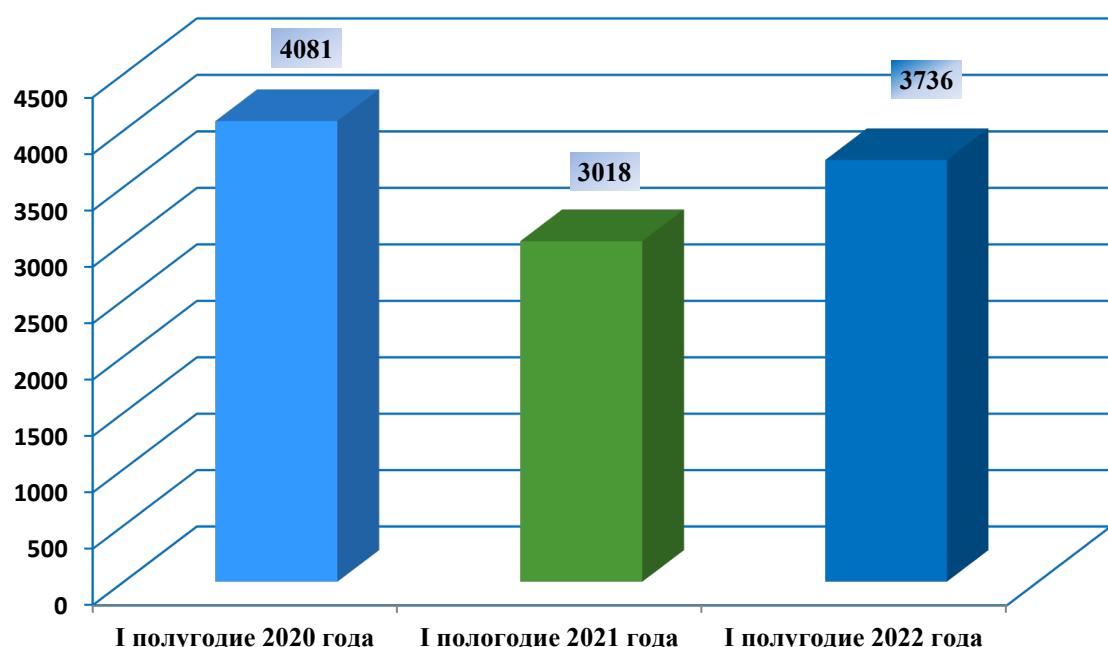


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I полугодие 2022 года

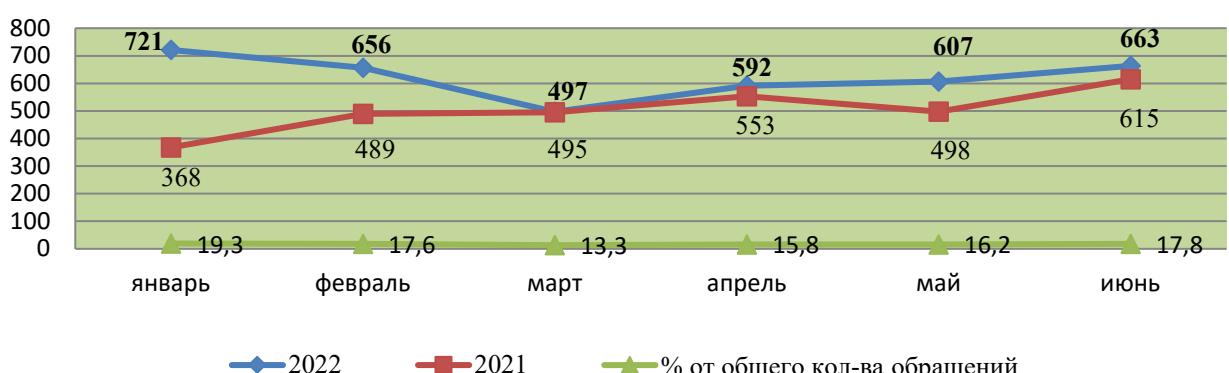
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за I полугодие 2022 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **3 956** обращений граждан (**письменных – 3 736** и **устных – 97**), что на 616 обращений или на 18,4% больше, чем за аналогичный период 2021 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений



Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации Смоленской области по месяцам 2022 года в сравнении с 2021 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Смоленской области и иные органы **89 запросов** (АППГ - 153), **поручений – 13** (АППГ - 51), **не обращений – 102** (АППГ – 82).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **33,7%** (АППГ – 33,1%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **46,7%** (АППГ – 48,5%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **13,1%** (АППГ – 12%) - посредством **почтовой связи**, **5,8%** (АППГ – аналогичный показатель) - **нарочно**, **0,6%** (АППГ – аналогичный период) - **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 – 3 649 (97,7% от общего количества обращений)**, **жалоб – 62 (1,7%)**, **предложений – 25 (0,6%)**.

Из числа **анонимных** поступило 30 обращений или **0,8%** (в АППГ – 1,3%).

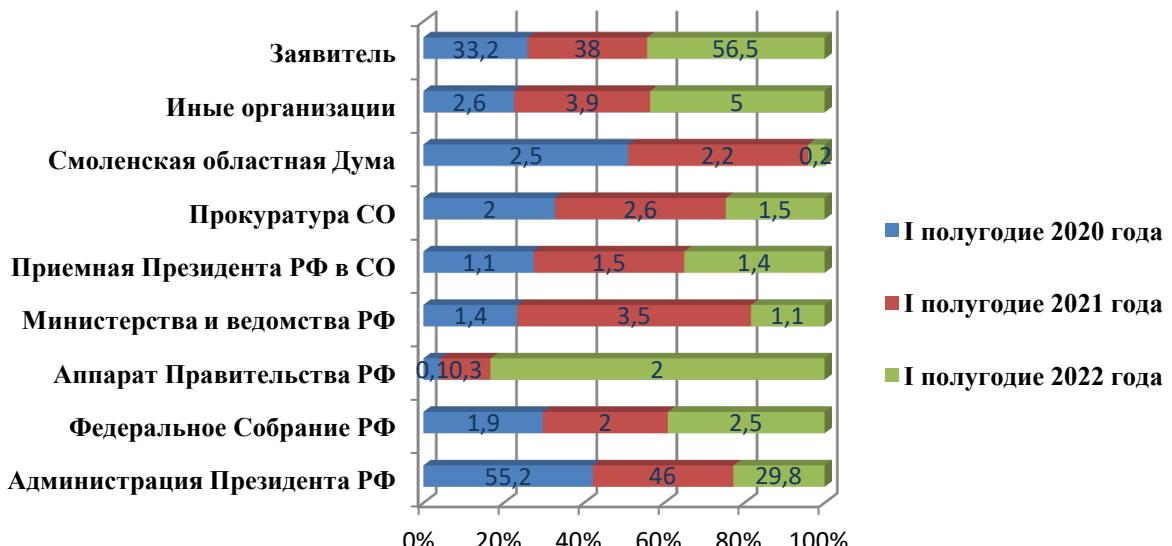
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 251 или **6,7% от общего количества обращений** (в АППГ – 7,8%).

Количество **первичных** обращений составило 2 820 или **75,5%** (АППГ – 67,8%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 394** или **10,5%** (АППГ – 12%), **неоднократных обращений – 522** или **14%** (АППГ – 20,2%).

3 168 обращений или **84,8%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 64,9%).

За I полугодие 2022 года в Аппарат Администрации Смоленской области обращения граждан направили:

| <i>Источники поступления</i> | <i>В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)</i> | <i>(+, - к 2021 году)</i> |
|---|---|---------------------------|
| Администрация Президента Российской Федерации | 1 115 (29,8%) | -8,2% |
| Федеральное Собрание Российской Федерации | 95 (2,5%) | +1,4% |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 74 (2%) | -0,2% |
| Министерства и ведомства Российской Федерации | 41 (1,1%) | -1,5% |
| Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области | 53 (1,4%) | -0,1% |
| Прокуратура Смоленской области | 55 (1,5%) | -2% |
| Смоленская областная Дума | 9 (0,2%) | -0,1% |
| Иные организации | 186 (5%) | +3% |
| Заявитель | 2 110 (56,5%) | +10,5% |



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 1 477 обращений с контролем, что составило **78,8%** от общего количества обращений (АППГ – 76%).

По состоянию на 1 июля 2022 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 1 185 обращений**.

По результатам рассмотрения:

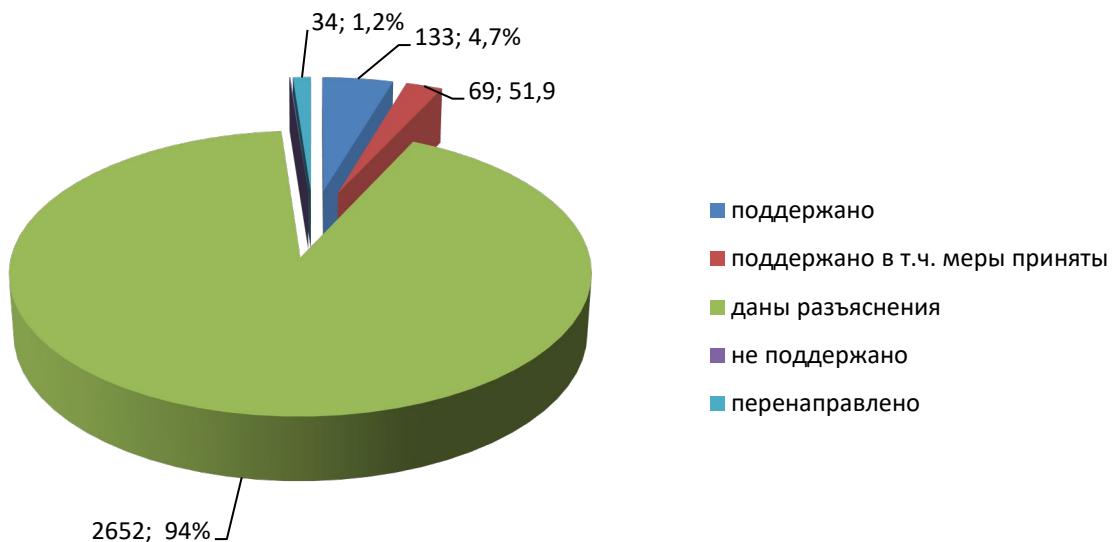
33 – **поддержано** или **2,8%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 2,6%);

26 – поддержано, в том числе **меры приняты** или **78,8%** из числа поддержанных (АППГ – 63,2%);

1 141 – **даны разъяснения** или **96,3%** (АППГ – 96,1%);

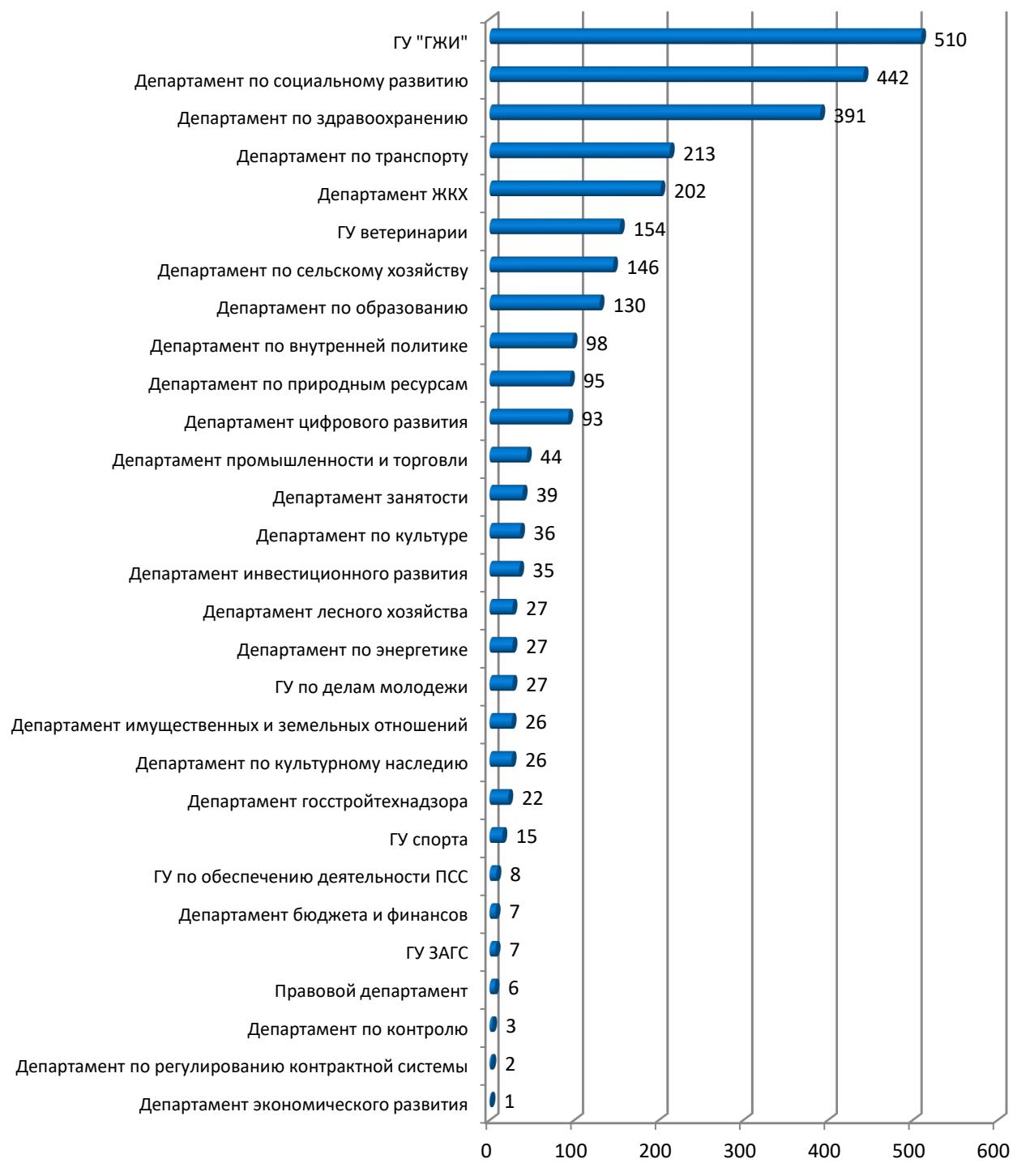
11 обращений **перенаправлено** по территориальности или **0,9%** (АППГ – 1,4%).

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за I полугодие 2022 года



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими исполнительными органами Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» – 283 (АППГ – 228), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – 239 (АППГ – 227), Департаментом Смоленской области по социальному развитию – 179 (АППГ -156), Главным управлением ветеринарии Смоленской области – 151 (АППГ – 20) и Департаментом Смоленской области по сельскому хозяйству – 143 (АППГ – 16).

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по исполнительным органам Смоленской области за I полугодие 2022 года



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

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

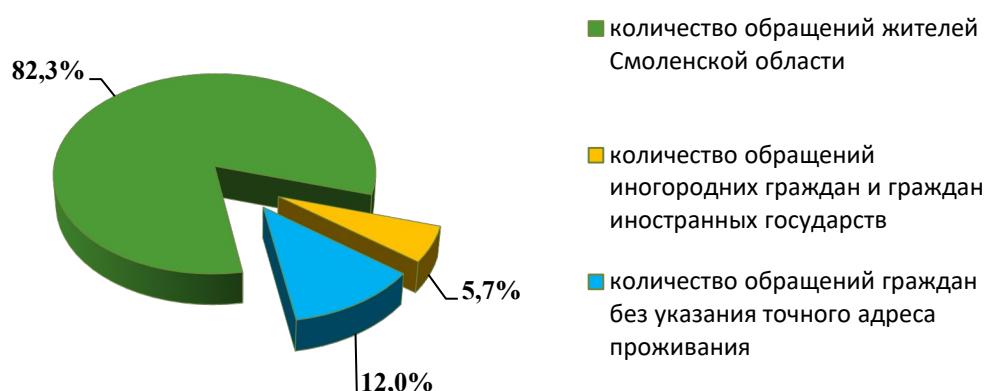
- по категориям проблемных вопросов.

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 – 3 076 или **82,3%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 88,1%).

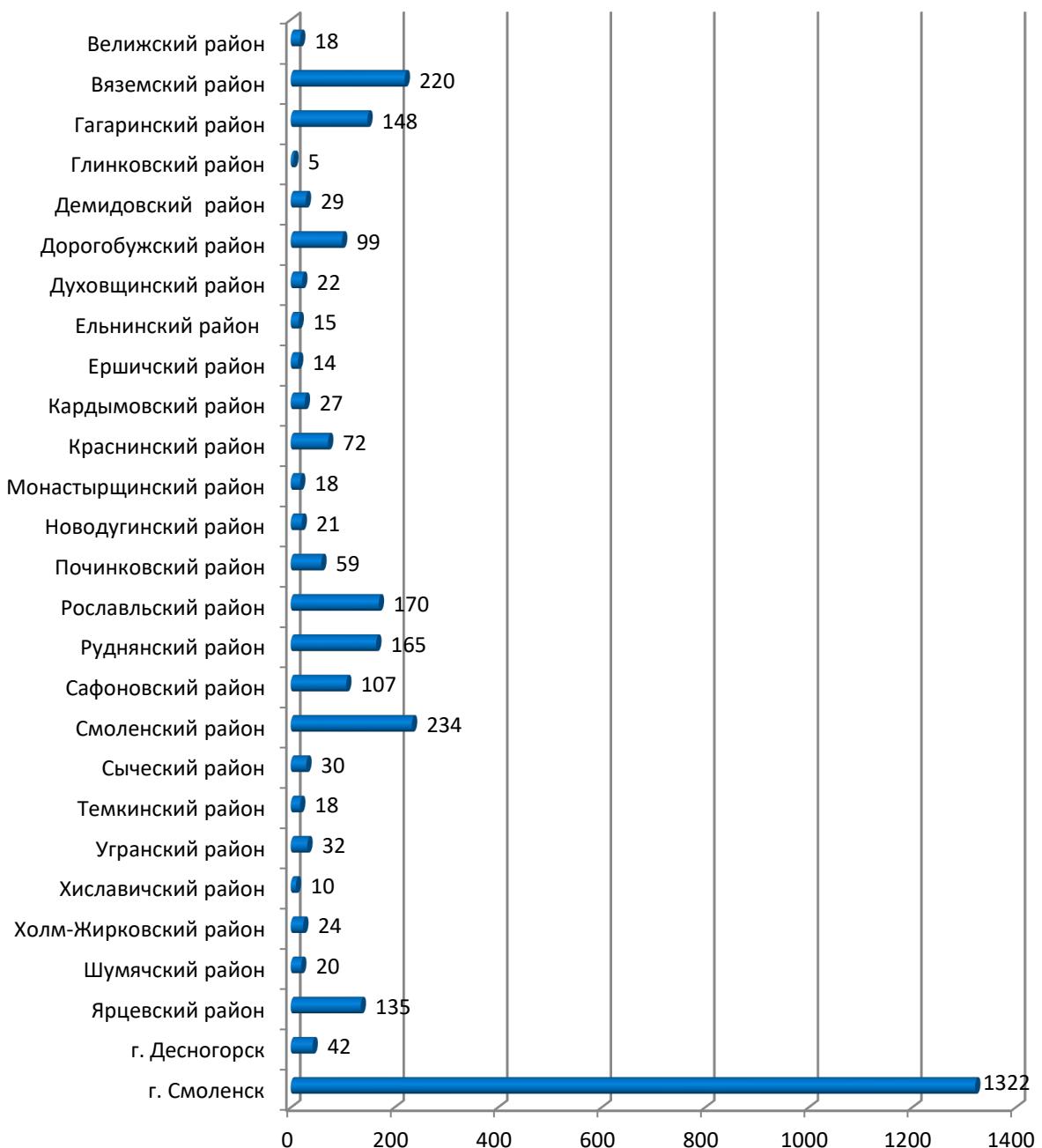
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за I полугодие 2022 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 1 322 обращения или **35,4%** от общего количества обращений (АППГ – 38%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Гагаринского, Рославльского, Руднянского и Смоленского районов. Во I полугодии прошлого года – еще и Дорогобужского и Сафоновского районов.

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области за I полугодие 2022 года

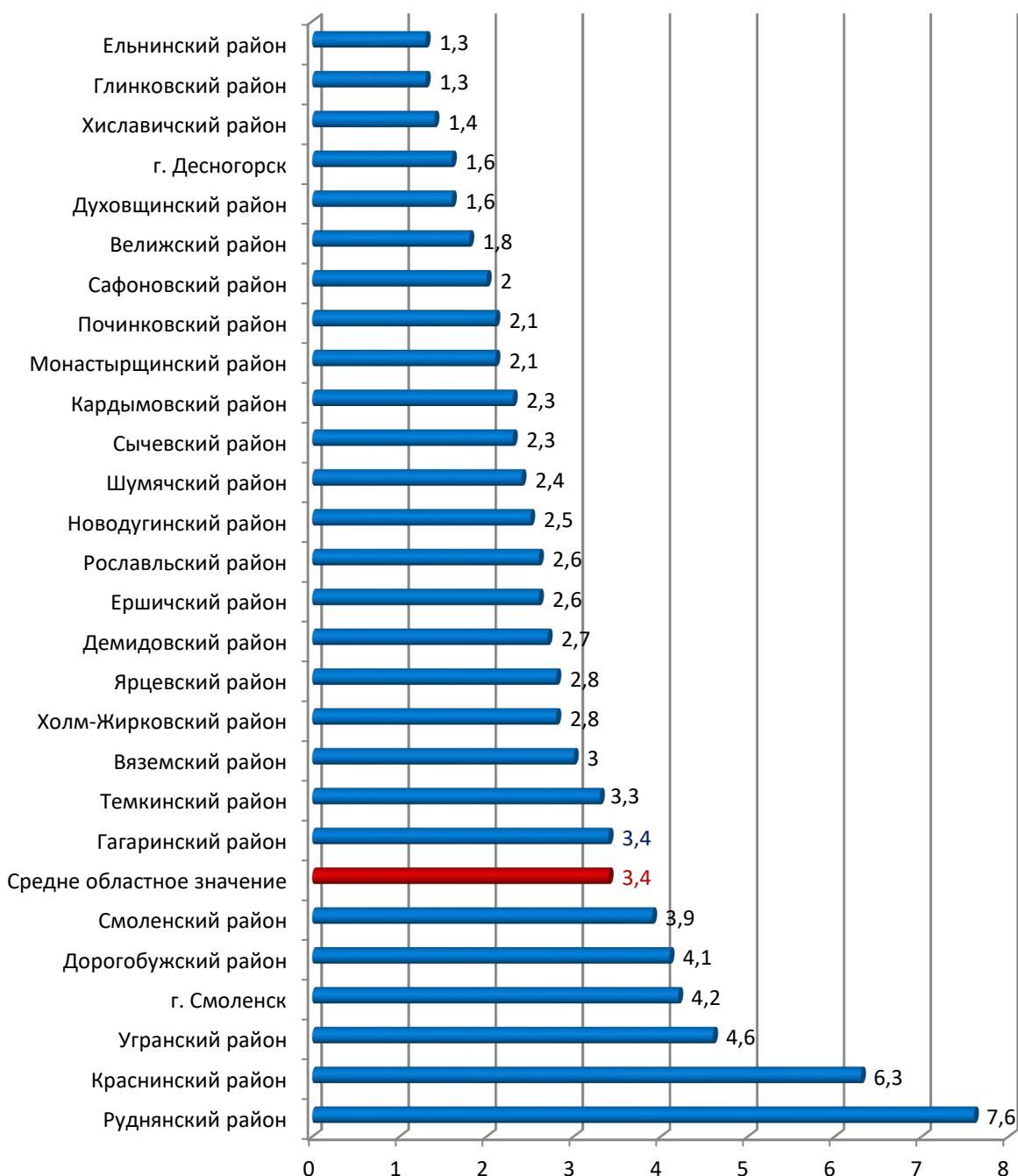


Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 3,4 (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 2,8.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Дорогобужского, Краснинского, Руднянского и Смоленского районов. Что касается Угранского района, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше среднеобластного, вопросы носят в большинстве случаев частный характер.

Активность населения по количеству поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области обращений из муниципальных образований за I полугодие 2022 года (количество обращений на 1000 населения)



2. По социальному статусу заявителей

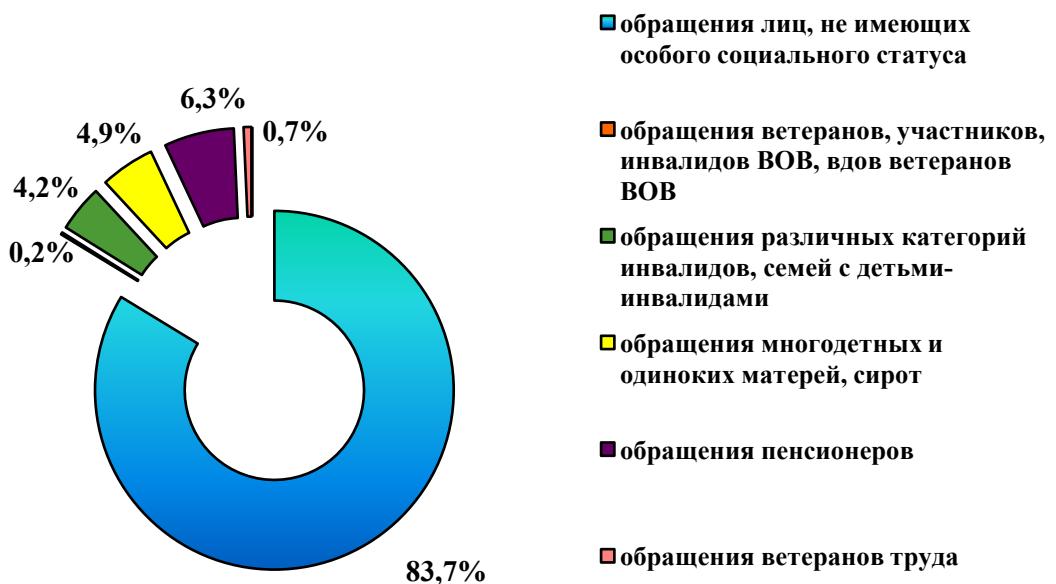
Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Администрации Смоленской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **16,3%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде 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:

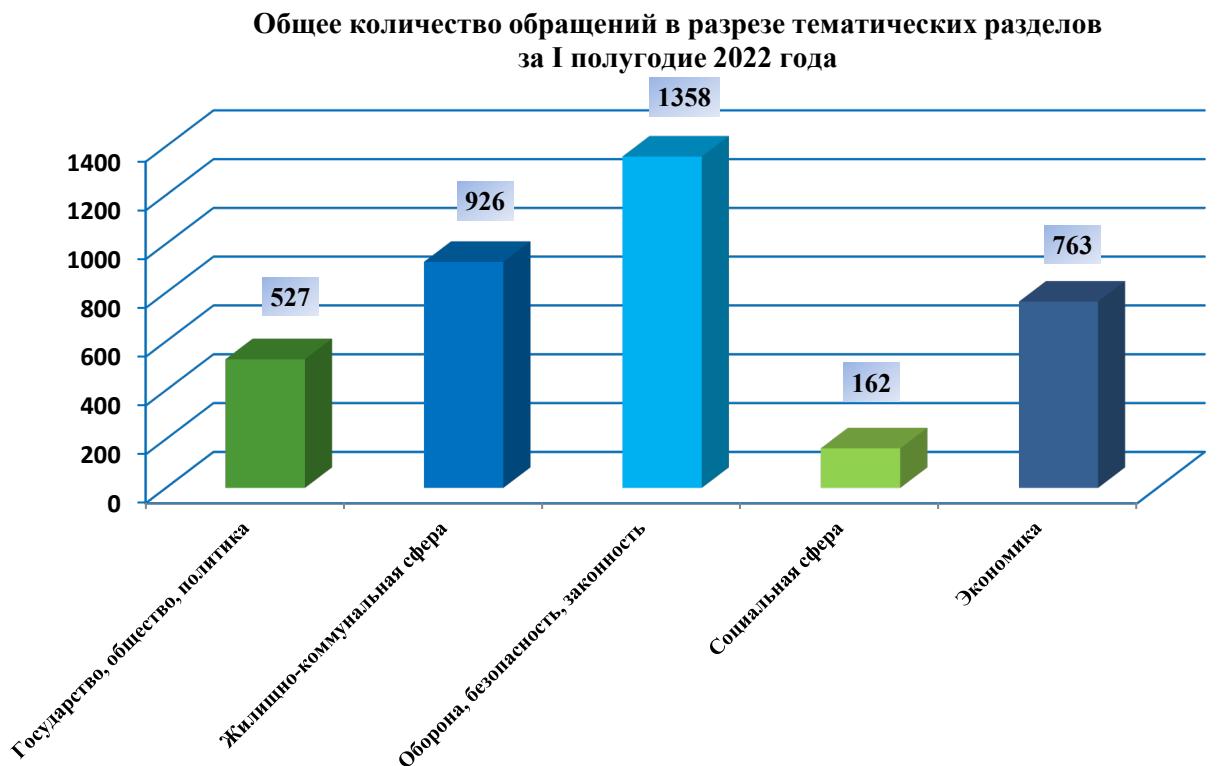
- доля обращений **ветеранов, инвалидов ВОВ и их вдов** составила **0,2%**, что меньше чем за АППГ на 0,2%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,2%**, что на 1 % больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **6,3%**, что больше чем за АППГ на 1,2%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **4,9%**, что на 0,6% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,7%**, что на 0,3% меньше чем за АППГ.

89,7% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

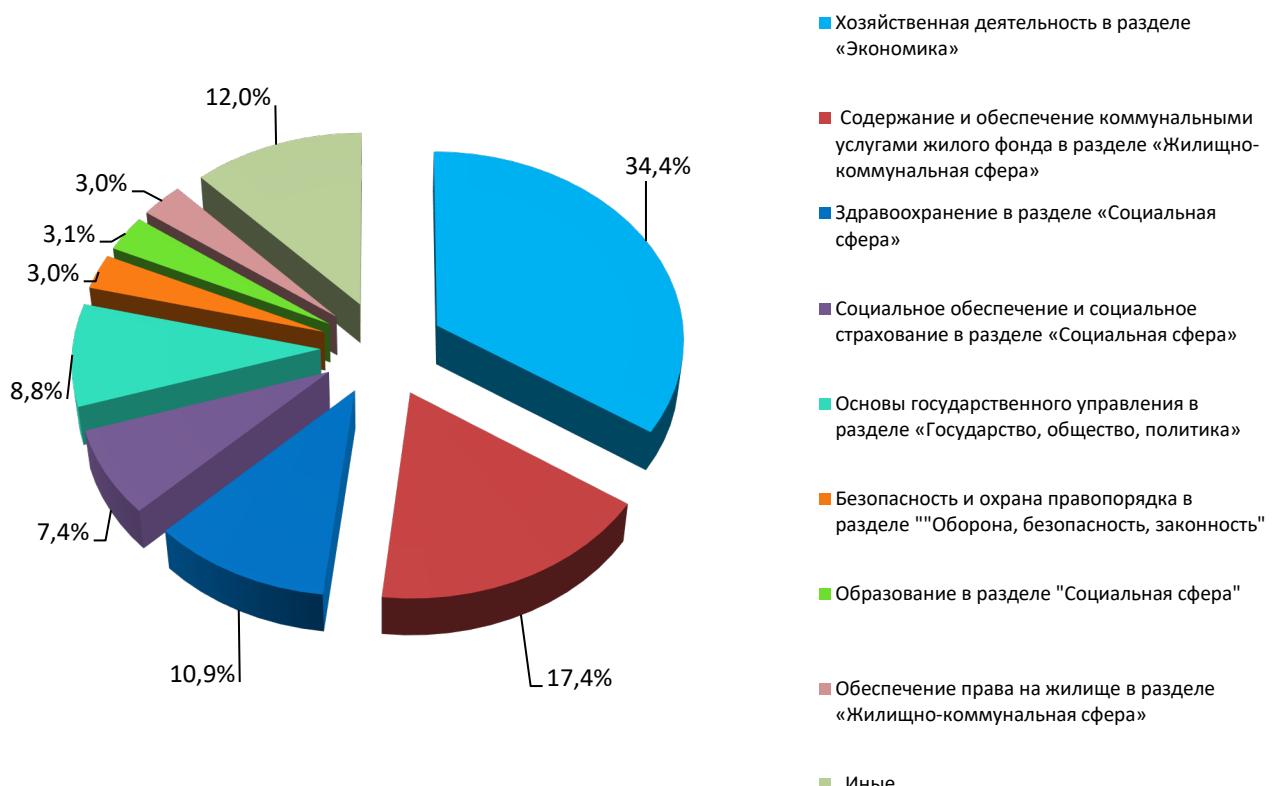
Социальный статус граждан, обратившихся за I полугодие 2022 года



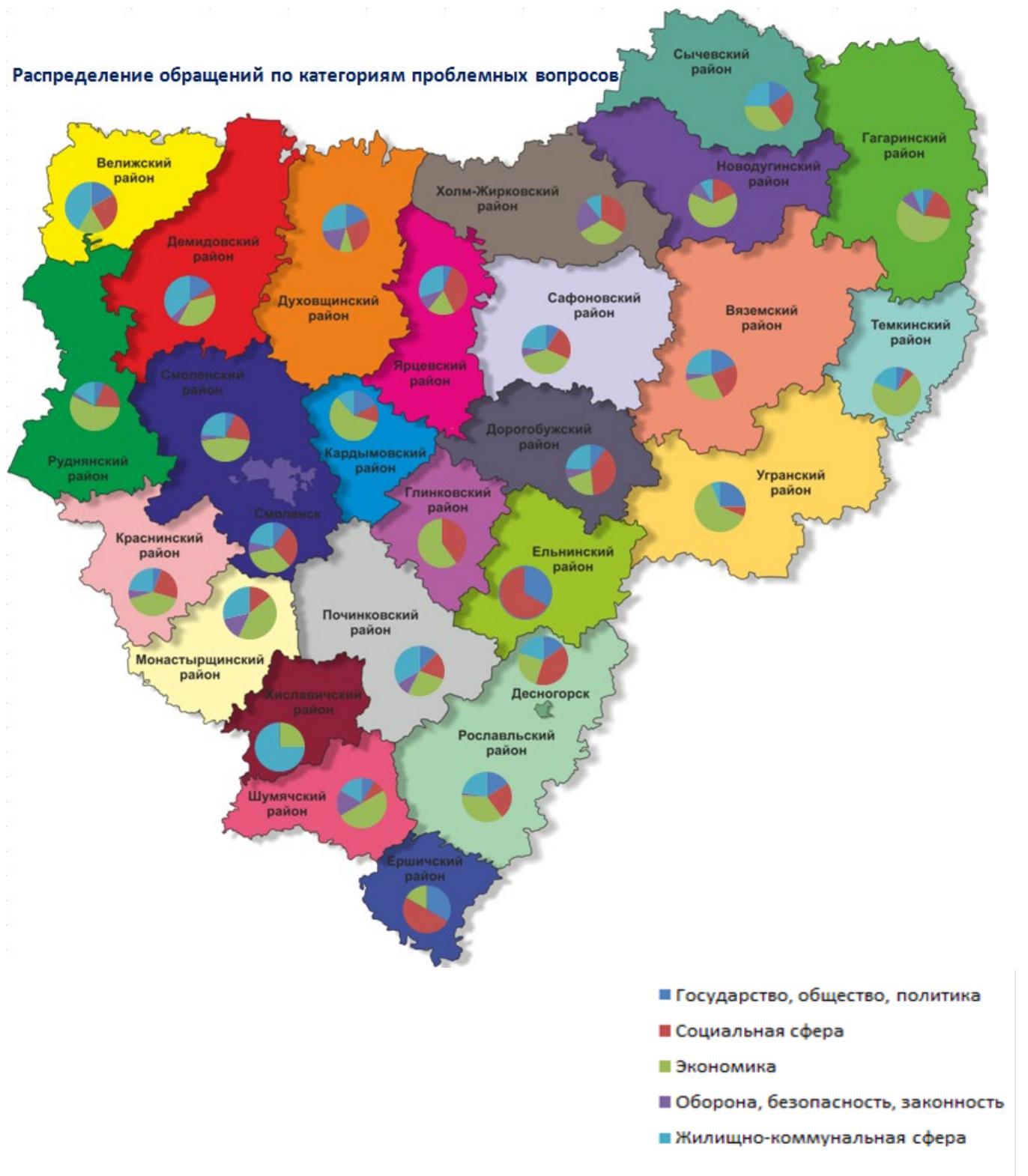
3. По категориям проблемных вопросов



**Тематика обращений граждан
(в % к общему количеству вопросов, поставленных в обращениях)**



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **1 286** или **34,4%** от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 26,3%), из них:

| Хозяйственная деятельность в сфере экономики | | |
|---|-----------------------------|---------------------------------|
| Тематика | Количество обращений | Распределение по районам |
| градостроительство и архитектура | 746 | |

| | | |
|--|------------|--|
| в том числе: | | |
| уборка снега, мусора и посторонних предметов | 323 | г. Смоленск – 172, Вяземский и Гагаринский районы – по 18, Краснинский район – 17, Дорогобужский район – 15, Ярцевский район – 12, Смоленский район – 9, Рославльский и Руднянский районы – по 8, иные - 46 |
| комплексное благоустройство | 120 | г. Смоленск – 76, Смоленский район – 14, иные - 30 |
| благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 101 | г. Смоленск – 48, ицогородние граждане – 9, Руднянский район – 7, иные – 37 |
| газификация поселений | 67 | Монастырщинский район – 9, Вяземский район – 8, Гагаринский и Сафоновский Сафоновский районы – по 7, Дорогобужский район – 6, иные – 30 |
| уличное освещение | 56 | г. Смоленск – 12, Краснинский район – 8, Сафоновский район – 6, иные – 30 |
| строительство объектов социальной сферы | 25 | г. Смоленск – 5, Смоленский район – 19, иные - 1 |
| организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 23 | г. Смоленск – 11, иные - 12 |
| иные | 31 | |
| <u>транспорт</u> | 335 | |
| в том числе: | | |
| эксплуатация и сохранность | 195 | г. Смоленск – 32, |

| | | |
|---|----|--|
| автомобильных дорог | | Смоленский район – 18, Руднянский район – 16, Гагаринский район – 15, Вяземский район – 13, Рославльский район – 12, иносторонние граждане – 11, Угранский район – 7, иные – 71 |
| транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 83 | г. Смоленск – 27, Смоленский район – 20, иные – 36 |
| борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения | 22 | г. Смоленск – 15, иные - 7 |
| иные | 35 | |

В социальной сфере (939 обращений или 25,1% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 409 или 10,9% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 15,5%), социального обеспечения - 278 или 7,4% (АППГ – 8,9%), семьи – 73 обращения или 2% (АППГ – 2,7%), труда и занятости населения – 52 или 1,4 % (АППГ – 2,1%) и образования – 114 или 3,1% (АППГ – 4,2%).

| Социальная сфера | | |
|---|----------------------|---|
| Тематика | Количество обращений | Распределение по районам |
| Здравоохранение – 409 обращений | | |
| работа медицинских учреждений и их сотрудников | 89 | г. Смоленск – 30, Рославльский район – 13, Вяземский район – 11, иные – 35 |
| лекарственное обеспечение | 70 | г. Смоленск – 35, иные – 35 |
| лечение и оказание медицинской помощи | 64 | г. Смоленск – 23, Вяземский район – 7, Сафоновский район – 6, иные - 28 |
| санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 63 | г. Смоленск – 17, Руднянский и Ярцевский районы – по 5, |

| | | |
|---|-----|--|
| | | Смоленский район и иностранцы – 4, иные – 28 |
| обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения | 14 | г. Смоленск – 9, иные -5 |
| иные | 109 | |
| <i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 278 обращений</i> | | |
| социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь | 105 | г. Смоленск – 28, Вяземский район – 13, Ярцевский район – 8, Рославльский район – 7, Смоленский район - 5 иные - 44 |
| исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | 39 | г. Смоленск – 13, Смоленский район – 5, иные - 21 |
| просьбы об оказании финансовой помощи | 32 | г. Смоленск – 9, Рославльский район - 6, иные - 17 |
| льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 20 | г. Смоленск – 8, иные – 12 |
| предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан | 8 | г. Смоленск – 4, иные - 4 |
| иные | 74 | |
| <i>Семья – 73 обращения</i> | | |
| выплата пособий и компенсаций на ребенка | 49 | г. Смоленск – 17, Ярцевский район – 6, иные – 26 |
| иные | 24 | |
| <i>Труд и занятость населения – 52 обращения</i> | | |
| трудоустройство, безработица, органы службы занятости | 24 | г. Смоленск - 11, Дорогобужский район – 7, иные – 6 |
| иные | 28 | |

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (766 обращений или 20,5% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению

коммунальными услугами жилого фонда – **651** обращение или 17,4% от общего количества обращений (АППГ – 16,2%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **112** обращений или 3% от общего количества обращений (АППГ – 4,3%). К ним относятся вопросы:

| Сфера жилищно–коммунального хозяйства | | |
|--|-----------------------------|---|
| <i>Тематика</i> | <i>Количество обращений</i> | <i>Распределение по районам</i> |
| <u>коммунальное хозяйство</u> | 651 | |
| в том числе: | | |
| содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 171 | г. Смоленск – 124, Рославльский район – 11, Вяземский район – 9, иные – 27 |
| оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области | 96 | г. Смоленск – 30, Смоленский район – 16, Дорогобужский район – 14, Сафоновский район – 12, Ярцевский район – 7, иные – 17 |
| коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 90 | г. Смоленск – 35, Руднянский и Ярцевский районы – по 7, Смоленский район – 6, иные – 35 |
| управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 50 | г. Смоленск – 27, иные - 23 |
| обращение с твердыми коммунальными отходами | 46 | г. Смоленск – 15, Ярцевский район – 11, Сафоновский район – 9, иные - 11 |
| предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 44 | Смоленский район – 13, Демидовский район – 8, иные – 23 |
| капитальный ремонт общего имущества | 42 | г. Смоленск – 28, Рославльский район – 7, иные – 7 |
| перебои в водоснабжении | 25 | Вяземский район – 10, |

| | | |
|--|------------|--|
| | | Смоленский район – 8, иные - 7 |
| перебои в электроснабжении | 9 | Смоленский район – 4, иные – 5 |
| иные | 78 | |
| <u>обеспечение граждан жилищем</u> | 112 | |
| в том числе: | | |
| улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма | 42 | г. Смоленск – 14, Вяземский район – 9, Дорогобужский район – 5, иные - 14 |
| переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья | 24 | г. Смоленск – 14, иные – 10 |
| обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 11 | г. Смоленск – 6, иные – 5 |
| обследование жилищного фонда на предмет пригодности | 9 | Вяземский район – 5, иные - 4 |
| иные | 26 | |

В отчетном периоде 2022 года поступило **274** обращения или **7,3%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 8%).

| Сфера «Государство, общество, политика» | | |
|---|-----------------------------|---|
| <i>Тематика</i> | <i>Количество обращений</i> | <i>Распределение по районам</i> |
| <i>Органы исполнительной власти – 98 обращений</i> | | |
| деятельность органов исполнительной власти | 95 | г. Смоленск – 43, Рославльский район – 12, Смоленский район – 9, иные – 31 |
| иные | 3 | |
| <i>Местное самоуправление – 137 обращений</i> | | |
| деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | 130 | г. Смоленск – 22, Рославльский район – 14, Вяземский район – 12, Смоленский район – 10, Сафоновский район – 7, иные – 65 |
| иные | 7 | |

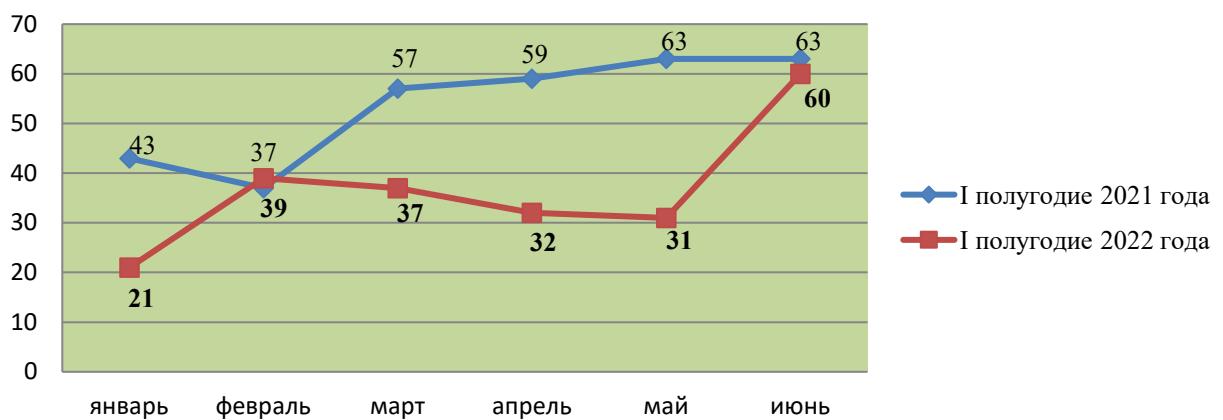
Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области в I полугодии 2022 года в сравнении с аналогичным периодом 2021 года:

| <i>Вопросы</i> | <i>I полугодие 2021 года</i> | <i>I полугодие 2022 года</i> | <i>(+, - к 2021 году)</i> |
|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| уборка снега, мусора и посторонних предметов | 118 | 323 | +205 |
| комплексное благоустройство | 79 | 120 | +41 |
| эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 151 | 195 | +44 |
| содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 136 | 171 | +35 |
| социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь | 79 | 105 | +26 |
| благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 57 | 101 | +44 |
| оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области | 116 | 96 | -20 |
| коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 67 | 90 | +23 |
| транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 45 | 83 | +38 |

4. Личные приемы граждан

В I полугодии 2022 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено 220 обращений, принято 250 человек в режиме видеоконференцсвязи (в АППГ рассмотрено 322 обращения, принят 341 гражданин).

Динамика приема граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области по месяцам 2022 года в сравнении с 2021 годом



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

Аппаратом Администрации Смоленской области 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 I полугодие 2022 года проведено 3 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **3 поручения** (находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2022 года).