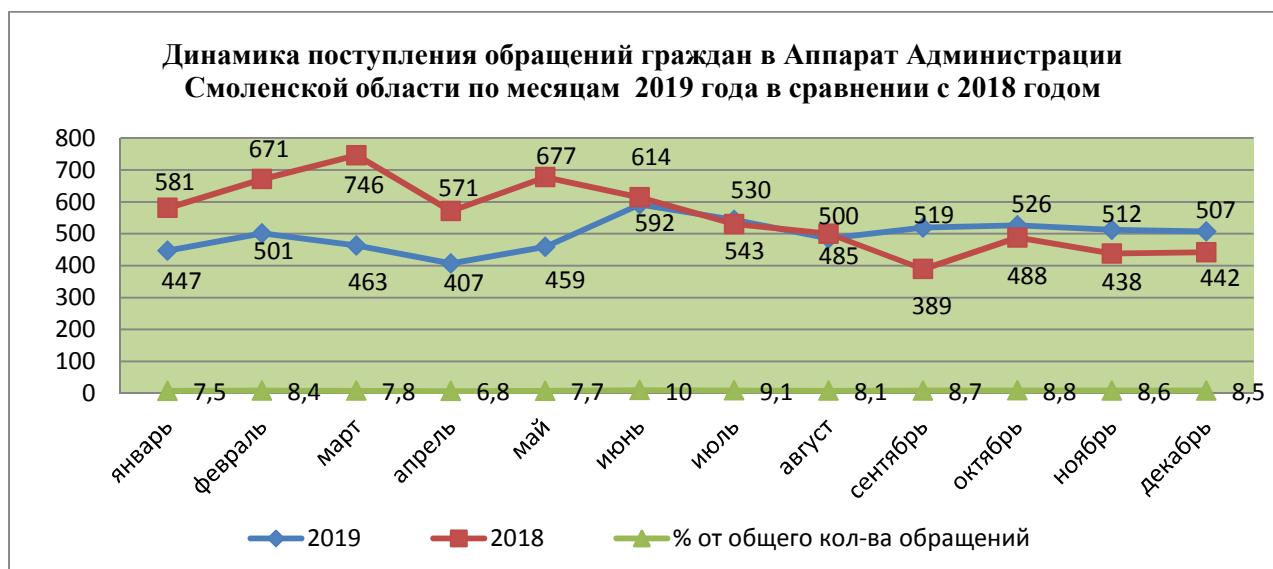
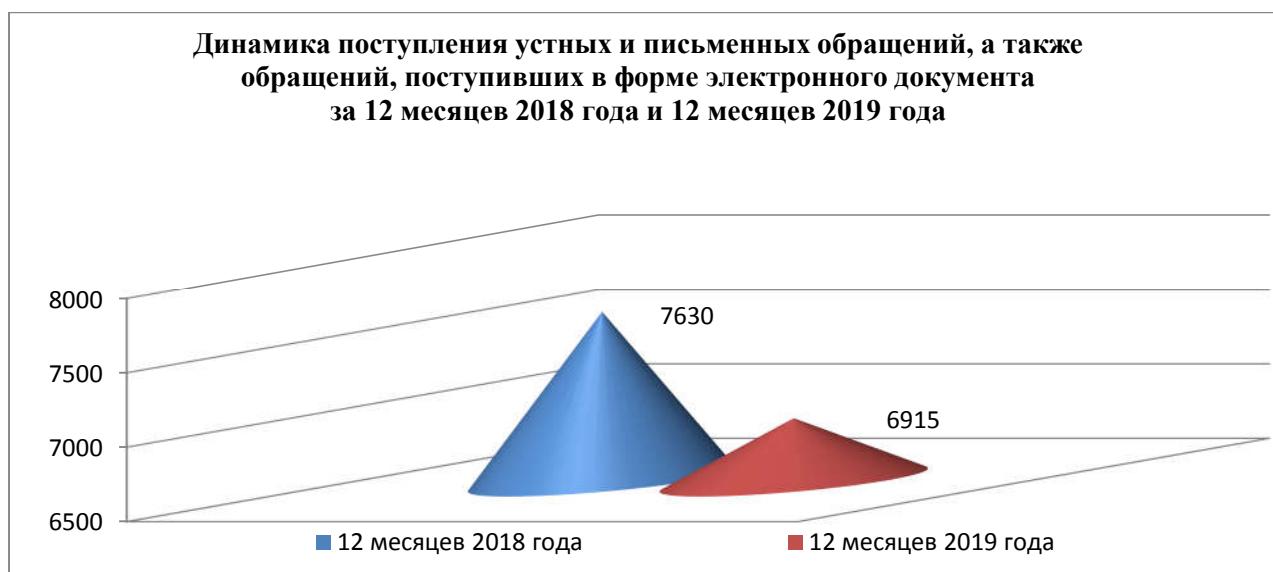


## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 12 месяцев 2019 года

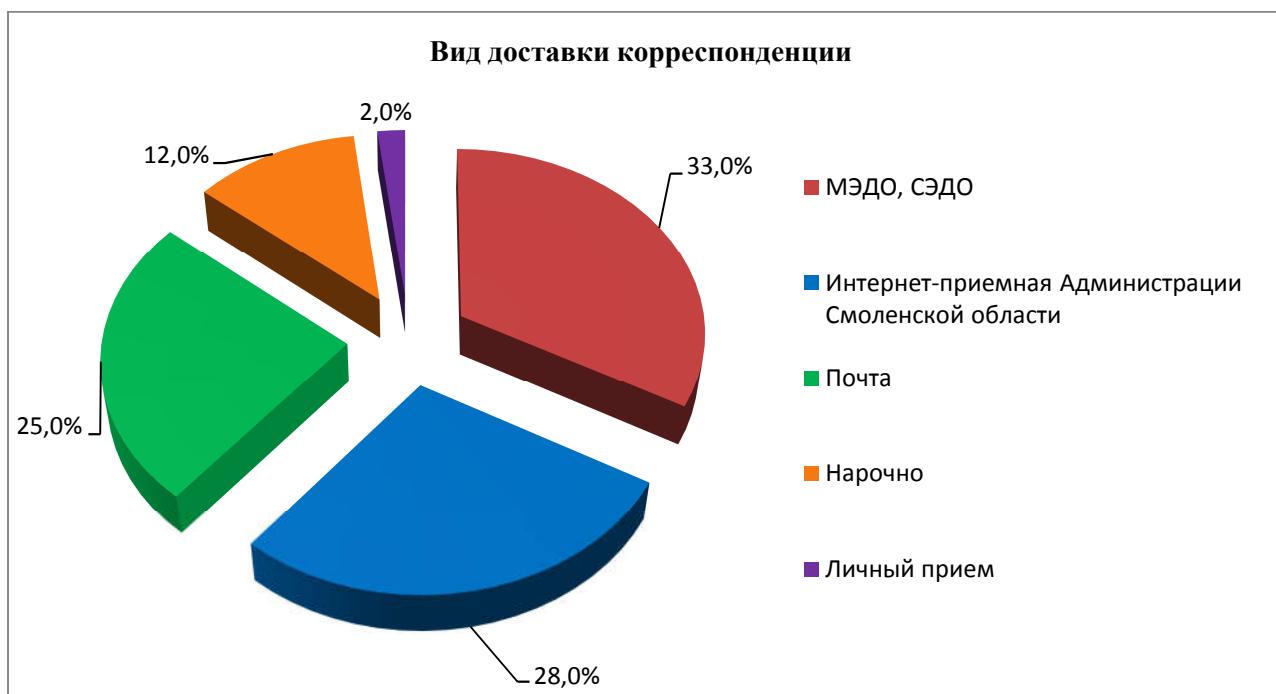
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской 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), **не обращений – 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:

<b>Источники поступления</b>	<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

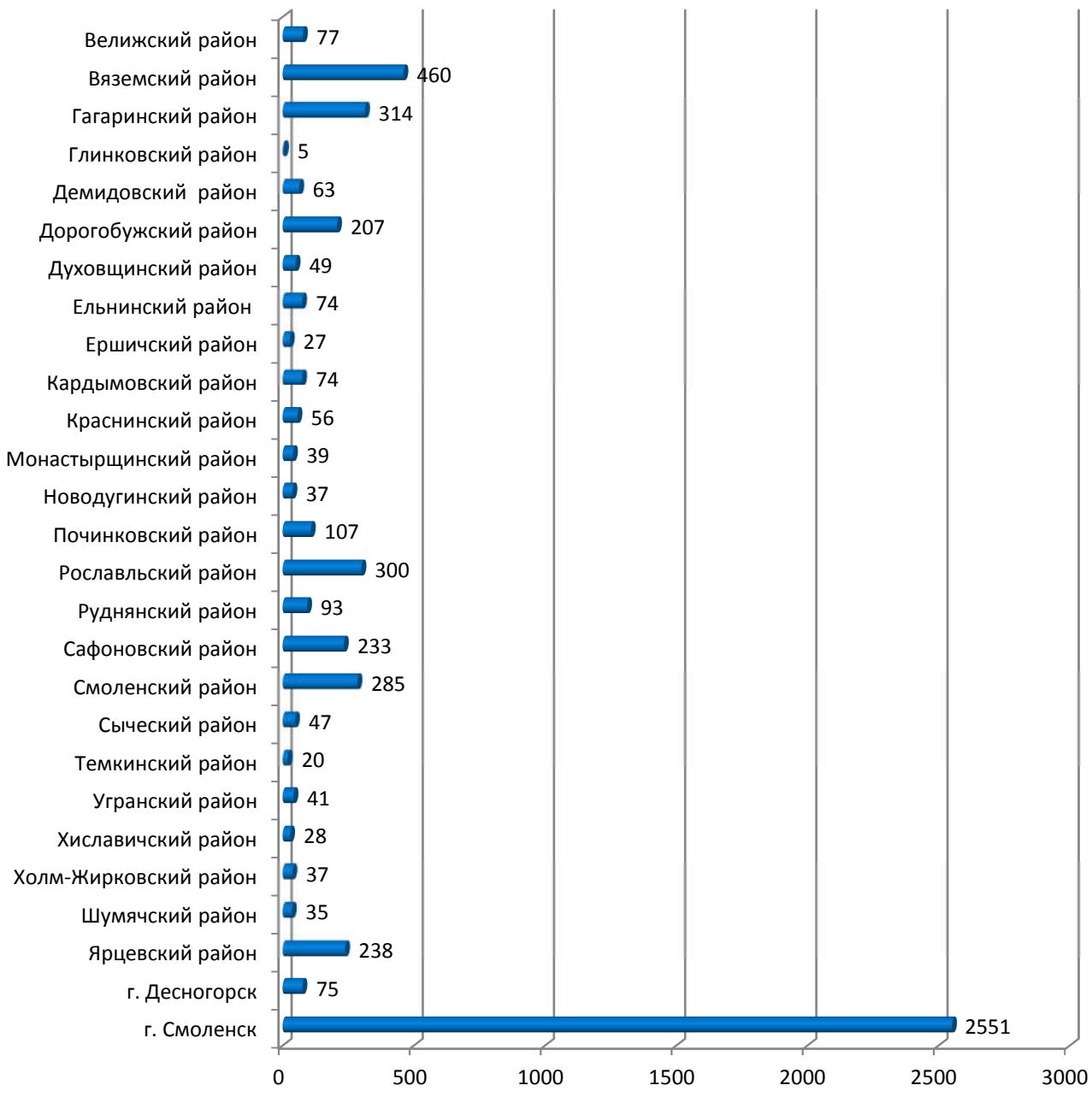
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 5 572 или **93,5%** от общего количества поступивших в отчётном 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.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области за 12 месяцев 2019 года**

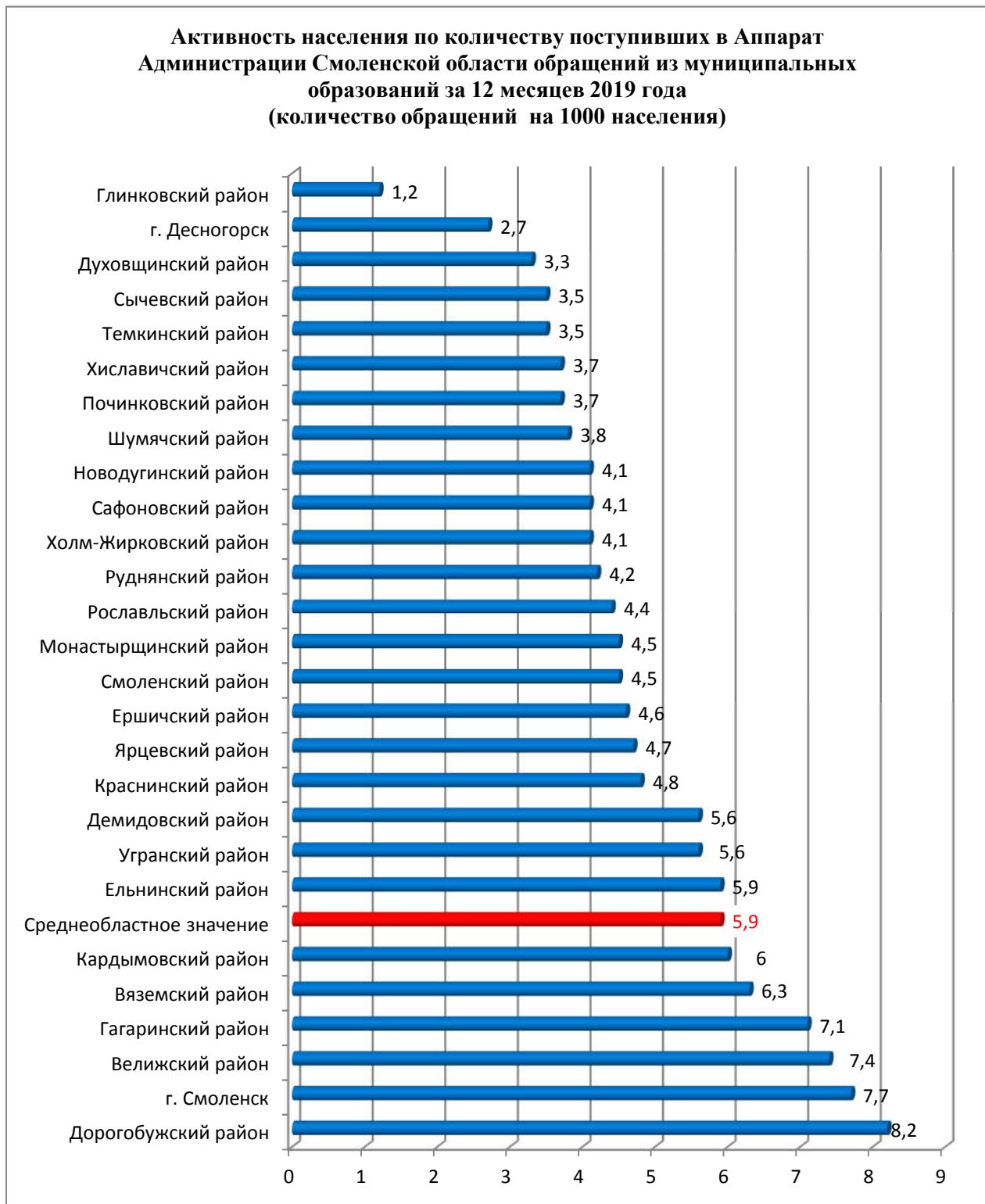


Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

**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, Ельниковского 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:

<b>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	<b>929</b>	
<b>в том числе:</b>		
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>	<b>482</b>	
<b>в том числе:</b>		
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:

<b>Сфера жилищно–коммунального хозяйства</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>1 246</b>	
<b>в том числе:</b>		
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 иностранцы – 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>	<b>427</b>	
<b>В ТОМ ЧИСЛЕ:</b>		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	197	г. Смоленск – 50, Вяземский район и иогородние 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%).

<b>Социальная сфера</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b>Здравоохранение – 565 обращений</b>		
лечение и оказание медицинской помощи	172	г. Смоленск – 70, Сафоновский район – 16, Вяземский, Гагаринский, Рославльский районы и иогородние 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	
<b><i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 627 обращений</i></b>		
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 иностранцы – 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	
<b><i>Образование – 247 обращений</i></b>		
поступление в образовательные организации	38	г. Смоленск – 27, иные - 11
условия проведения образовательного процесса	35	г. Смоленск – 12, иные - 23
недостаток мест в дошкольных образовательных организациях	30	г. Смоленск – 24, иные - 6
создание, реорганизация и ликвидация	26	Кардымовский район – 5,

образовательных организаций		Ельинский и Монастырщинский районы – по 3, иные - 15
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	25	г. Смоленск – 11, иные - 14
заработка плата педагогических работников	18	иностранцы – 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»		
Тематика	Количество обращений	Распределение по районам
<b>Органы исполнительной власти – 140 обращений</b>		
деятельность органов исполнительной власти	131	г. Смоленск – 45, иностранцы – 17, Вяземский район – 11, Рославльский район - 8, Кардымовский район – 7, иные - 43
иные	9	
<b>Местное самоуправление – 198 обращений</b>		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	180	г. Смоленск – 44, иностранцы – 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

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 Аппарата 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).