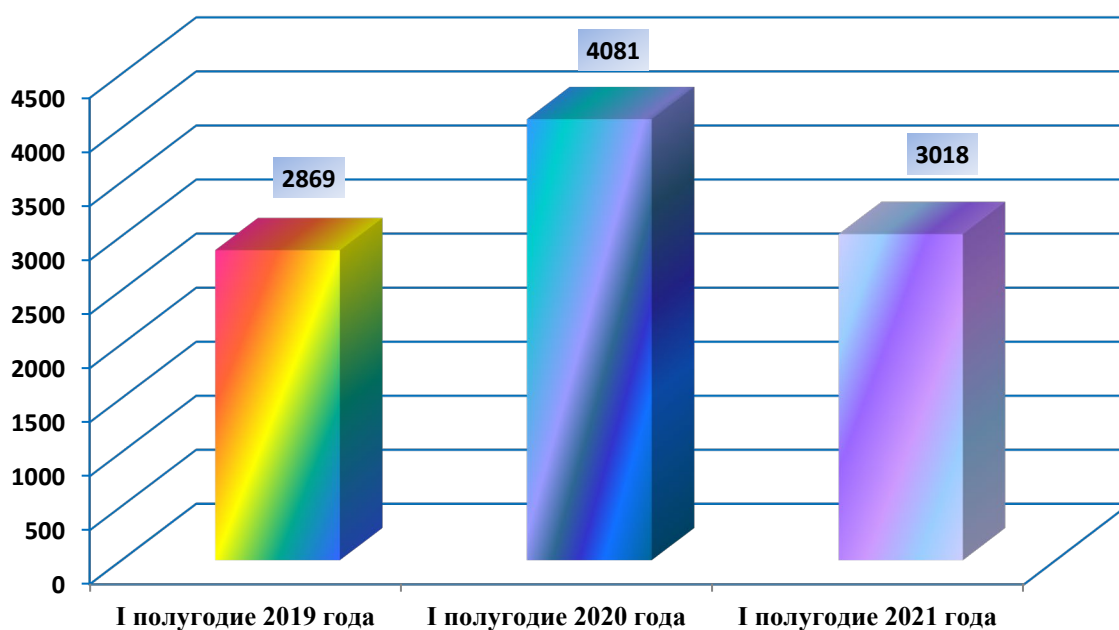


## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I полугодие 2021 года

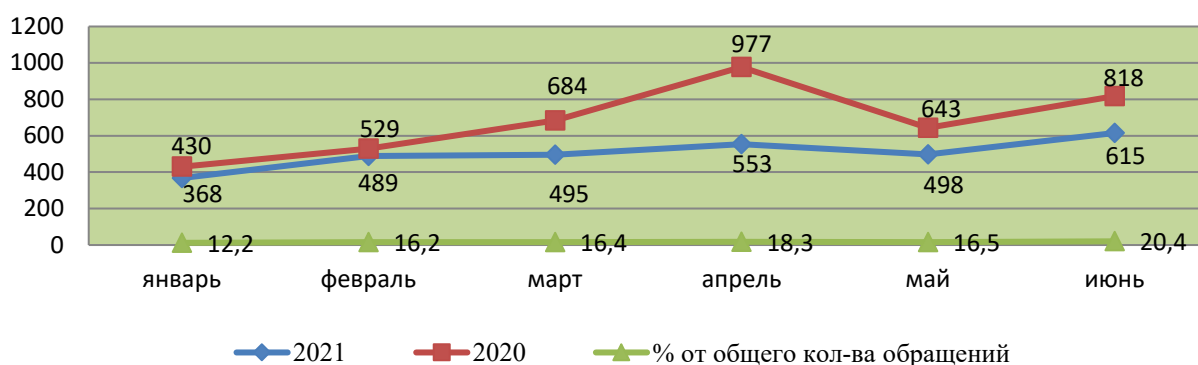
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за I полугодие 2021 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **3 340** обращений граждан (**письменных – 3 018** и **устных – 322**), что на 928 обращений или на 21,8% меньше, чем за аналогичный период 2020 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

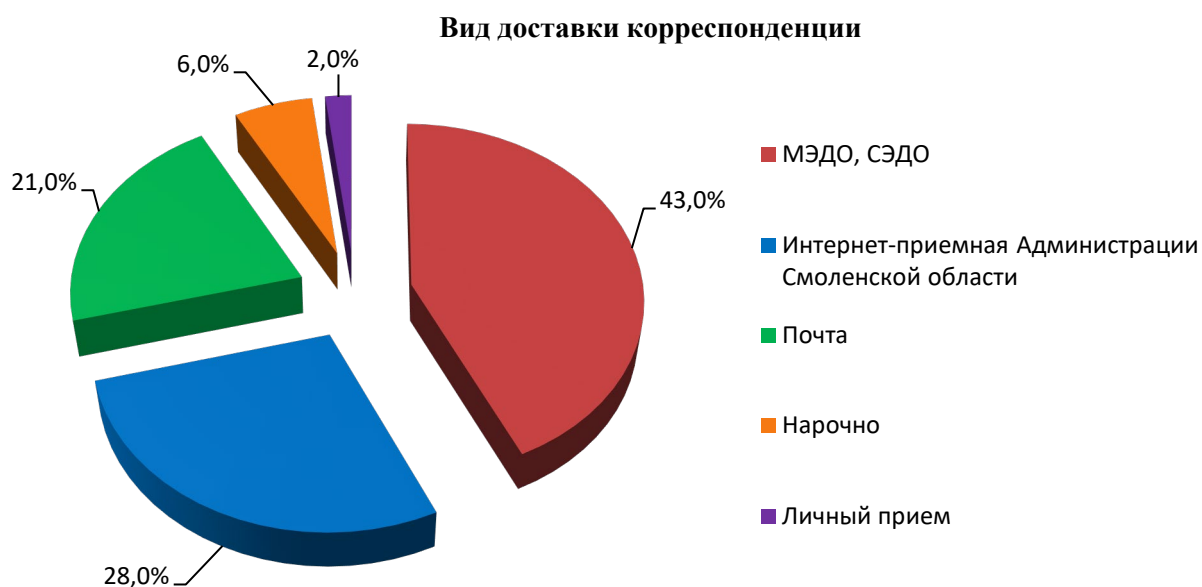


Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации  
Смоленской области по месяцам 2021 года в сравнении с 2020 годом



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 **153 запроса** (АППГ - 91), **поручений – 51** (АППГ - 48), **необращений – 82** (АППГ – 139).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **43%** (АППГ – 35%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **28%** (АППГ – 39)- поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **21%** (АППГ – 20%) - посредством почтовой связи, **6%** (АППГ – 5%) - **нарочно**, **2%** (АППГ – 1%) - **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 – 2 955 (98% от общего количества обращений)**, **жалоб – 43 (1,4%)**, **предложений – 20 (0,6%)**.

Из числа **анонимных** поступило 38 обращений или **1,3%** (в АППГ – 1,1%).

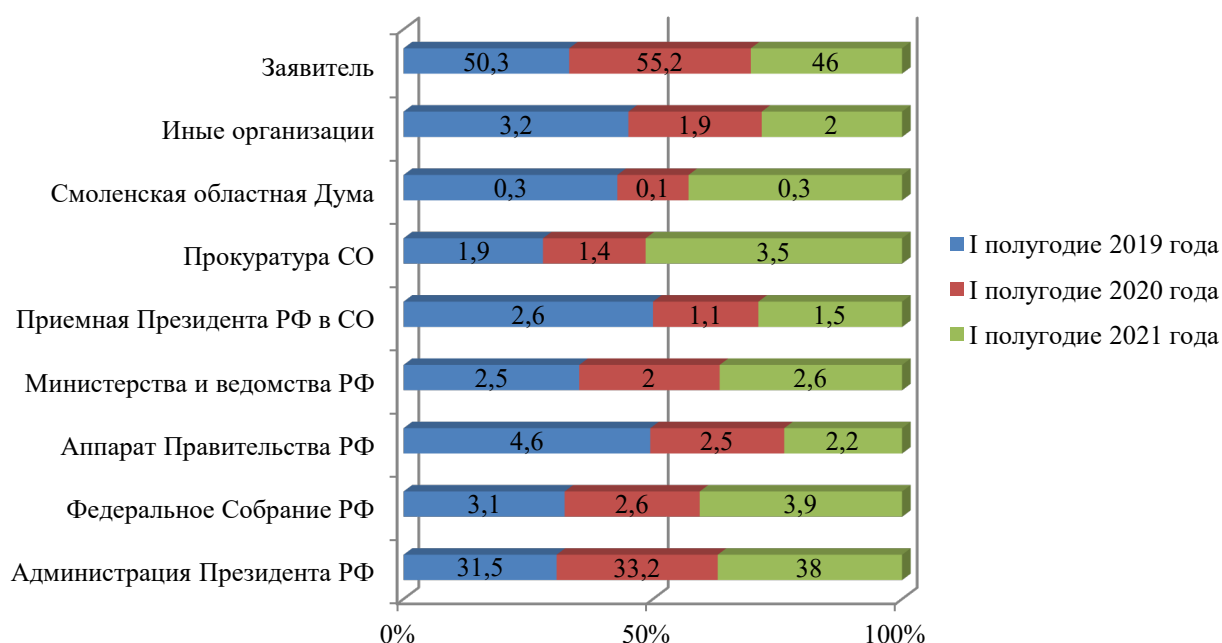
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 235 или **7,8%** от общего количества обращений (в АППГ – 6,1%).

Количество **первичных** обращений составило 2 048 или **67,8%** (АППГ – 75,5%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 361 или 12%** (АППГ – 11,1%), **неоднократных** обращений – 609 или **20,2%** (АППГ – 13,4%).

**877** обращений или **64,9%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 65,3%).

В I полугодии 2021 года в Аппарат Администрации Смоленской области обращения граждан направили:

Источники поступления	В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)	В процентах (+, - к I полугодию 2020 года)
Администрация Президента Российской Федерации	1 146 (38%)	<b>+4,8%</b>
Федеральное Собрание Российской Федерации	118 (3,9%)	+1,3%
Аппарат Правительства Российской Федерации	66 (2,2%)	+0,3%
Министерства и ведомства Российской Федерации	79 (2,6%)	+0,6%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	42 (1,5%)	+0,4%
Прокуратура Смоленской области	107 (3,5%)	<b>+2,1%</b>
Смоленская областная Дума	10 (0,3%)	+0,2%
Иные организации	61 (2,0%)	+0,1
Заявитель	1 389 (46%)	<b>-9,2%</b>



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в органы исполнительной власти и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции **2 351** обращения **с контролем**, что составило **77,9%** от общего количества обращений (АППГ – 75,8%).

По состоянию на 1 июля 2021 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 1901 обращение.**

По результатам рассмотрения:

81 – **поддержано** или **4,3%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 2,9%);

29 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **35,8%** из числа поддержанных (АППГ – 46,8%);

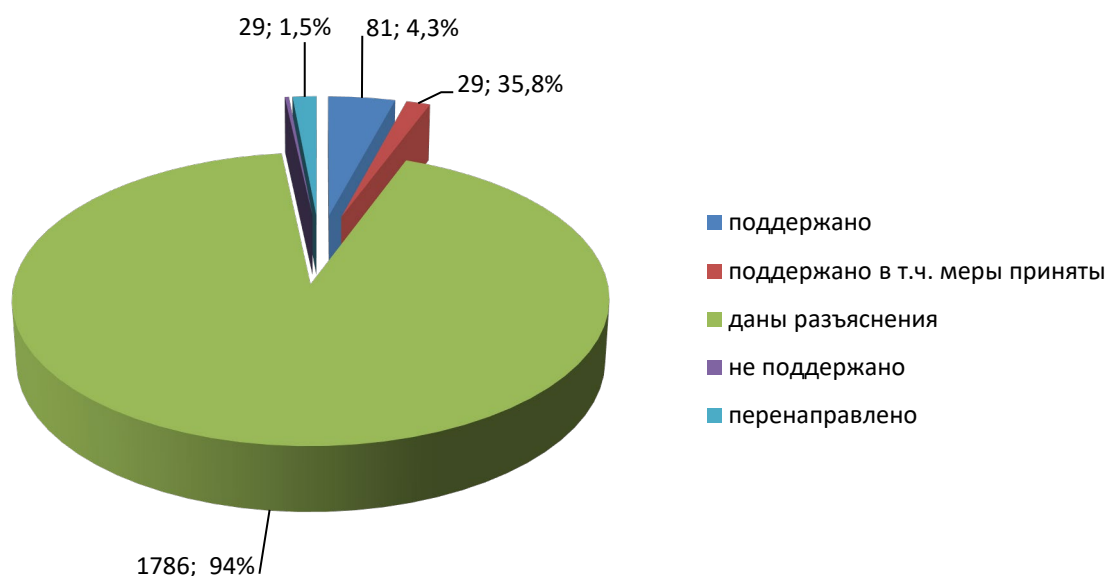
1 786 – **даны разъяснения** или **94%** (АППГ – 88%);

5 – **не поддержано** или 0,3% (АППГ – 0,2%);

29 обращений **перенаправлено** по территориальности или **1,5%** (АППГ – аналогичный показатель).

Исходя из анализа, увеличился процент положительно решенных вопросов в обращениях граждан.

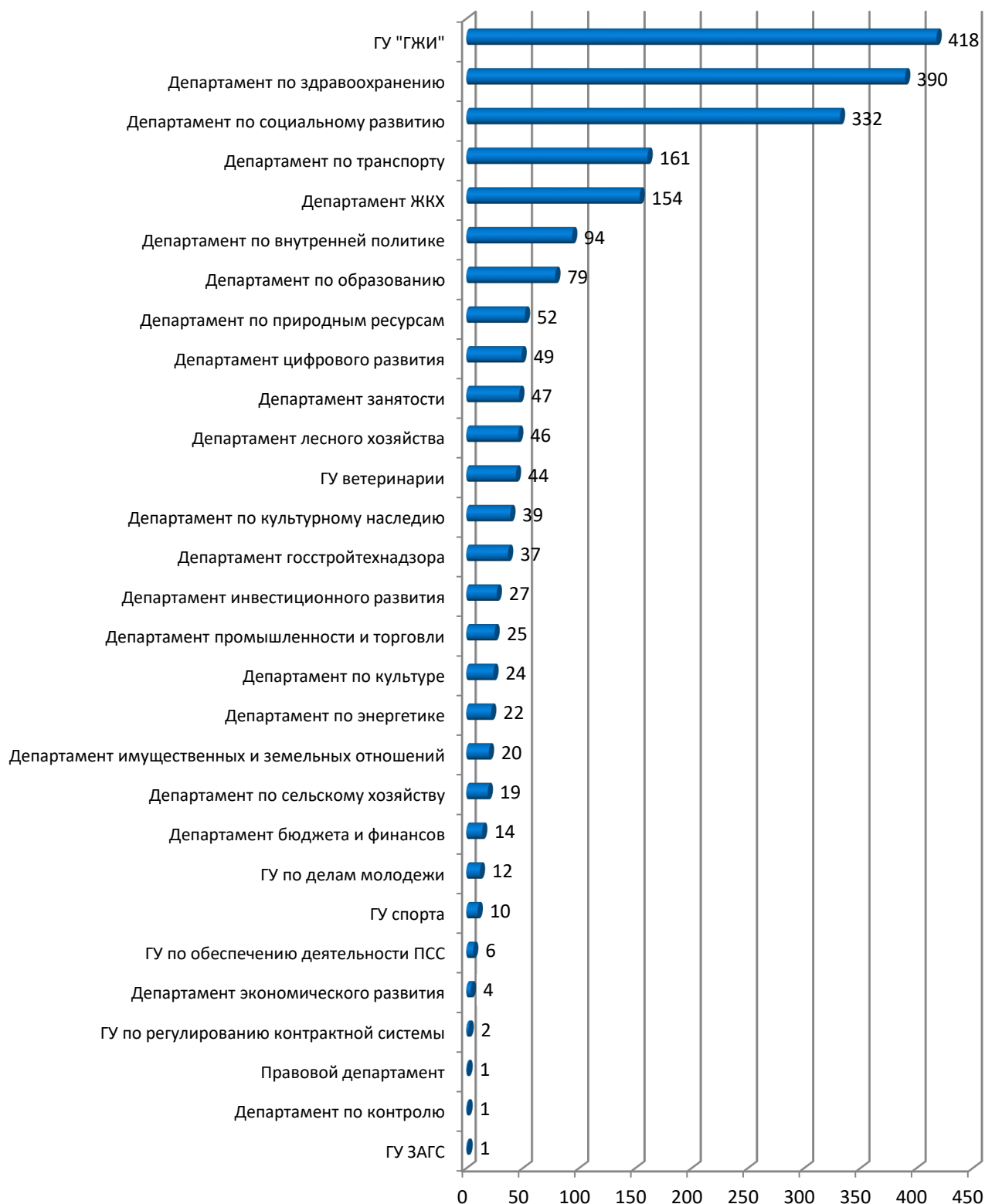
**Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за I полугодие 2021 года**



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **418** (АППГ – 581),

Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **390** (АППГ – 513) и Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **332** (АППГ – 439).

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации  
Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской области  
за I полугодие 2021 года**



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

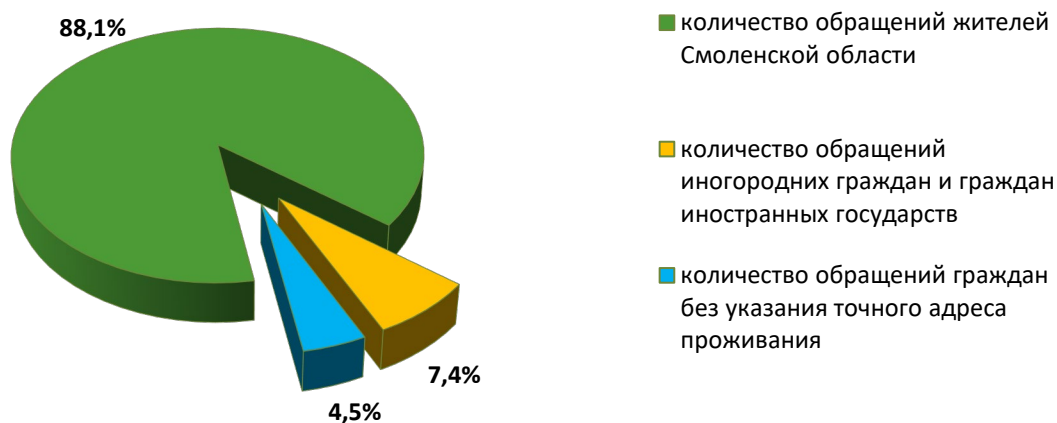
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 – **2 660** или 88,1% от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 86,6%).

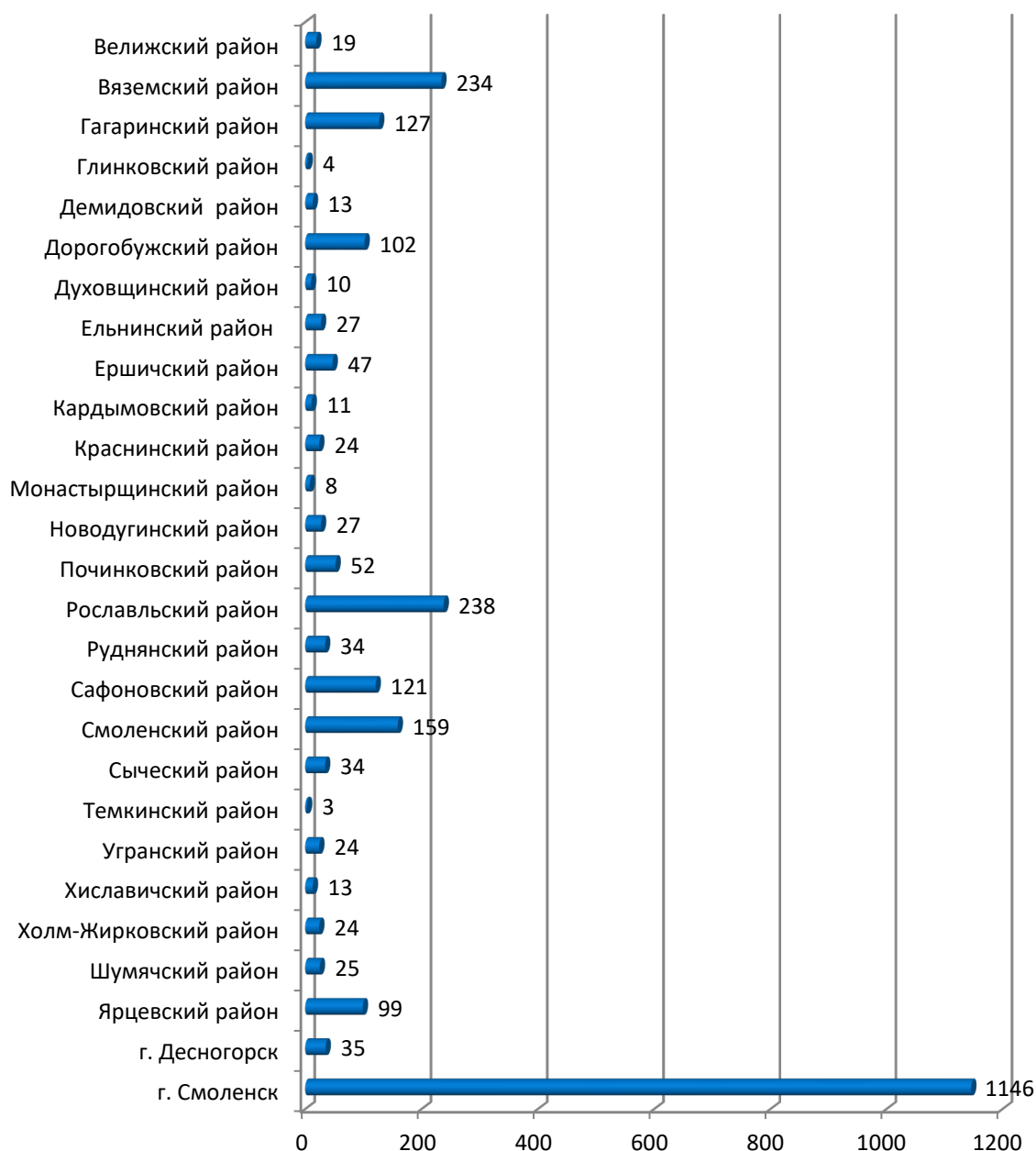
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за I полугодие 2021 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 1 146 обращений или 38% от общего количества обращений (АППГ – 40,3%).

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

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации  
Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской  
области за I полугодие 2021 года**

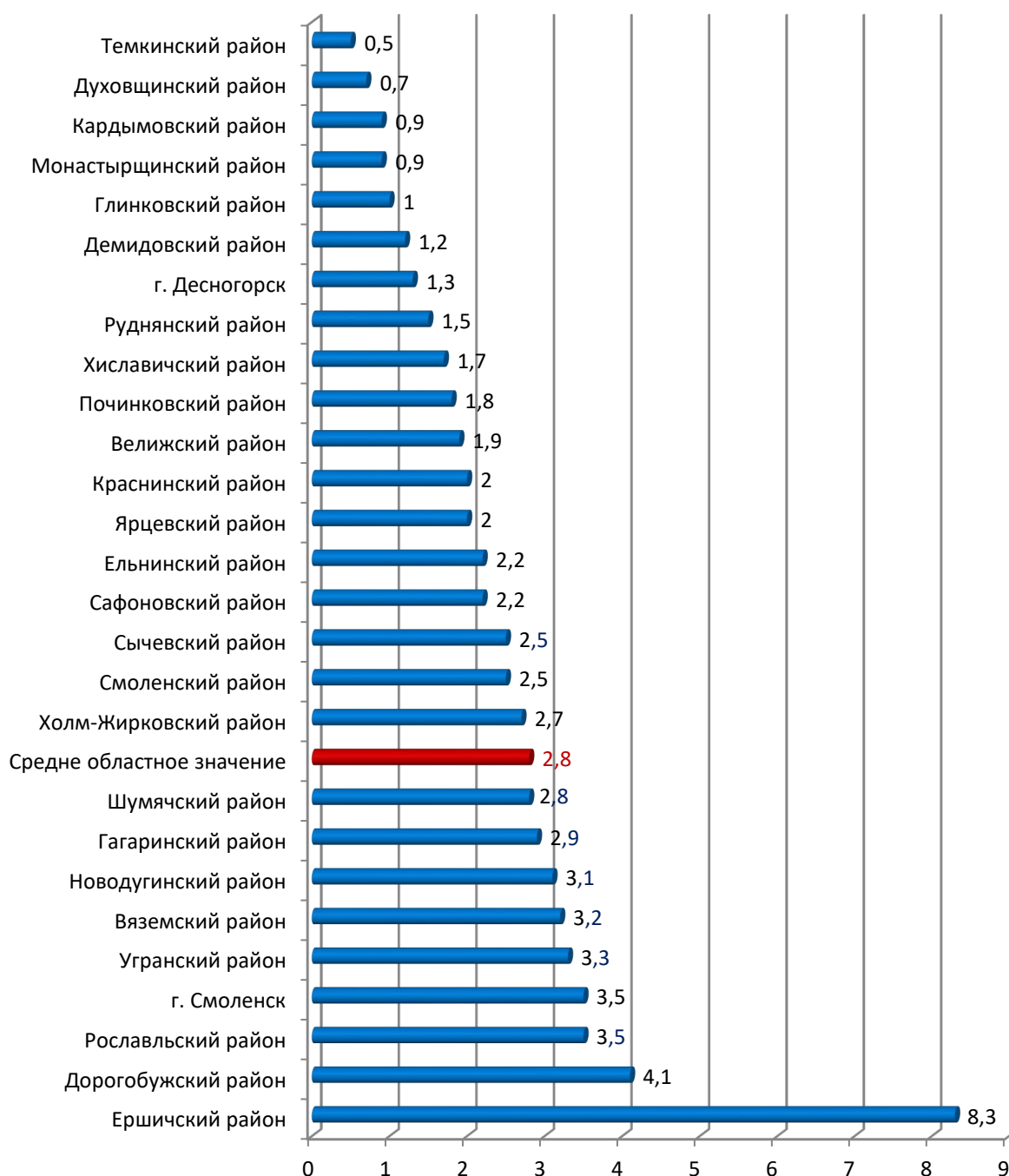


Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

**В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 2,8** (на тысячу жителей округа 3 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 3,7.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского, и Рославльского районов. Что касается Ершичского, Новодугинского, Угранского и Шумячского районов, 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 2021 года  
(количество обращений на 1000 населения)**





## 2. По социальному статусу заявителей

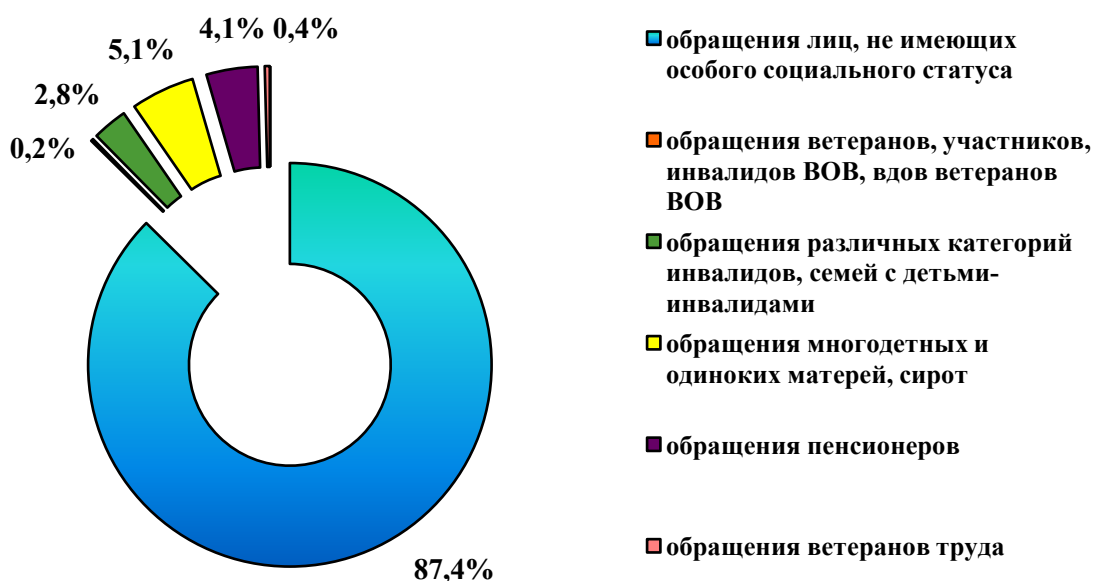
Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Администрации Смоленской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **12,6%** от числа 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 0,4%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **2,8%**, что на 1,7% меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **4,1%**, что больше чем за АППГ на 0,2%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **5,1%**, что на 0,8% меньше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,4%**, что на 0,1% меньше чем за АППГ.

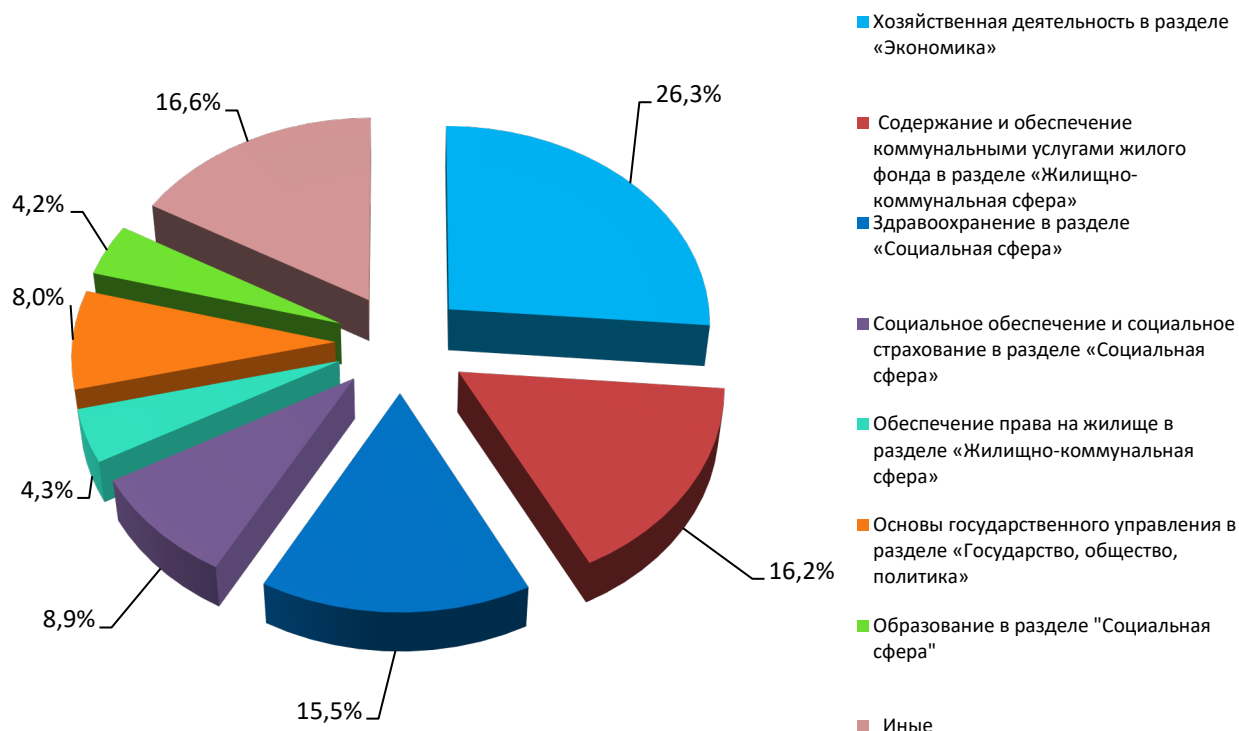
**87,4% заявителей** не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

Социальный статус граждан, обратившихся за I полугодие 2021 года



### 3. По категориям проблемных вопросов

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



Анализ тематики поступивших обращений показал, что в отчетном периоде наибольшее их количество относится к социальной сфере (**996** обращений или **33%** от общего количества). В рамках социального блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **468** или **15,5%** от общего количества поступивших обращений (АППГ – **16,2%**), социального обеспечения - **269** или **8,9%** (АППГ – **9,1%**), труда и занятости населения – **62** или **2,1%** (АППГ – **3,4%**), семьи – **82** обращения или **2,7%** (АППГ – **2,5%**), а также образования – **127** или **4,2%** (АППГ – **2,2%**).



Социальная сфера		
Тематика	Количество обращений	Распределение по районам
<b>Здравоохранение – 468 обращений</b>		
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	99	г. Смоленск – 62, иные – 37
лечение и оказание медицинской	91	г. Смоленск – 31,

помощи		Вяземский район – 11, Рославльский район – 6, Смоленский район – 5, иные - 38
лекарственное обеспечение	84	г. Смоленск – 42, Вяземский и Рославльский районы – по 5, иные – 32
работа медицинских учреждений и их сотрудников	83	г. Смоленск – 28, Рославльский район – 11, Вяземский район – 9, Ярцевский район – 8, иные – 35
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	21	г. Смоленск – 14, иные - 7
иные	90	
<b><i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 269 обращений</i></b>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	79	г. Смоленск – 21, Ельнинский и Рославльский районы – по 5, иные - 48
исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	58	г. Смоленск – 19, Вяземский район – 5, иные - 34
просьбы об оказании финансовой помощи	21	г. Смоленск – 8, иные – 13
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	20	г. Смоленск – 8, иные – 12
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	14	г. Смоленск – 7, иные - 7
иные	77	
<b><i>Семья – 82 обращения</i></b>		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	64	г. Смоленск – 18, Рославльский район – 7, Вяземский район – 6, Сафоновский район – 5, Сычевский район – 3, Дорогобужский район – 2,

		иные – 23
многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи	10	г. Смоленск и Рославльский район – по 3, иные - 4
иные	8	
<b>Труд и занятость населения – 62 обращения</b>		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	26	г. Смоленск и Сафоновский район – по 4, иные – 18
заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях	7	г. Смоленск и Рославльский район – по 3, иные – 1
социальные выплаты безработным гражданам	6	г. Смоленск – 3, иные – 3
трудовые отношения, заключение, изменение и прекращение трудового договора	6	г. Смоленск – 3, иные – 3
иные	17	
<b>Образование – 61 обращение</b>		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	18	г. Смоленск – 8, иные - 10
условия проведения образовательного процесса	15	г. Смоленск – 6, иные - 9
создание, реорганизация и ликвидация образовательных учреждений	9	Ершичский район – 5, иные - 4
поступление в образовательные организации	7	г. Смоленск – 5, иные – 2
иные	12	

**В сфере экономики 794** обращения или 26,3% от общего количества поступивших в отчетном периоде относятся к **хозяйственной деятельности** (АППГ – 15,8%).

<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>451</b>	
<b>в том числе:</b>		
уборка мусора и посторонних предметов	118	г. Смоленск – 54,

		Рославльский район – 8, Дорогобужский район – 10, Смоленский район – 7, Вяземский, Ельнинский, Смоленский и Шумячский районы – по 6, иные - 15
комплексное благоустройство	79	г. Смоленск – 41, Рославльский район – 7, иногородние граждане – 5, иные - 26
газификация поселений	69	г. Смоленск – 9, Гагаринский район – 8, Рославльский район - 6, Дорогобужский район – 5, Угранский район – 4, иные – 37
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	57	г. Смоленск – 30, иные – 27
уличное освещение	36	г. Смоленск – 16, иные – 20
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	27	г. Смоленск – 21, иные - 6
иные	65	
<u>транспорт</u>	<b>237</b>	
<b>в том числе:</b>		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	151	г. Смоленск – 22, Смоленский район – 19, Сафоновский район – 18, иногородние граждане и Вяземский район – по 14, Новодугинский район – 8, Гагаринский район – 20, Сафоновский район – 6, иные – 38
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	45	г. Смоленск – 18, иные – 27
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	16	г. Смоленск – 7, иные – 9

содержание инфраструктуры	транспортной	11	г. Смоленск – 5, иные - 6
иные		14	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства (659** обращений или 21,8% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **489** обращений или 16,2% от общего количества обращений (АППГ – 9,7%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **129** обращений или 4,3% от общего количества обращений (АППГ – 3,4%).

<b>Сфера жилищно–коммунального хозяйства</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>489</b>	
<b>в том числе:</b>		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	136	г. Смоленск – 92, иные – 44
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	116	г. Смоленск – 62, Дорогобужский – 10, Сафоновский район – 8, Ярцевский район – 6, иногородние граждане – 5, Смоленский и Ярцевский районы – по 4, иные – 17
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	67	г. Смоленск – 30, Ярцевский район – 8, иные – 29
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	56	г. Смоленск – 37, иные – 19
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	41	г. Смоленск – 22, иные - 19
капитальный ремонт общего имущества	37	г. Смоленск – 20, иные – 17
иные	36	



<u>обеспечение граждан жилищем</u>	<b>129</b>	
<b>в том числе:</b>		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	53	г. Смоленск – 12, Дорогобужский район – 11, Рославльский район – 6, иные - 24
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	25	иностранцы граждане – 5, г. Смоленск – 3, иные - 17
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	22	г. Смоленск – 11, иные – 11
обследование жилого фонда на предмет пригодности	15	Сычевский район – 4, Сафоновский район – 3, иные - 8
иные	14	

В отчетном периоде 2021 года поступило **241** обращение или **8%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 5,8%).

<b>Сфера «Государство, общество, политика»</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b>Органы исполнительной власти – 119 обращений</b>		
деятельность органов исполнительной власти	116	г. Смоленск – 51, Рославльский район – 12, иностранцы граждане – 5, иные – 48
иные	3	
<b>Местное самоуправление – 106 обращений</b>		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	103	г. Смоленск – 22, Рославльский район – 11, Вяземский и Ярцевский районы – по 9, иностранцы граждане – 8, Гагаринский и Сафоновский районы – по 7, Дорогобужский район – 6, Шумяцкий район – 5, иные – 19
иные	3	



#### **4. Личные приемы граждан**

В I полугодии 2021 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **322** обращения граждан (в АППГ - 187).

В отчетном периоде проведено **9** выездных личных приемов заместителями Губернатора Смоленской области, в том числе **4** приема – в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено **44** обращения и принят **61** гражданин. В аналогичном периоде прошлого года проведено 5 выездных личных приемов, в том числе 1 прием – в режиме видеоконференцсвязи, в ходе которых рассмотрено 26 обращений и принято 34 гражданина. С апреля 2020 года приемы не проводились в связи с неблагоприятной санитарно-эпидемиологической ситуацией.

#### **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 I полугодие 2021 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 – 4 квартал 2021 года и 4 квартал 2022 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за I полугодие 2021 года проведен 1 личный прием граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **4 поручения** (находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 квартал 2021 года и 3 квартал 2022 года).