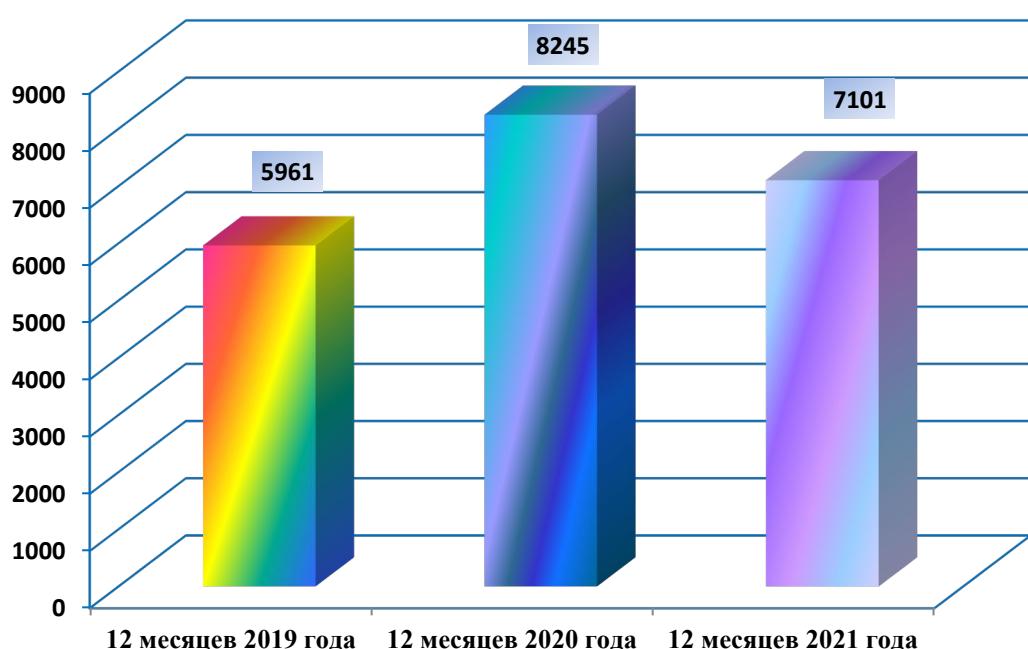


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 12 месяцев 2021 года

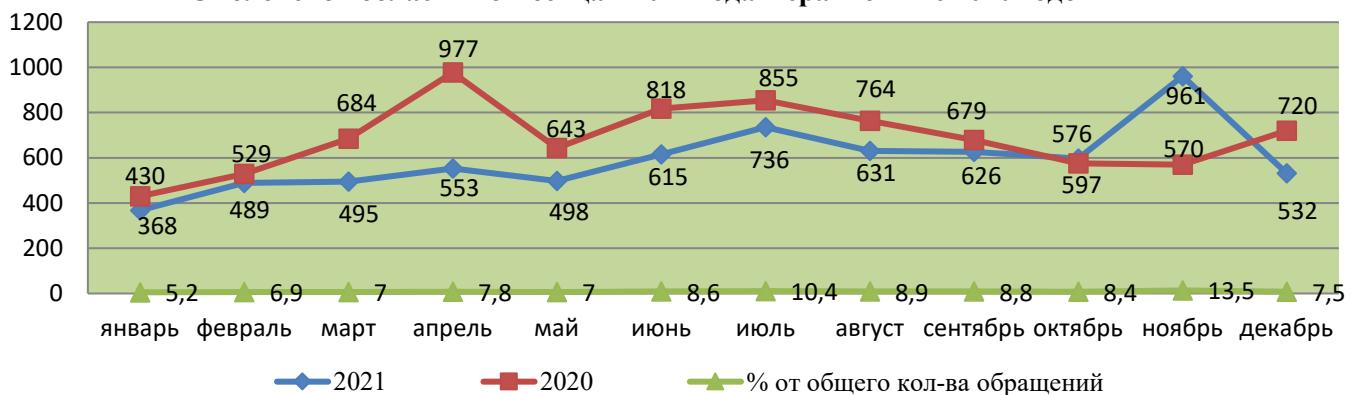
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 12 месяцев 2021 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **7 674** обращения граждан (**письменных – 7 101** и **устных – 573**), что на 1 031 обращение или на 11,9% меньше, чем за аналогичный период 2020 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

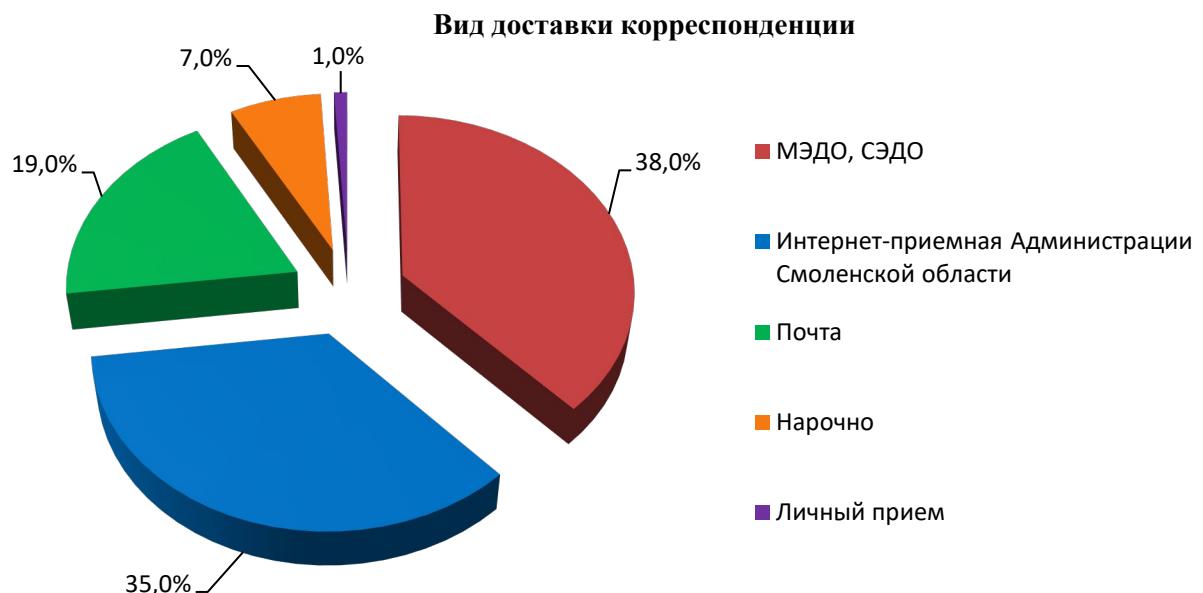


**Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации
Смоленской области по месяцам 2021 года в сравнении с 2020 годом**



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 **285 запросов** (АППГ - 186), **поручений – 95** (АППГ - 98), **не обращений – 176** (АППГ – 272).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **38%** (АППГ – 35%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **35%** (АППГ – 37,5%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **19%** (АППГ – 20%) - посредством **почтовой связи**, **7%** (аналогичный показатель) - **нарочно**, **1%** (АППГ – 0,5%) - **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 – 6 941 (97,7% от общего количества обращений)**, **жалоб – 110 (1,5%)**, **предложений – 50 (0,8%)**.

Из числа **анонимных** поступило 77 обращений или **1,1%** (в АППГ – аналогичный показатель).

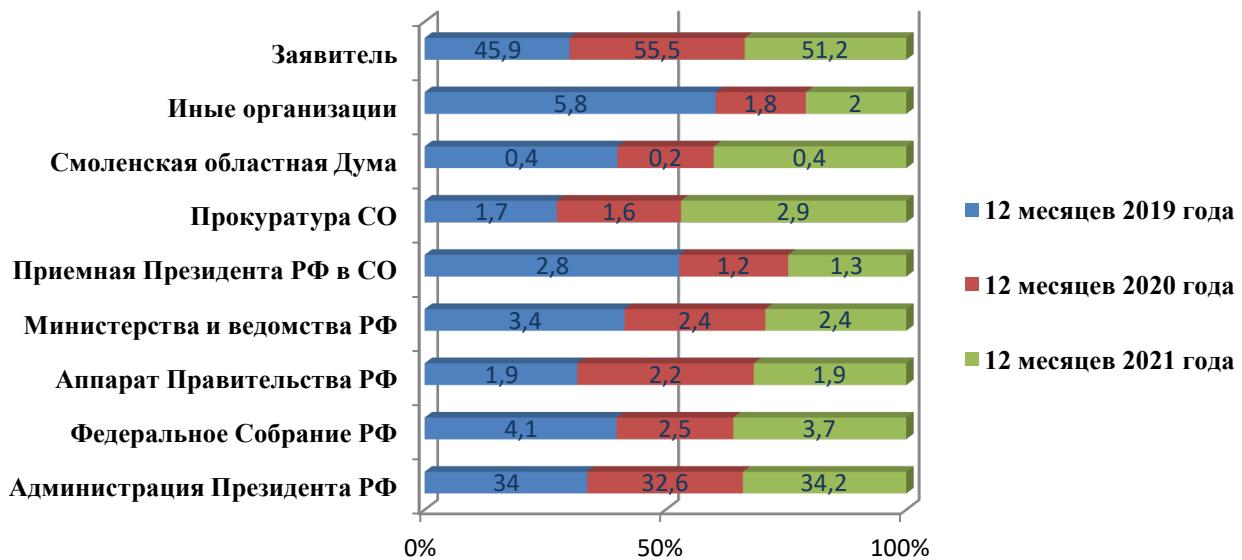
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 470 или **6,6%** от общего количества обращений (в АППГ – 7,1%).

Количество **первичных** обращений составило 5 065 или **71,4%** (АППГ – 74,1%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 812** или **11,4%** (АППГ – 12,1%), **неоднократных обращений – 1 224** или **17,2%** (АППГ – 13,8%).

5 228 обращений или **73,6%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 69,9%).

За 12 месяцев 2021 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>В процентах (+, - к 2020 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	2 429 (34,2%)	+6,1%
Федеральное Собрание Российской Федерации	266 (3,7%)	+1,5%
Аппарат Правительства Российской Федерации	138 (1,9%)	-0,3
Министерства и ведомства Российской Федерации	171 (2,4%)	аналогичный показатель
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	90 (1,3%)	+0,1%
Прокуратура Смоленской области	204 (2,9%)	+1,3%
Смоленская областная Дума	27 (0,4%)	+0,2%
Иные организации	144 (2%)	+0,2%
Заявитель	3 632 (51,2%)	-4,4%



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в органы исполнительной власти и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 5 544 обращения с контролем, что составило **78,1%** от общего количества обращений (АППГ – 76%).

По состоянию на 31 декабря 2021 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 5 186 обращений.**

По результатам рассмотрения:

221 – поддержано или 4,3% от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 5%);

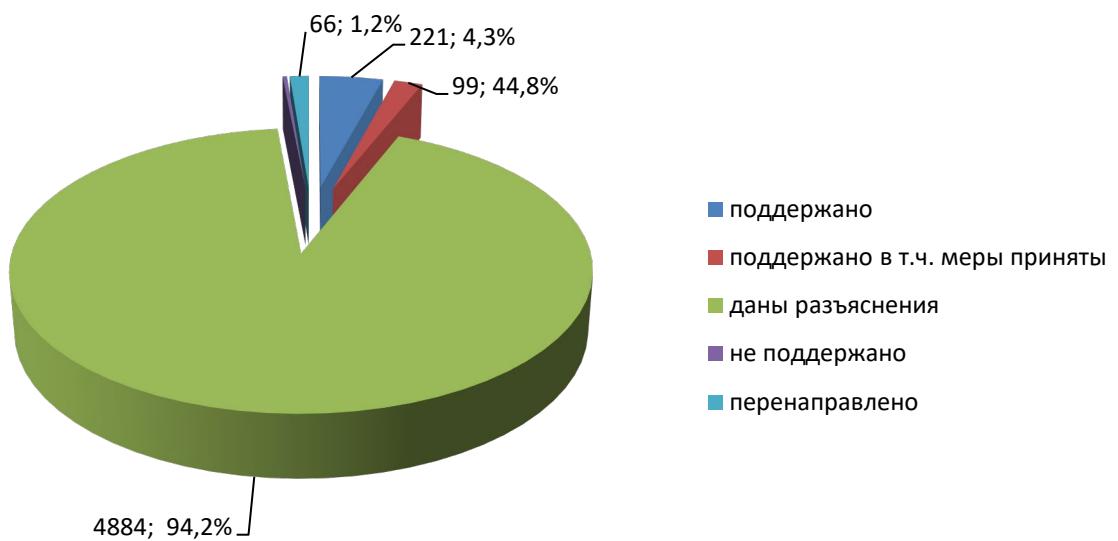
99 – поддержано, в том числе меры приняты или 44,8% из числа поддержанных (АППГ – 34,5%);

4 884 – даны разъяснения или 94,2% (АППГ – 93,1%);

15 – не поддержано или 0,3% (АППГ – 0,4%);

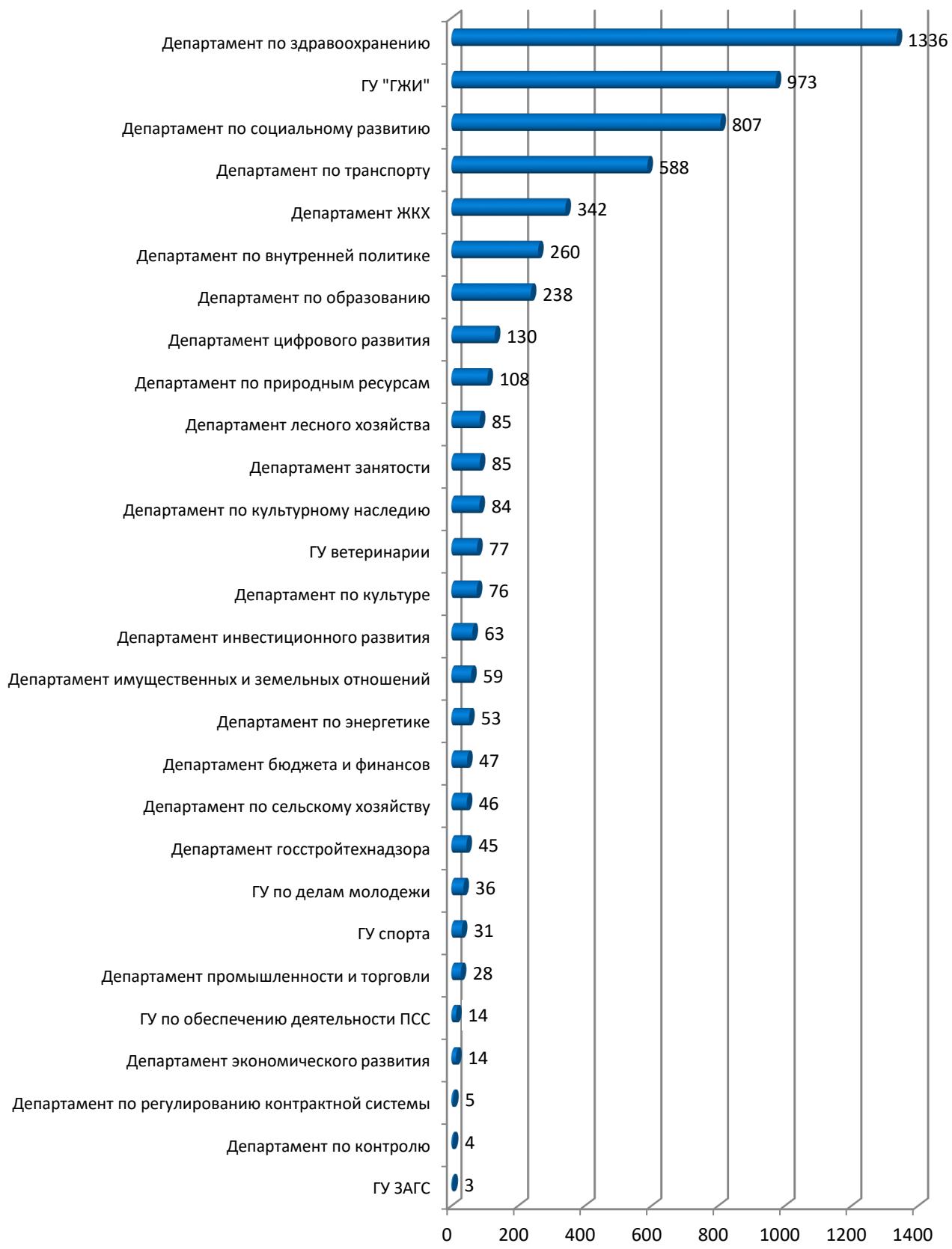
66 обращений перенаправлено по территориальности или 1,2% (АППГ – 1,5).

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 12 месяцев 2021 года



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **1 336** (АППГ – 1 335), Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **973** (АППГ – 894), Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **807** (АППГ -1 380), Департаментом Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству – **588** (АППГ – 324) и Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству – **342** (АППГ – 268).

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской области за 12 месяцев 2021 года



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

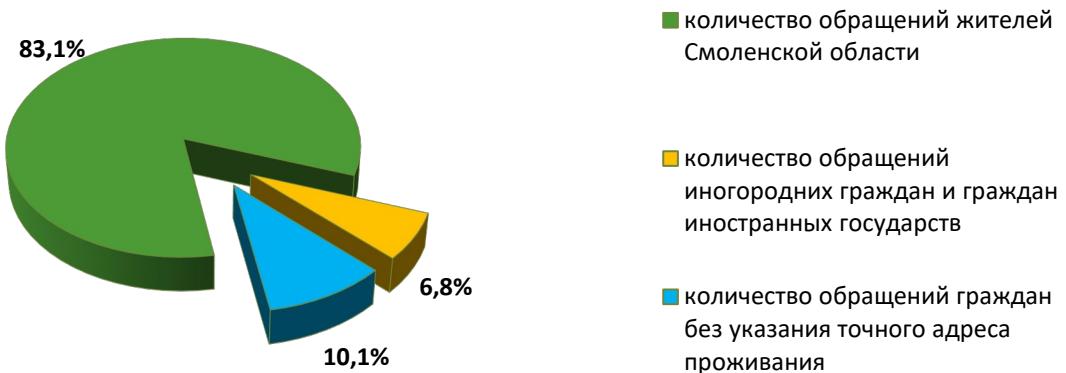
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 территории проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территории проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 5 898 или **83,1%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 88,9%).

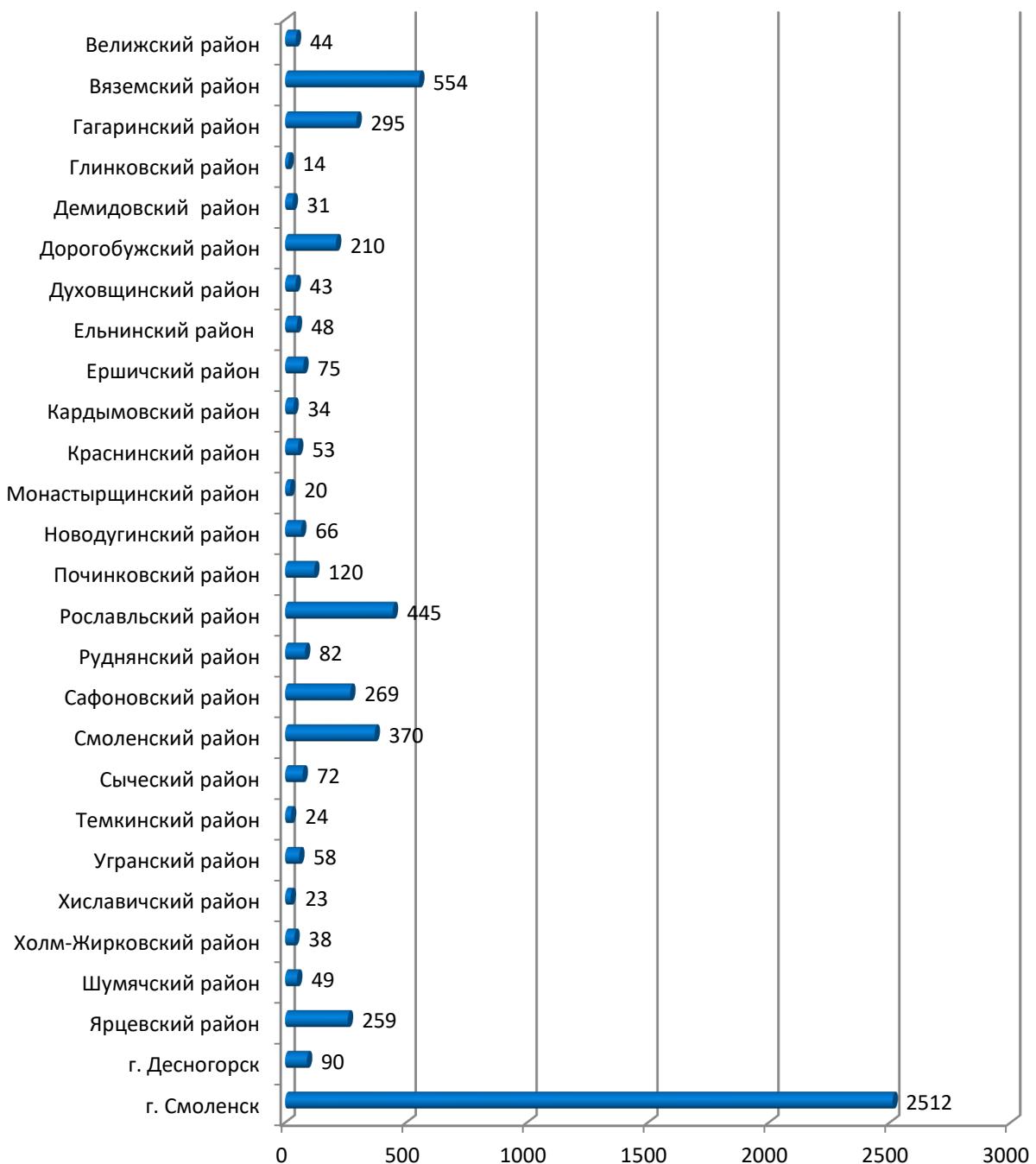
Классификация поступивших обращений по территории проживания граждан за 12 месяцев 2021 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 2 512 обращений или **35,4%** от общего количества обращений (АППГ – 40,6%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского, Рославльского, Сафоновского, Смоленского и Ярцевского районов. В аналогичном периоде прошлого года – Вяземского, Гагаринского и Рославльского районов.

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области за 12 месяцев 2021 года

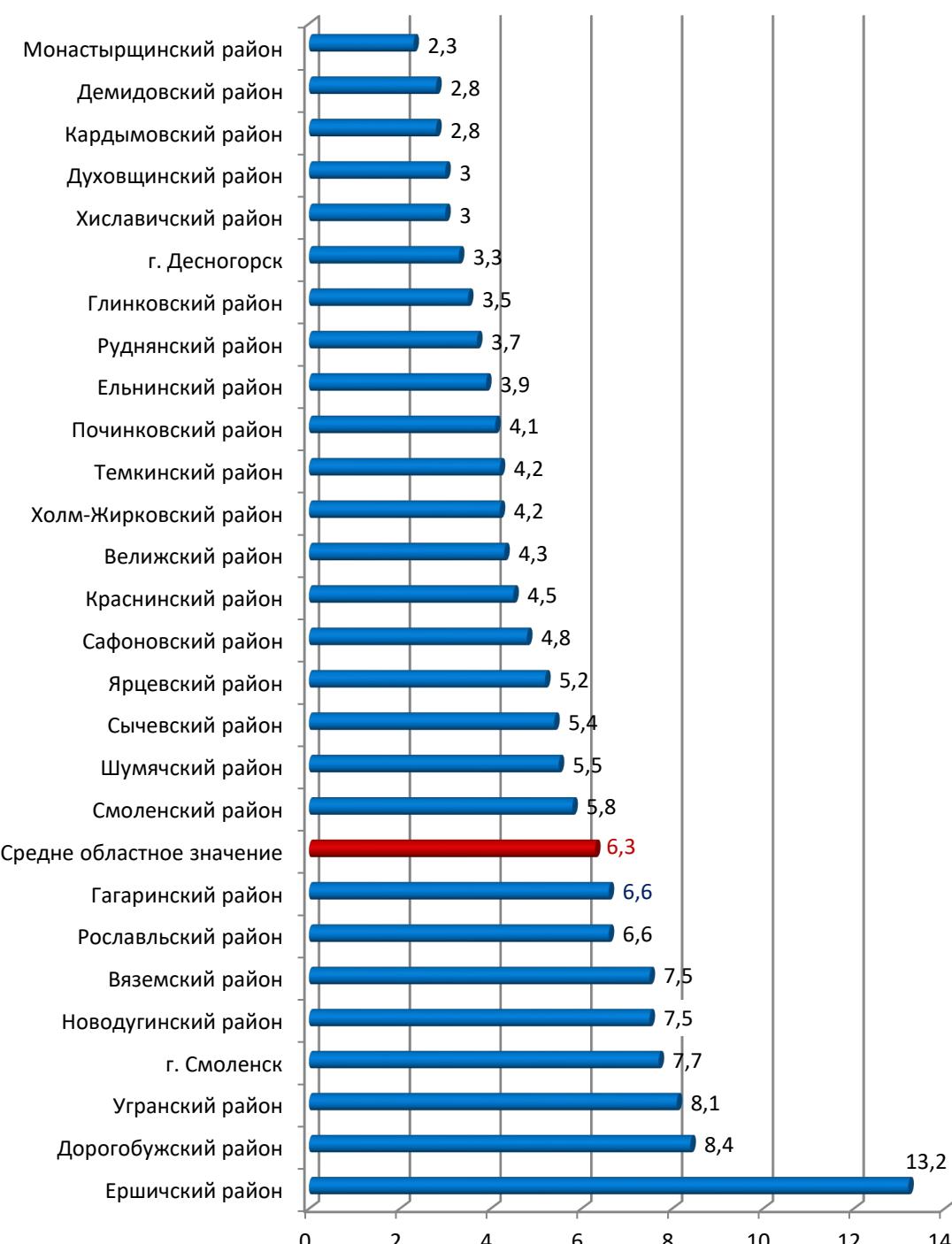


Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 6,3 (на тысячу жителей округа 6 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 8.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского и Рославльского районов. Что касается Ершичского, Новодугинского и Угранского 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 12 месяцев 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. **15,4%** 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 **0,1%**, что меньше чем за АППГ на **0,2%**;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,6%**, что на 1,5% больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **6,4%**, что больше чем за АППГ на 1,4%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **5,2%**, что на 1,1% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,9%**, что на 0,1% больше чем за АППГ.

82,8% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

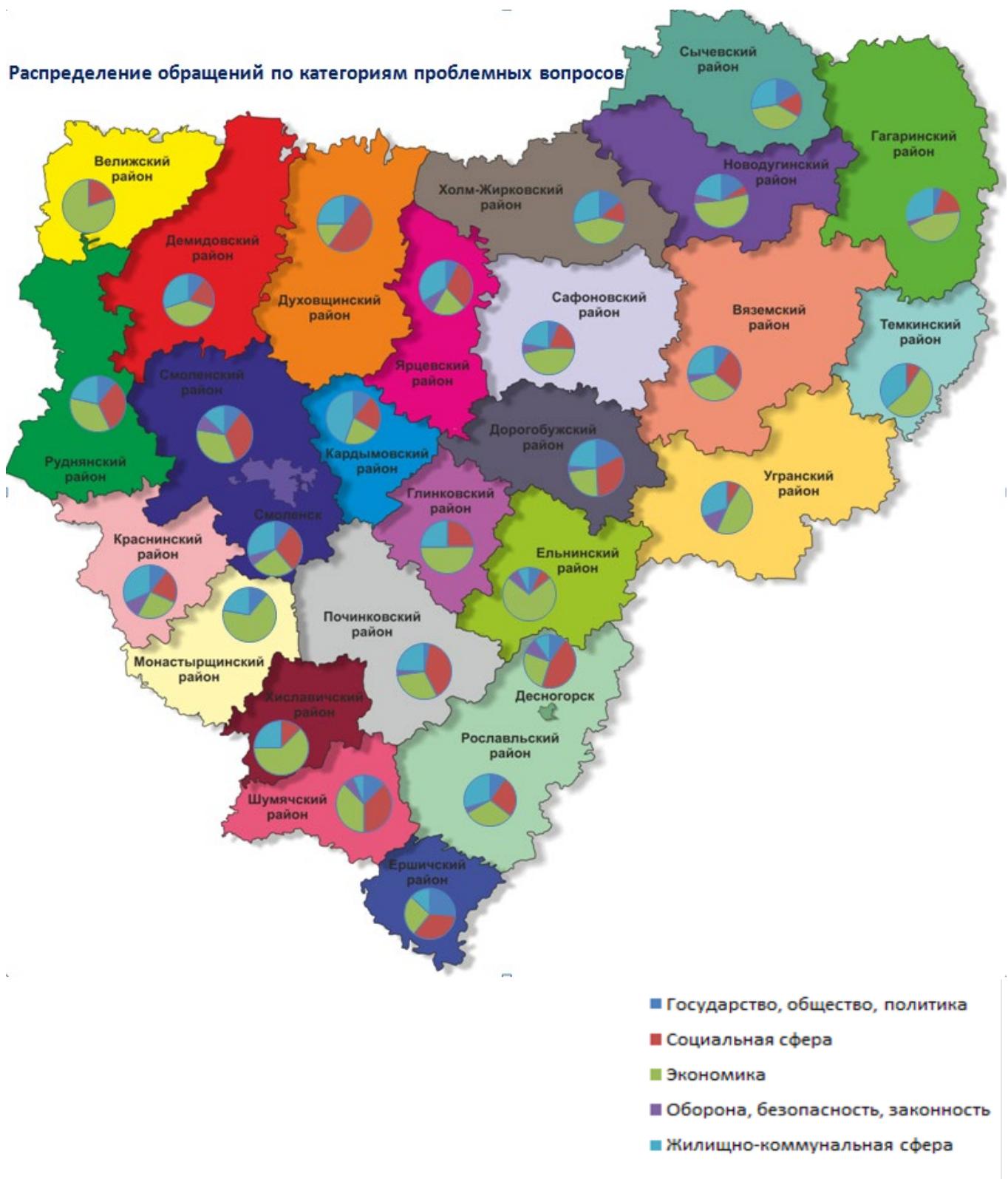
Социальный статус граждан, обратившихся за 12 месяцев 2021 года



3. По категориям проблемных вопросов



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



Анализ тематики поступивших обращений показал, что в отчетном периоде наибольшее их количество (более 1/3 обращений) относится к социальной сфере (2 574 обращений или 36,2% от общего количества). В рамках социального блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 1 496 или 21,1% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 16,1%), социального обеспечения - 583 или 8,2% (АППГ – 11,4%), труда и занятости

населения – 114 или 1,6% (АППГ – 3,9%), семьи – 205 обращений или 2,9% (АППГ – 4,2%), а также образования – 198 или 2,8% (АППГ – 3,1%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 1 496 обращений		
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	658	г. Смоленск – 131, иногородние граждане – 67, Вяземский район – 26, Дорогобужский район – 15, Смоленский район – 13, Рославльский район – 10, Починковский и Сычевский районы – по 9, Ярцевский район – 8, без указания точного адреса проживания – 323 иные - 47
лечение и оказание медицинской помощи	212	г. Смоленск – 83, Вяземский район – 21, Рославльский район – 17, Гагаринский район – 11, иногородние граждане – 10, Ярцевский район – 9, Дорогобужский район – 8, Смоленский район – 7, Сафоновский район – 6, иные - 40
работа медицинских учреждений и их сотрудников	220	г. Смоленск – 66, Рославльский район – 29, Ярцевский район – 23, Вяземский район – 18, Гагаринский район – 8, иногородние граждане – 10, иные – 66
лекарственное обеспечение	181	г. Смоленск – 77, Вяземский район – 15, Рославльский район – 14, иные – 75

обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	48	г. Смоленск – 21, иные - 27
иные	177	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 583 обращения</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	217	г. Смоленск – 52, Рославльский район – 22, Вяземский район – 20, Сычевский район – 10, Дорогобужский район – 9, Починковский район – 8, Гагаринский и Ельнинский районы - по 7, Сафоновский район – 5, иные - 77
исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	108	г. Смоленск – 43, Сафоновский район – 12, Вяземский и Гагаринский районы – по 11, иные - 31
просьбы об оказании финансовой помощи	52	г. Смоленск – 20, Рославльский район – 7, иные - 25
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	36	г. Смоленск – 13, иные – 23
иные	170	
<i>Семья – 205 обращений</i>		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	150	г. Смоленск – 36, Смоленский район – 17, Вяземский район – 15, Рославльский, Сафоновский и Ярцевский районы – по 11, иные – 49
иные	55	
<i>Труд и занятость населения – 114 обращений</i>		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	54	г. Смоленск - 15, Сафоновский район – 9, иные – 30
заработка плата, система оплаты	14	г. Смоленск – 7,

труда в бюджетной сфере и учреждениях			иные - 7
иные	46		
Образование – 198 обращений			
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	34		г. Смоленск – 22, иные - 12
условия проведения образовательного процесса	29		г. Смоленск – 14, иные - 15
создание, реорганизация и ликвидация образовательных учреждений	18		Ернический район – 8, иные - 10
поступление в образовательные организации	15		г. Смоленск – 13, иные – 2
иные	102		

В сфере экономики 1 753 обращений или 24,7% от общего количества поступивших в отчетном периоде относятся к хозяйственной деятельности (АППГ – 25,5%).

Хозяйственная деятельность в сфере экономики		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
градостроительство и архитектура	953	
в том числе:		
комплексное благоустройство	214	г. Смоленск – 118, Рославльский район – 21, Гагаринский и Смоленский районы – по 9, Сафоновский район – 8, Вяземский район – 7, иные - 42
уборка мусора и посторонних предметов	155	г. Смоленск – 69, Рославльский район – 16, Дорогобужский район – 10, Смоленский район – 9, Вяземский и Шумячский районы – по 8, Ельнинский район – 7, иные - 28
газификация поселений	156	Вяземский и Рославльский

		районы - по 17, Гагаринский район – 14, г. Смоленск – 12, Дорогобужский и Сычевский районы – по 8, Новодугинский и Ярцевский районы – по 6, иные – 88
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	132	г. Смоленск – 69, Вяземский район – 16, Рославльский район – 11, Гагаринский район – 7, иные – 29
уличное освещение	131	г. Смоленск – 55, Смоленский район – 11, Рославльский и Сафоновский районы – 9, Вяземский район – 8, иные – 39
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	63	г. Смоленск – 38, иные - 25
иные	102	
<u>транспорт</u>	528	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	320	г. Смоленск – 56, иностранцы – 33, Вяземский район – 29, Смоленский район – 27, Гагаринский район – 25, Новодугинский район – 23, Сафоновский район – 19, Угранский район – 18, Сычевский район – 16, Ярцевский район – 15, Рославльский и Руднянский районы – 13, иные – 33
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	104	г. Смоленск – 24, Вяземский район – 16,

		Рославльский и Смоленский районы – 15, Гагаринский район и иностранцы – 9, иные – 16
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	29	г. Смоленск – 15, Смоленский район – 7, иные – 7
содержание транспортной инфраструктуры	19	г. Смоленск – 8, иные 11
иные	56	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (1 479 обращений или 20,8% от общего количества) явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 1 148 обращений или 16,2% от общего количества обращений (АППГ – 14,9%), на втором месте – по обеспечению права на жилье - 295 обращений или 4,2% от общего количества обращений (АППГ – 4,5%).

Сфера жилищно-коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	1 148	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	328	г. Смоленск – 212, Ярцевский район – 15, Вяземский район – 10, Дорогобужский район - 15, Рославльский район – 12, Гагаринский, Сафоновский и Смоленский районы – 11, иные – 42
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	200	г. Смоленск – 102, Дорогобужский, Рославльский и Ярцевский районы – по 15, Сафоновский район – 14, иностранцы –

		11, Смоленский район – 9, иные – 19
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	189	г. Смоленск – 87, Сафоновский и Ярцевский районы – по 13, Вяземский и Гагаринский районы – по 15, Рославльский район – 10, иные – 36
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	152	г. Смоленск – 101, Вяземский и Сафоновский районы – по 9, Смоленский район – 7, иные – 26
перебои в водоснабжении	69	г. Смоленск – 28, Гагаринский район – 8, Рославльский район – 7, иные - 26
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	87	г. Смоленск – 43, Вяземский район – 11, Сафоновский район – 9, иные - 24
капитальный ремонт общего имущества	63	г. Смоленск – 30, Рославльский район – 11, иные – 22
перебои в электроснабжении	19	г. Смоленск и Гагаринский район – по 5, иные - 9
иные	41	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	295	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	122	г. Смоленск – 26, Дорогобужский район – 16, Вяземский район – 12, Рославльский район – 9, Ярцевский район – 8, иные - 51
переселение из коммуналок, общежитий,	56	г. Смоленск – 23,

аварийных домов, ветхого жилья		Вяземский район – 9, Сафоновский район – 8, иные – 16
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	60	Рославльский район – 12, иностранцы – 8, иные - 40
обследование жилого фонда на предмет пригодности	32	Вяземский район – 9, г. Смоленск – 8, Сычевский район – 7, иные - 8
иные	25	

В отчетном периоде 2021 года поступило **447** обращений или 6,3% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – аналогичный показатель).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<i>Органы исполнительной власти – 218 обращений</i>		
деятельность органов исполнительной власти	213	г. Смоленск – 86, Рославльский район – 15, иностранцы – 13, Дорогобужский район – 12, Вяземский район – 10, Гагаринский и Сафоновский районы – по 7, иные – 63
иные	5	
<i>Местное самоуправление – 229 обращений</i>		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	225	г. Смоленск – 35, Вяземский район – 19, Рославльский район – 15, иностранцы – 11, Гагаринский и Сафоновский районы – по 13, Смоленский и Ярцевский районы – по 12, Дорогобужский район – 8, Шумячский район – 7,

		иные – 80
иные	4	

4. Личные приемы граждан

За 12 месяцев 2021 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **573** обращения, принято 709 граждан (в АППГ – 460 обращений, 556 граждан).

В отчетном периоде проведено **24** выездных личных приема заместителями Губернатора Смоленской области, в том числе 16 приемов – в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено **86** обращений и принято **122** гражданина. 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.

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 12 месяцев 2021 года проведено 7 личных приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи (далее - ВКС), по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **7 поручений** (из них 4 поручения исполнено в отчетном периоде, 3 находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 1 и 4 кварталы 2022 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за 12 месяцев 2021 года проведен 1 личный прием граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **4 поручения** (из них 2 поручения исполнено в отчетном периоде, 2 находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 кварталы 2022 года).