоновский район – 8, г. Десногорск – 7, Дорогобужский и Шумячский районы – по 6, иные – 37

иные	18	
------	----	--

Тематика указанных обращений граждан распределилась следующим образом:



4. Личные приёмы граждан

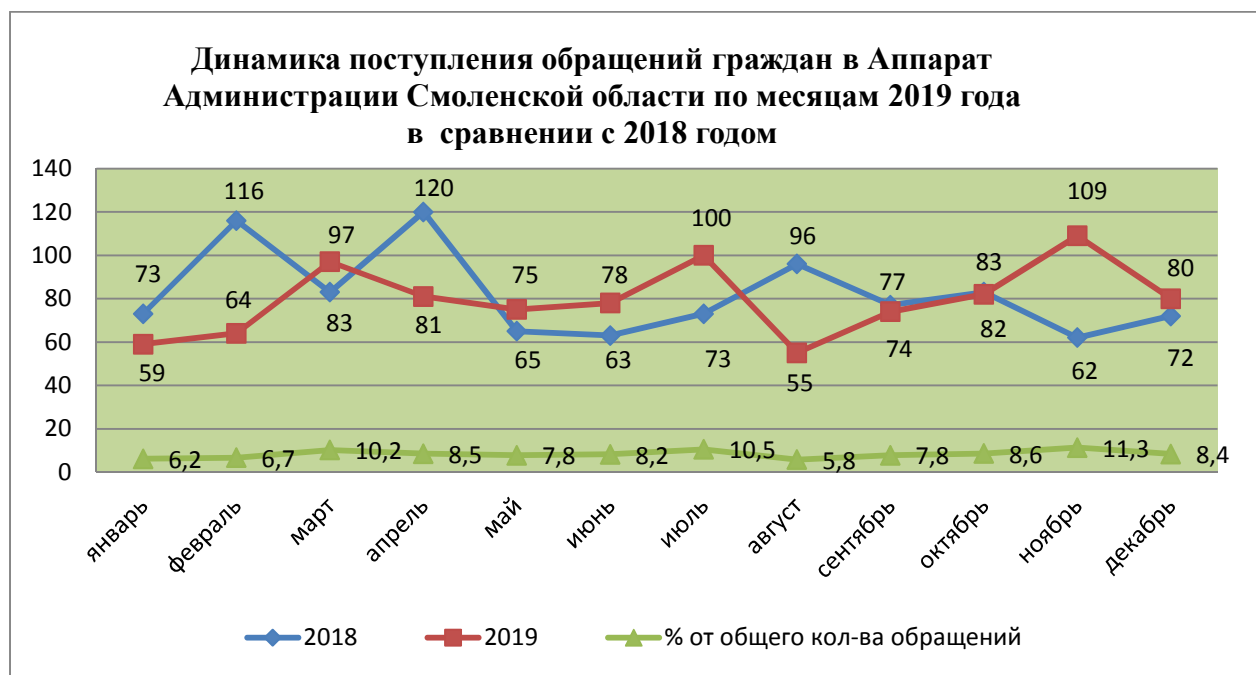
В отчетном периоде Губернатором Смоленской области, членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области и иными уполномоченными лицами в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области, а также в ходе выездных приемов **рассмотрено 954 обращения.**

В 2019 году продолжена практика работы с населением в форме проведения выездных личных приемов граждан для осуществления разъяснительной работы и решения проблем граждан на местах.

За 12 месяцев 2019 года проведено **25 выездных личных приемов** заместителями Губернатора Смоленской области и иными уполномоченными

лицами, в том числе 7 приемов - в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено 143 обращения, **принято 196 граждан**, каждому из которых даны мотивированные разъяснения и консультации на основе действующего законодательства. В аналогичном периоде прошлого года проведено 24 выездных приема, в том числе 8 приемов - в режиме видеоконференцсвязи, в ходе которых принят 171 гражданин.

Письменные обращения граждан, поступившие в ходе проведения выездного личного приема, поставлены на контроль в Управлении по работе с обращениями граждан Apparата Администрации Смоленской области. Поручения заместителей Губернатора Смоленской области, данные в ходе приема руководителям органов исполнительной власти и главам администраций муниципальных районов, находятся на контроле помощников заместителей Губернатора Смоленской области.



12 декабря 2019 года на территории Смоленской области проведен седьмой **общероссийский день приема граждан**, приуроченный ко Дню Конституции Российской Федерации, всеми органами исполнительной власти Смоленской области и органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Смоленской области (включая исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления муниципальных районов, городских округов Смоленской области, органы местного самоуправления городских и сельских поселений).

В ходе общероссийского дня приема граждан на личный прием обратилось 105 граждан, из них: в органы исполнительной власти – 13, в органы местного самоуправления – 92.

5. Личные приемы граждан по поручению Президента Российской Федерации и работников аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе

Организовано взаимодействие с Администрацией Президента Российской Федерации и Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе по осуществлению приема граждан, проживающих в Смоленской области, помощниками и советниками Президента Российской Федерации и начальниками самостоятельных структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации в режиме видеоконференцсвязи.

Администрацией Президента Российской Федерации в 2019 году проведено 5 личных приемов граждан **в режиме видеоконференцсвязи**, по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **5 поручений** (из них: 3 исполнено в 2019 году, 2 находятся в стадии исполнения, срок исполнения – I и III кварталы 2020 года). **6 поручений** поступило в ходе работы **выездной мобильной приемной Президента Российской Федерации** (из них: 2 исполнено в 2019 году, 4 – срок исполнения – II, III и IV кварталы 2020 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе в 2019 году проведен 1 личный прием граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **5 поручений** (из них 3 поручения исполнено в 2019 году, 2 находятся в стадии исполнения, срок исполнения - III и IV кварталы 2020 года).