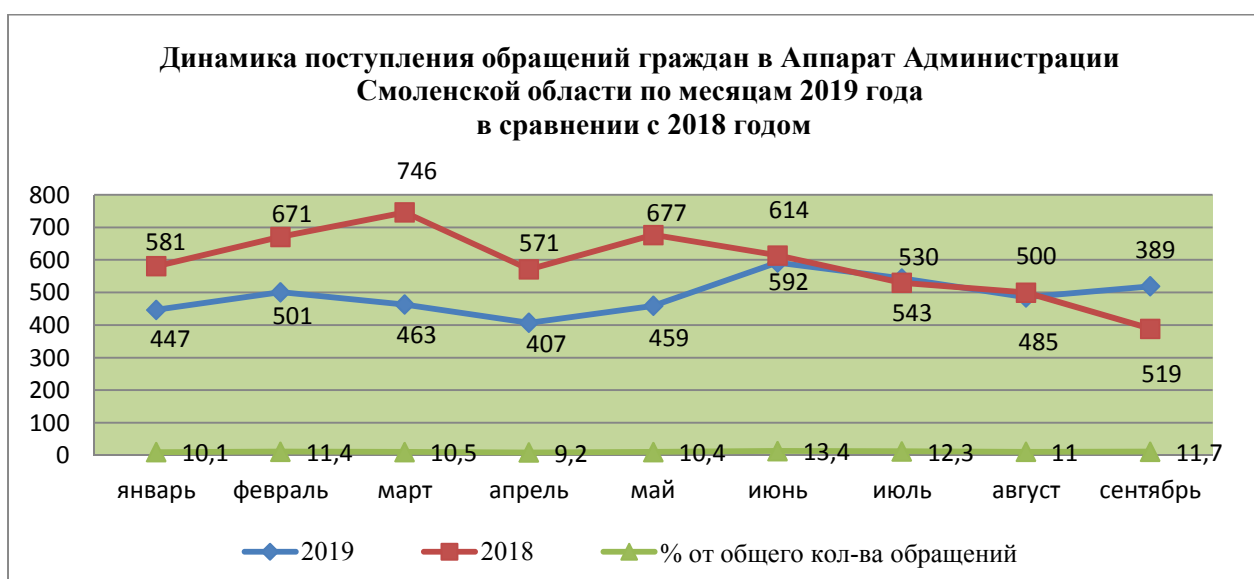


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 9 месяцев 2019 года

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 9 месяцев 2019 года (далее также – отчётный период).

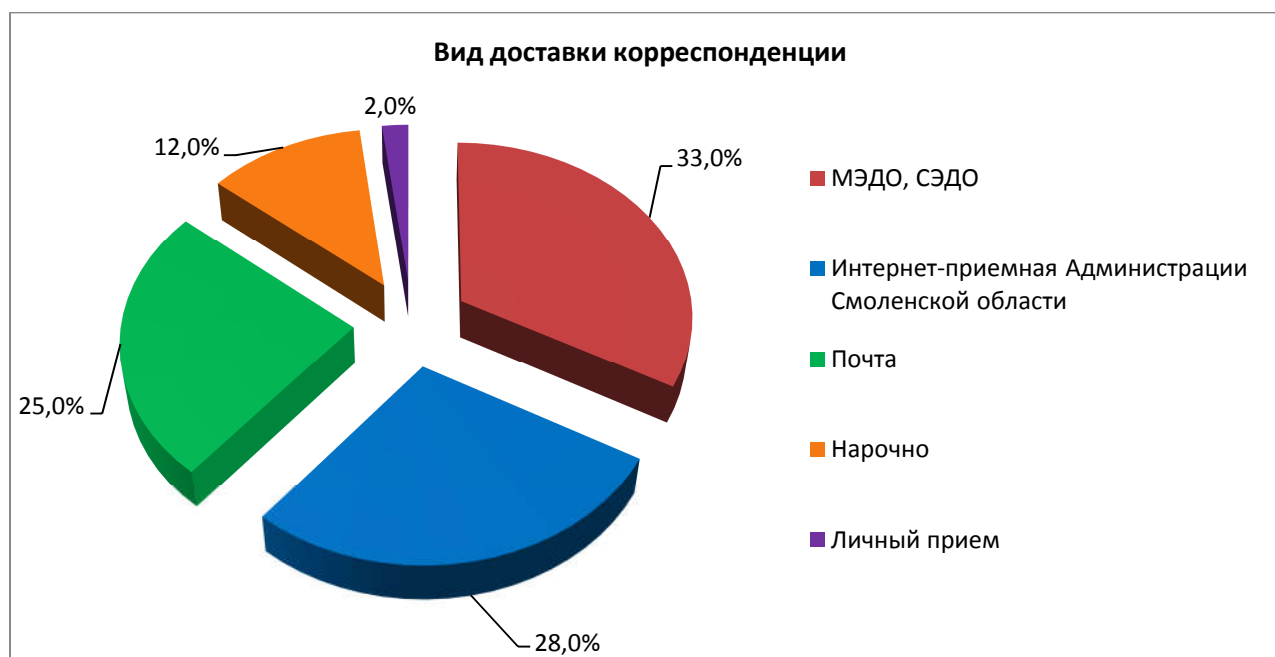
Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **5 099** обращений граждан (**письменных – 4 416** и **устных – 683**), что на 946 обращений или на 15,7% меньше, чем за аналогичный период 2018 года (далее - АППГ).



Наибольшую активность население Смоленской области и иногородние граждане проявили в июне и июле 2019 года.

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 **118 запросов** (АППГ - 116), **поручений – 45** (АППГ - 96), **необращений – 259** (АППГ – 175).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **33%** (АППГ – 34%) корреспонденции поступило посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **28%** (АППГ – 27%) - направлено в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **25%** (АППГ – 23%) - посредством **почтовой** связи, **12%** (АППГ – аналогичный показатель) - **нарочно**, **2%** (АППГ – 4%) - **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 – 4 287 (97,1%** от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа), **жалоб – 125 (2,8%), предложений – 4 (0,09%).**

Из числа **анонимных** поступило 78 обращений или **1,8%** (в АППГ – 2%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 469 или **10,6%** от общего количества обращений (в АППГ – 9,5%).

Количество **первичных** обращений составило 2 980 или **67,5%** (АППГ – 68,7%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в

форме электронного документа, **повторных** – 506 или **11,5%** (АППГ – 13,7%), **неоднократных** обращений – 930 или **21%** (АППГ – 17,6%).

За 9 месяцев 2019 года 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	1 357 (30,7%)	-6,5%
Федеральное Собрание Российской Федерации	154 (3,5%)	-1,2%
Аппарат Правительства Российской Федерации	144 (3,3%)	+0,9%
Министерства и ведомства Российской Федерации	102 (2,2%)	+1,1%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	104 (2,4%)	-0,1%
Прокуратура Смоленской области	81 (1,7%)	+0,9%
Смоленская областная Дума	13 (0,3%)	+0,2%
Иные организации	119 (2,6%)	+0,2%
Заявитель	2 342 (53%)	+16,4%

Как видно из анализа, более 50% обращений от общего количества поступивших письменных обращений и обращений в форме электронного документа поступило от заявителей, 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 3 148 письменных обращения и обращений в форме электронного документа **с контролем**, что составило **71,3%** от общего количества (АППГ – 70,4%).

По состоянию на 1 сентября 2019 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 2 973 обращения**.

По результатам рассмотрения:

348 – **поддержано** или **11,7%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 11,2%);

91 – поддержано, в том числе **меры приняты** или **26,2%** из числа поддержанных (АППГ – 22,9%);

2 578 – **даны разъяснения** или **86,7%** (АППГ – аналогичный показатель);

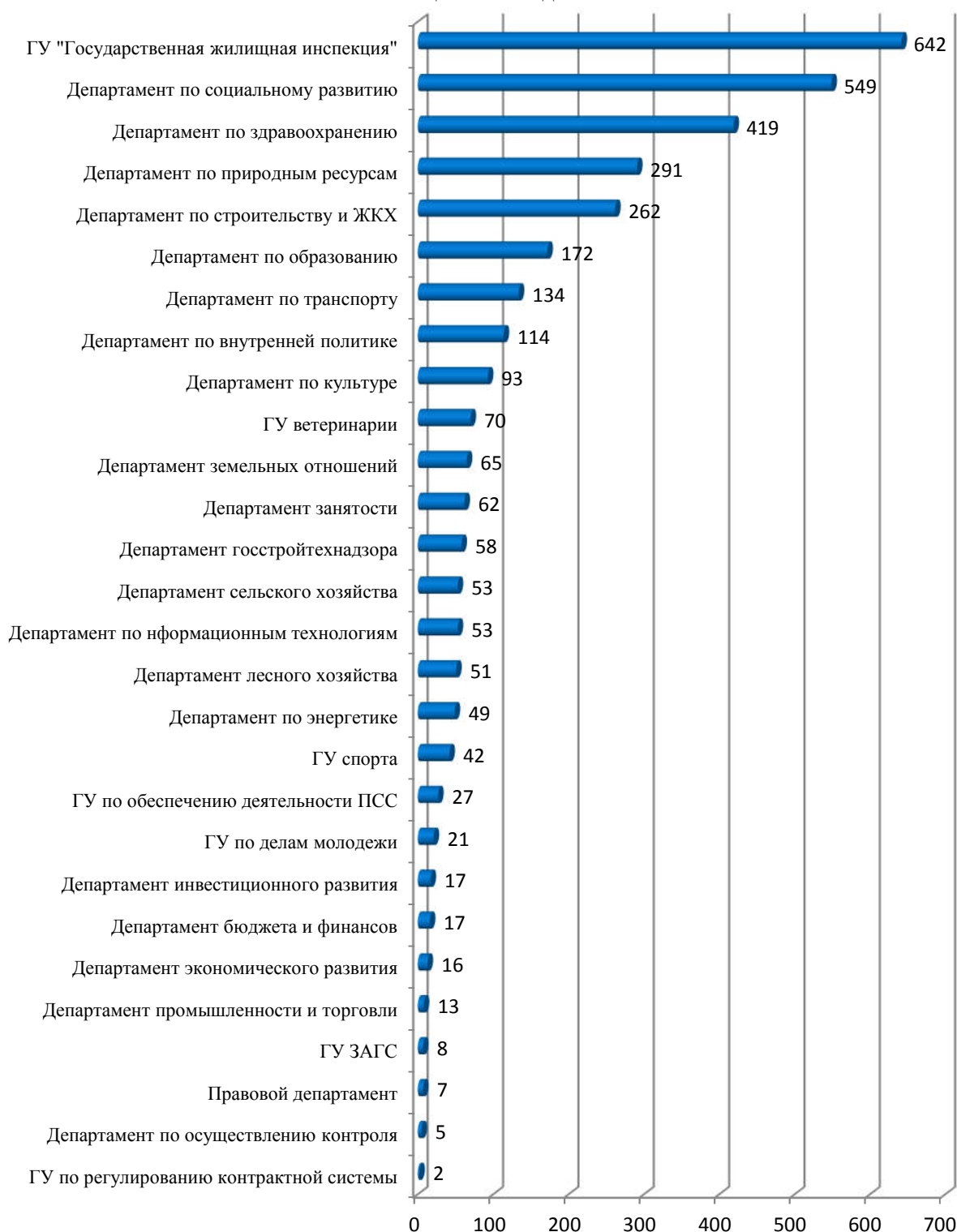
26 – **не поддержано** или **0,9%** (АППГ – 1%);

21 обращение **перенаправлено** по территориальности или **0,7%** (АППГ – 1,1%).



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **642**, Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **549**, Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **419**, Департаментом Смоленской области по природным ресурсам и экологии - **291** и Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно–коммунальному хозяйству – **226**.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации
Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской области
за 9 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.

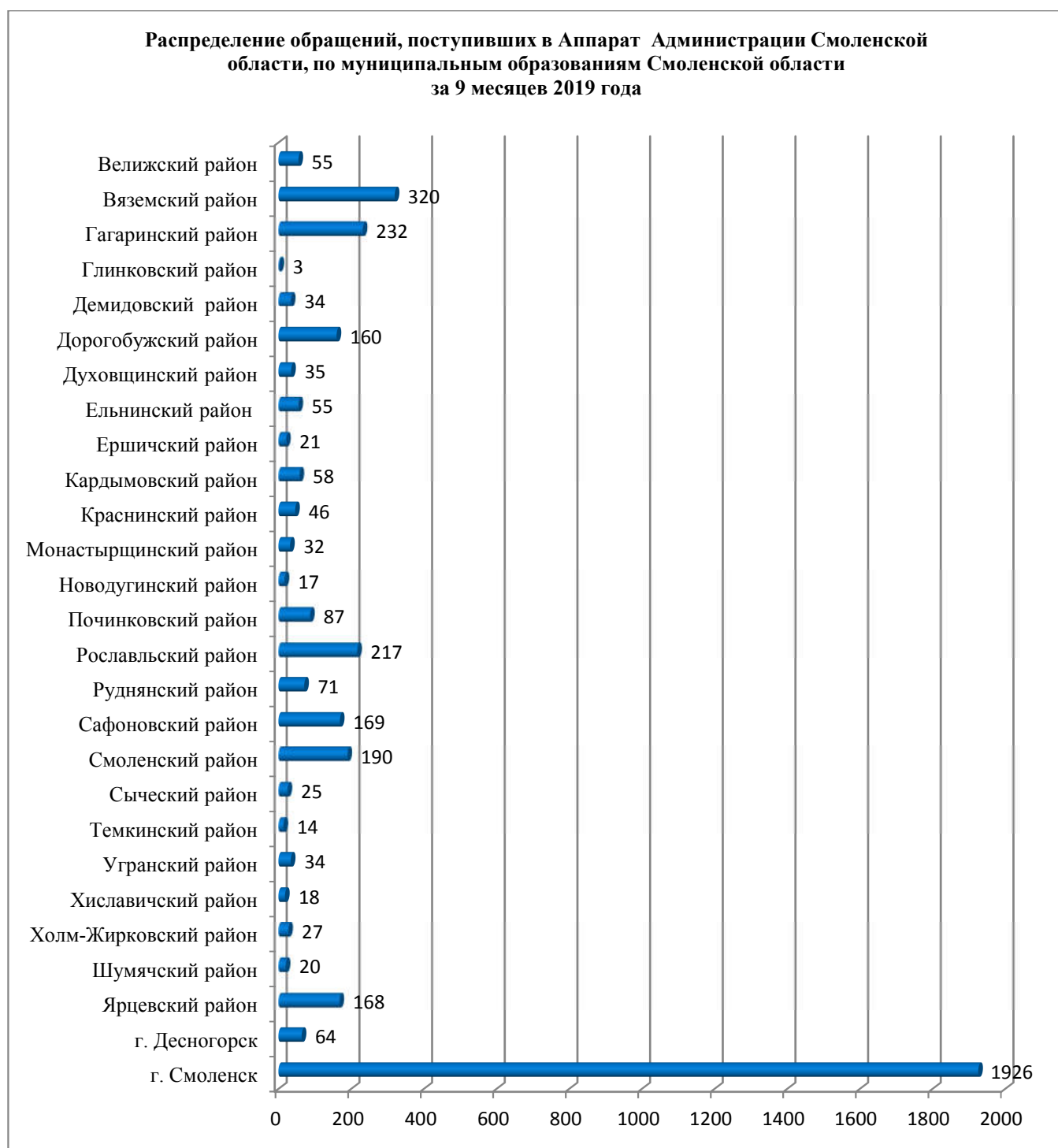
1. По территориальности проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений – 4 098 или **92,8%** от общего количества поступивших в отчётном периоде - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 91,4%).



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 1 926 обращений или **43,6%** от общего количества обращений (АППГ – 38,5%).

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

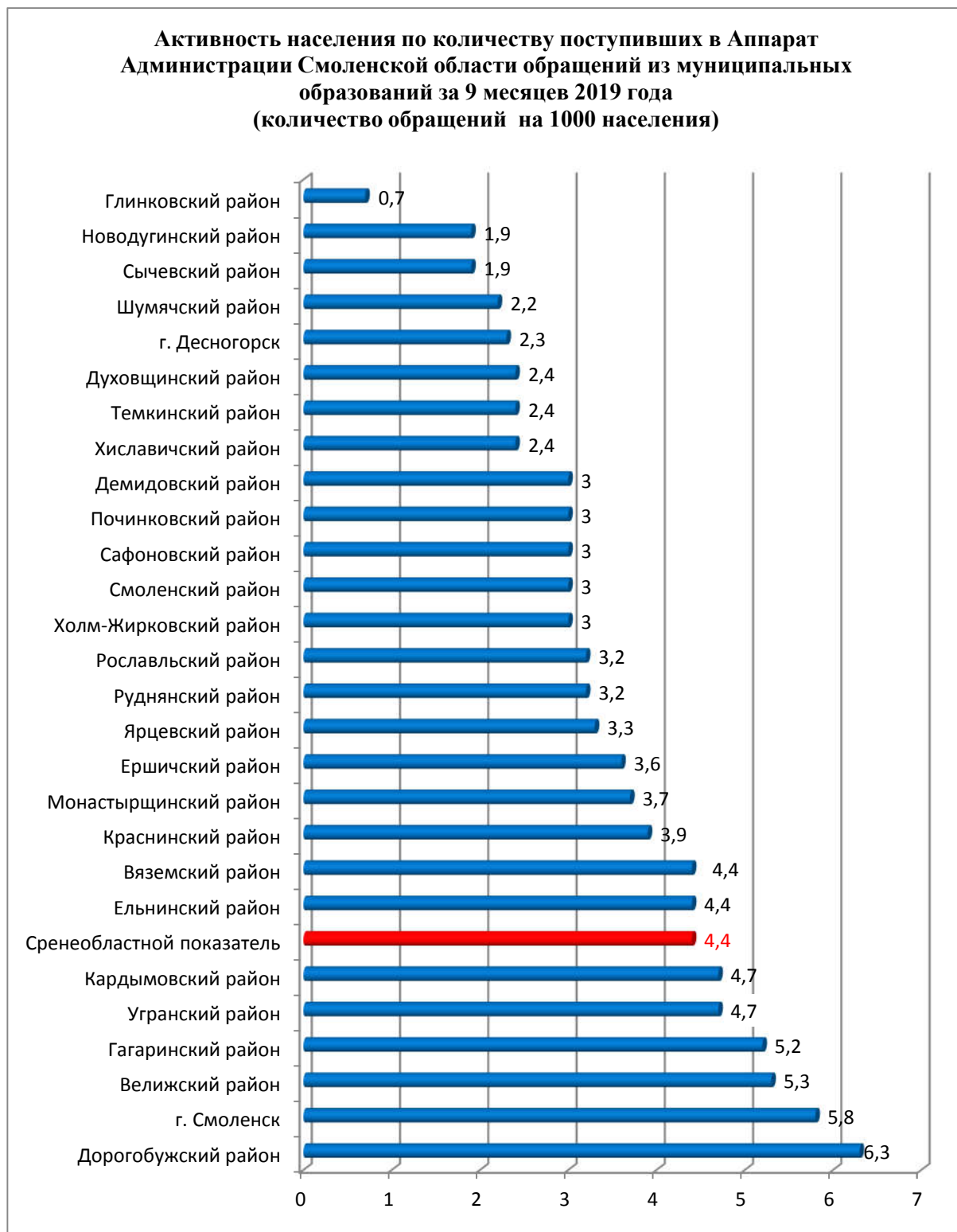


Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 4,4 (на тысячу жителей округа 4 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 5,2.

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Гагаринского и Дорогобужского районов. В аналогичном периоде прошлого года

– Вяземский и Гагаринский районы. Что касается Велижского, Кардымовского и Угранского районов, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше средне областного, 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. **14,4%** от числа лиц, обратившихся в отчётном периоде (АППГ – 18,1%) 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%**, в АППГ – аналогичный показатель;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,4%**, что меньше чем за АППГ на 1,1%;
- доля обращений **пенсионеров** составила **4,4%**, в АППГ – на 0,1% меньше;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **4,4%**, что на 0,8% меньше, чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчётном периоде составил **0,7%**, что на 0,8% меньше чем за АППГ.

85,6% 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 - 1 313 обращений или **29,7%** от общего количества поступивших обращений (АППГ – 29,6%), 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>	686	
в том числе:		
комплексное благоустройство	196	г. Смоленск – 99, Рославльский район – 14, Дорогобужский район – 13, Вяземский район – 10, иные - 60
уборка мусора и посторонних предметов	149	г. Смоленск – 79, Сафоновский район – 8, Рославльский район – 7, иные - 55
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	117	г. Смоленск – 78, Вяземский район – 9, иные - 30
газификация поселений	78	Вяземский район – 15, Рославльский район – 7, Гагаринский, Монастырщинский и Починковский районы – 6, г. Смоленск – 5, иные – 33
водоснабжение поселений	51	Рославльский район – 9, г. Смоленск и Смоленский район – по 8, иногородние граждане – 7, иные - 19
уличное освещение	67	г. Смоленск – 38, иные – 29
иные	28	
<u>транспорт</u>	402	

в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	227	г. Смоленск – 65, Гагаринский район – 29, иногородние граждане – 19, Вяземский район – 15, Смоленский район – 9, Ярцевский район – 5, иные – 85
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	79	г. Смоленск – 25, Руднянский район – 11, Смоленский район – 8, Вяземский район – 7, иные – 28
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	36	г. Смоленск – 18, иные - 18
иные	60	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **943 обращения** или 21,4% от общего количества обращений (АППГ – 19,8%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **332** обращения или 7,5% от общего количества обращений (АППГ – 8,9%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	943	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	225	г. Смоленск – 138, Вяземский район – 15, Ярцевский район – 10, Дорогобужский район – 6, иные - 56
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	210	г. Смоленск – 111, Вяземский район – 21, Дорогобужский район – 14, Ярцевский район – 8, Сафоновский район – 10,

		иные - 54
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	121	г. Смоленск – 51, Рославльский район – 11, Вяземский район – 9, Ярцевский район – 6, иные - 44
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	86	г. Смоленск – 46, Рославльский район – 8, иные – 32
капитальный ремонт общего имущества	86	г. Смоленск – 49, Вяземский район – 8, Гагаринский район – 7, иные - 22
обращение с твердыми коммунальными отходами	69	г. Смоленск – 33, иные – 36
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	65	г. Смоленск – 35, Сафоновский район – 7, Рославльский район – 6, иные - 17
перебои в водоснабжении	39	г. Смоленск – 10, Вяземский район – 7, иные - 22
перебои в электроснабжении	27	Смоленский район – 6, г. Смоленск – 4, иные - 17
иные	15	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	332	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	159	г. Смоленск – 34, Вяземский район – 11, иногородние граждане – 10, Починковский район – 9, Гагаринский и Смоленский районы – по 8, Руднянский район – 7, иные - 72
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	71	г. Смоленск – 39, Ярцевский район – 7,

		Сафоновский район – 6, иные - 19
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	28	г. Смоленск – 9, иные 19
обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания	21	г. Смоленск – 10, иные - 11
иные	53	

В рамках **социального блока** выделились вопросы социального обеспечения - **470** или 10,1% (АППГ – 9,4%), здравоохранения и лекарственного обеспечения – **447** или 10,1% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 9,1%), образования, науки и культуры – **256** или 5,8% (АППГ – 4,1%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Социальное обеспечение и социальное страхование – 470 обращения		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	167	г. Смоленск – 37, Дорогобужский район – 24, Вяземский район – 12, Иногородние граждане – 10, Ярцевский район – 9, Гагаринский и Рославльский районы – по 8, Смоленский район - 7, иные - 52
просьбы об оказании финансовой помощи	62	г. Смоленск – 9, Рославльский район – 7, иные - 46
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	47	г. Смоленск – 21, иные – 26
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	24	г. Смоленск – 12, иные - 12
иные	170	
Здравоохранение – 447 обращений		
лечение и оказание медицинской помощи	141	г. Смоленск – 62, Вяземский район и иногородние граждане – по 9, Гагаринский район – 7,

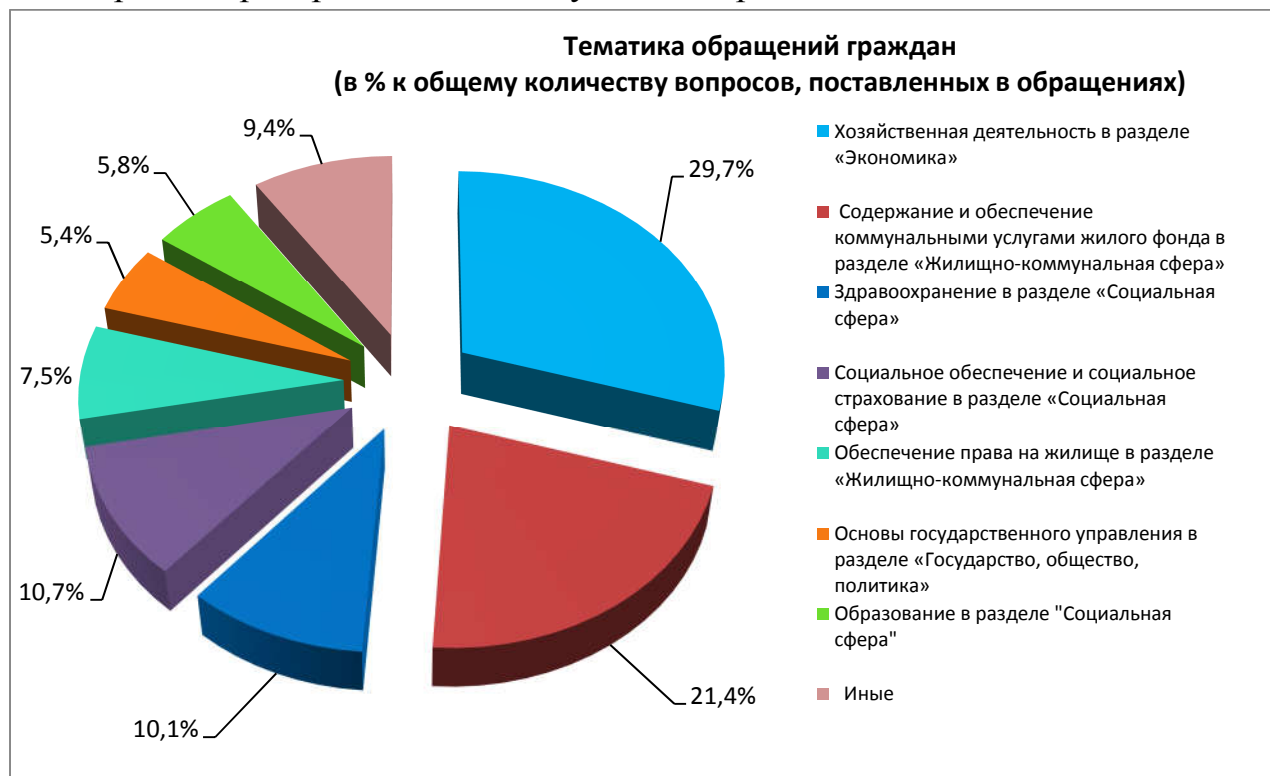
		иные – 54
работа медицинских учреждений и их сотрудников	79	г. Смоленск – 28, Велижский район – 6, Дорогобужский район – 6, иные - 36
лекарственное обеспечение	65	г. Смоленск – 29, иные - 36
иные	162	
Образование – 256 обращений		
Авторы обращений затронули вопросы, носящие единичный характер: поступление в образовательные организации – 33 (г. Смоленск – 24), условия проведения образовательного процесса – 28 (г. Смоленск – 13), создание и ликвидация образовательных организаций -23 (Кардымовский район – 6, иные – 17), нехватка мест в дошкольных образовательных организациях - 20 (г. Смоленск - 14), заработная плата педагогических работников – 14 (иногородние граждане - 8), иные - 75		

В отчетном периоде 2019 года поступило 237 обращений или **5,4%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика».

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Органы исполнительной власти – 92 обращения		
деятельность органов исполнительной власти	87	г. Смоленск – 38, иногородние граждане – 11, Рославльский район – 6, Кардымовский район – 5, иные - 27
иные	5	
Местное самоуправление – 145 обращений		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	130	г. Смоленск – 25, иногородние граждане – 14, г. Десногорск – 6, Гагаринский и Ярцесвкий районы – по 10, Рославльский район – 12, Смоленский район - 9,

		Дооргобужский район – 8, Вяземский и Сафоновский район – по 7, иные – 22
иные	15	

Таким образом, основная доля поступивших обращений относится к приоритетным направлениям деятельности органов власти. 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 683 обращения.**

За 9 месяцев 2019 года проведено **20 выездных личных приемов** заместителями Губернатора Смоленской области и иными уполномоченными лицами, в том числе 5 приемов - в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено 114 обращений, **принято 159 граждан**, каждому из которых даны мотивированные разъяснения и консультации на основе действующего законодательства. В аналогичном периоде прошлого года проведено 20 выездных приемов, в том числе 8 приемов – в режиме видеоконференцсвязи, в ходе которых рассмотрено 101 обращение, принято 123 человека.

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 профильных департаментов, главных управлений и главам администраций муниципальных районов, находятся на контроле помощников заместителей Губернатора Смоленской области.



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 за 9 месяцев 2019 года проведено 3 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи (далее – ВКС), по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **3 поручения** (находятся в стадии исполнения, срок исполнения –

декабрь 2019 года). **6 поручений** поступило в ходе работы выездной мобильной приемной Президента Российской Федерации (1 – исполнено, 5 - срок исполнения – декабрь 2019 года и 2020 год).