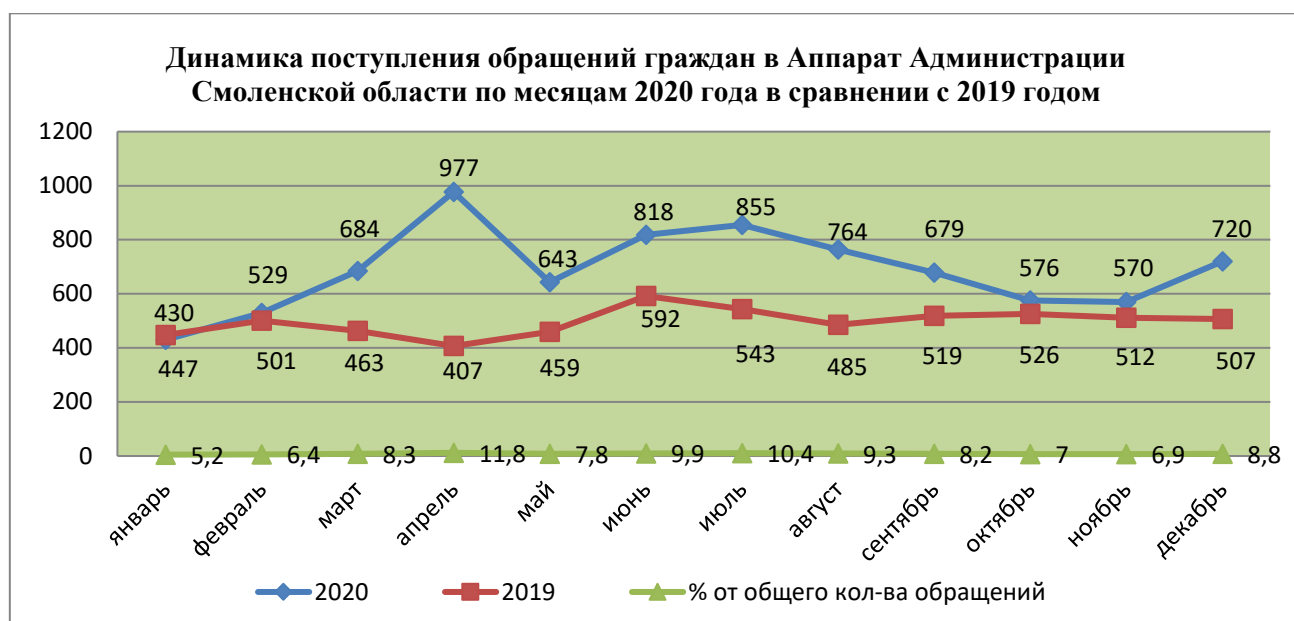
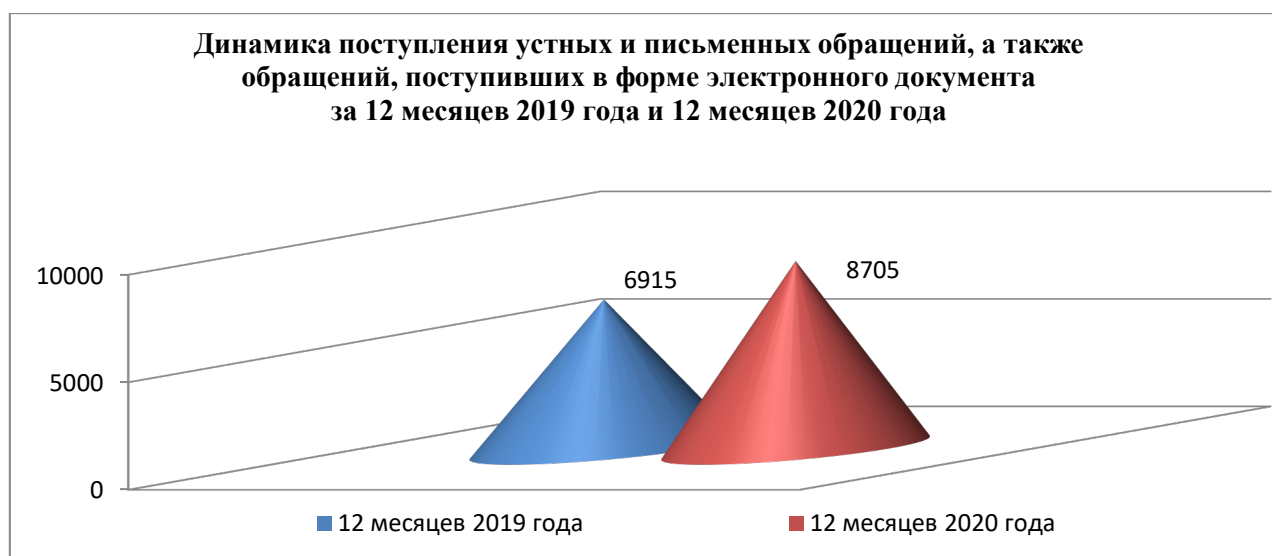


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

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 2020 года (далее также – отчётный период).

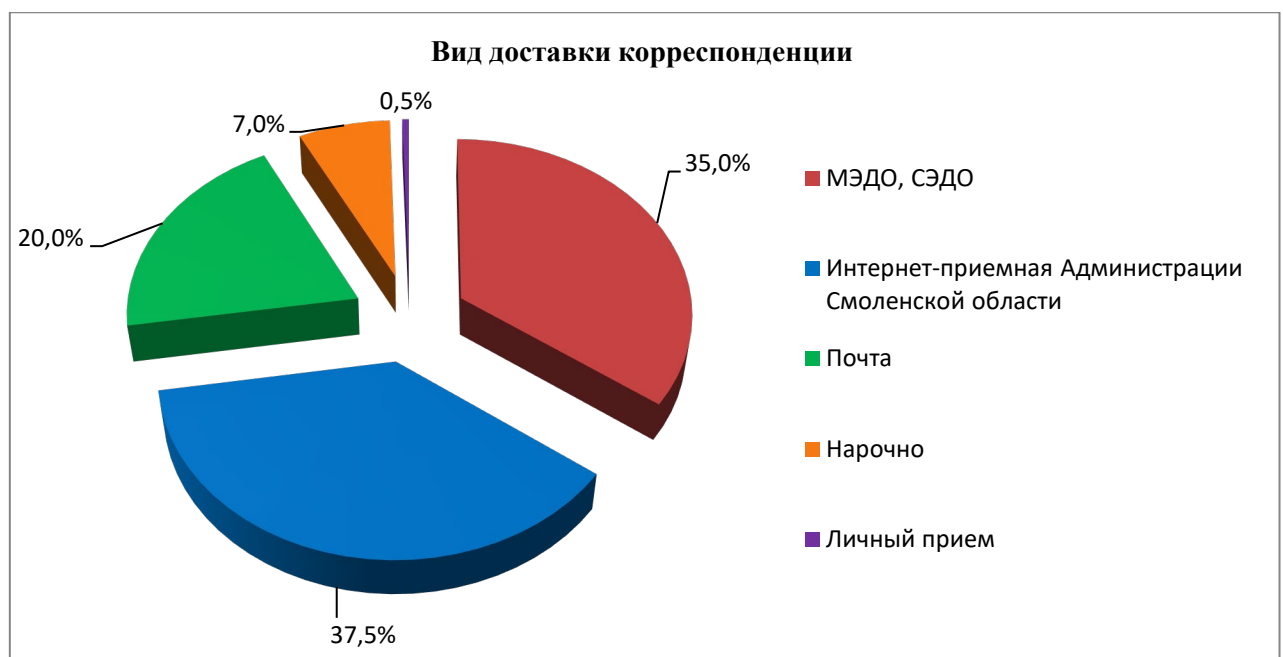
Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **8 705** обращений граждан (**письменных – 8 245** и **устных – 460**), что на 1 790 обращений или на 20,6% больше, чем за аналогичный период 2019 года (далее - АППГ).



Наибольшую активность население Смоленской области и иногородние граждане проявили в апреле, июне и июле 2020 года (в АППГ – в июне и июле).

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 **186 запросов** (АППГ - 149), **поручений – 98** (АППГ - 70), **необращений – 272** (АППГ – 331).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **37,5%** (АППГ – 33%) корреспонденции поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **35%** (АППГ – 33) - направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **20%** (АППГ – 25%) - посредством **почтовой** связи, **7%** (АППГ – 12%) - **нарочно**, **0,5%** (АППГ – 2%) - **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 – 8 060 (97,8%** от общего количества обращений), **жалоб – 144 (1,7%), предложений – 41 (0,5%).**

Из числа **анонимных** поступило 89 обращений или **1,1%** (в АППГ – 1,6%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 584 или **7,1%** от общего количества обращений (в АППГ – 10,7%).

Количество **первичных** обращений составило 6 109 или **74,1%** (АППГ – 67,4%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 995 или 12,1%** (АППГ – 11,9%), **неоднократных** обращений – 1 141 или **13,8%** (АППГ – 20,7%).

Как видно из анализа, в отчетном периоде значительно снизилось количество неоднократных обращений граждан.

За 12 месяцев 2020 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 2019 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	2 691 (32,6%)	-1,4%
Федеральное Собрание Российской Федерации	203 (2,5%)	-1,6%
Аппарат Правительства Российской Федерации	183 (2,2%)	+0,3%
Министерства и ведомства Российской Федерации	197 (2,4%)	-1,0%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	98 (1,2%)	-1,6%
Прокуратура Смоленской области	130 (1,6%)	-0,1%
Смоленская областная Дума	16 (0,2%)	-0,2%
Иные организации	149 (1,8%)	-4,0
Заявитель	4 578 (55,5%)	+9,6%

Как видно из анализа, более 50% обращений от общего количества поступивших письменных обращений и обращений в форме электронного документа поступило непосредственно 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 **6 268** обращений с **контролем**, что составило **76%** от общего количества обращений (АППГ – 66%).

Количество обращений, поставленных на контроль, увеличено с целью последующего уменьшения повторных и неоднократных обращений граждан.

По состоянию на 31 декабря 2020 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 6 078 обращений.**

По результатам рассмотрения:

304 – **поддержано** или **5%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 11,8%);

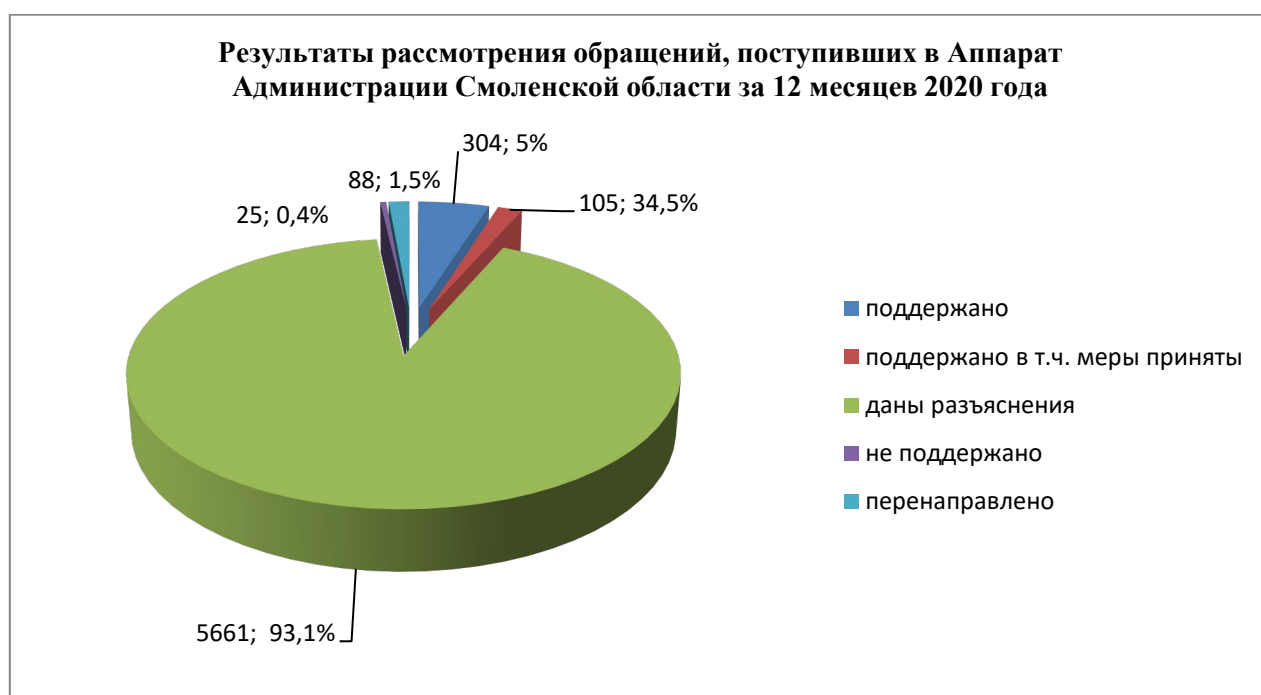
105 – поддержано, в том числе **меры приняты** или **34,5%** из числа поддержанных (АППГ – 26,2%);

5 661 – **даны разъяснения** или **93,1%** (АППГ – 86,8%);

25 – **не поддержано** или **0,4%** (АППГ – 0,8%);

88 обращений **перенаправлено** по территориальности или **1,5%** (АППГ – 0,6%).

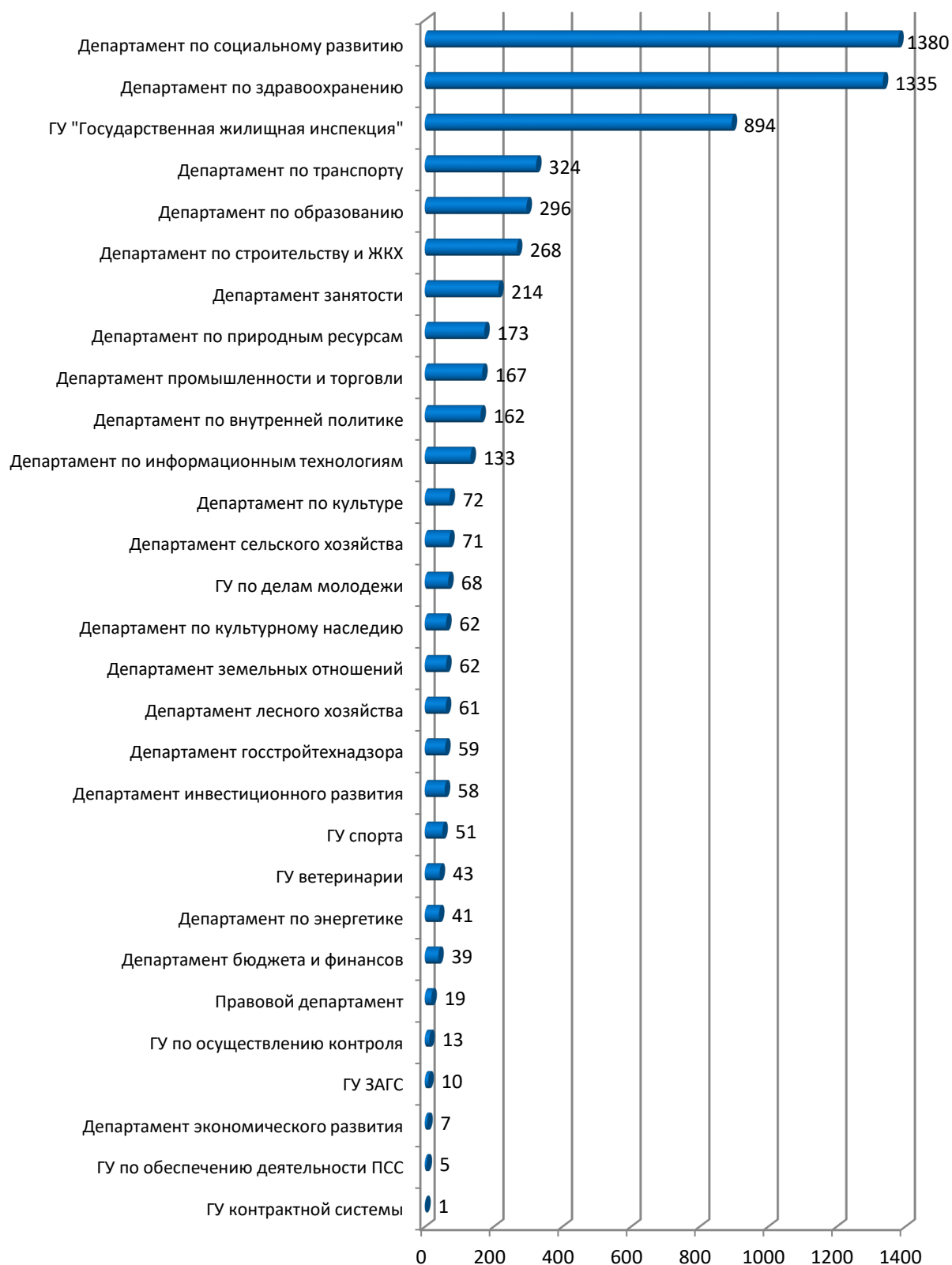
Исходя из анализа, увеличился процент положительно решенных вопросов в обращениях граждан.



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области (как и в аналогичном периоде прошлого года): Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **1 390** (АППГ – 591), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **1 335** (АППГ – 444) и Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **894** (АППГ – 622).

Увеличение общего количества обращений, поступивших в Департамент Смоленской области по социальному развитию и в Департамент Смоленской области по здравоохранению за отчетный период, связано с санитарно-эпидемиологической ситуацией на территории Российской Федерации.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации
Смоленской области, по органам исполнительной власти
Смоленской области за 12 месяцев 2020 года**



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

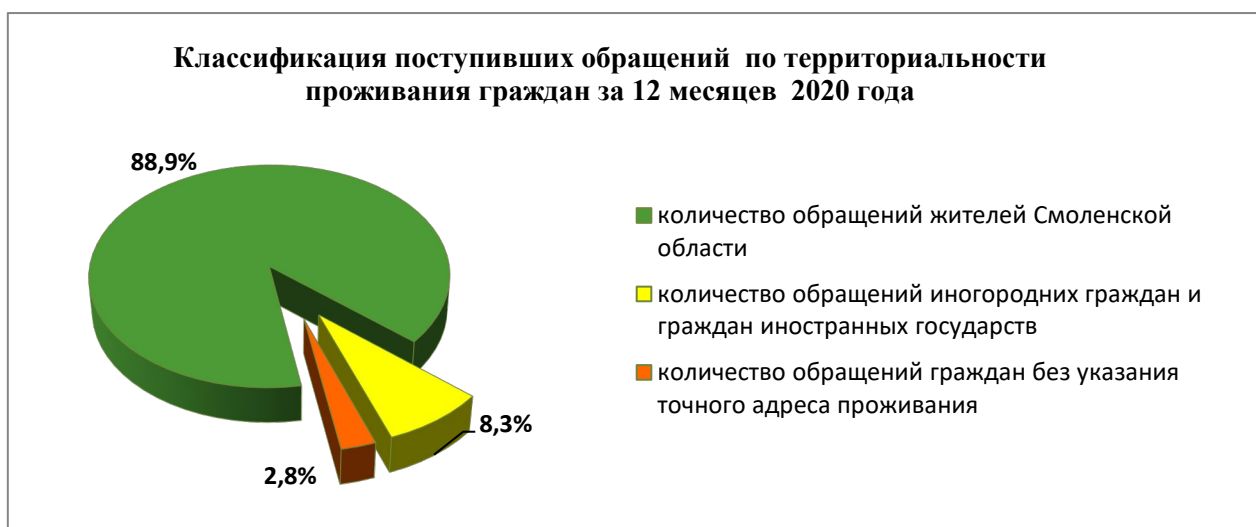
Поступившие обращения граждан принято категорировать по трём критериям:

- 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.

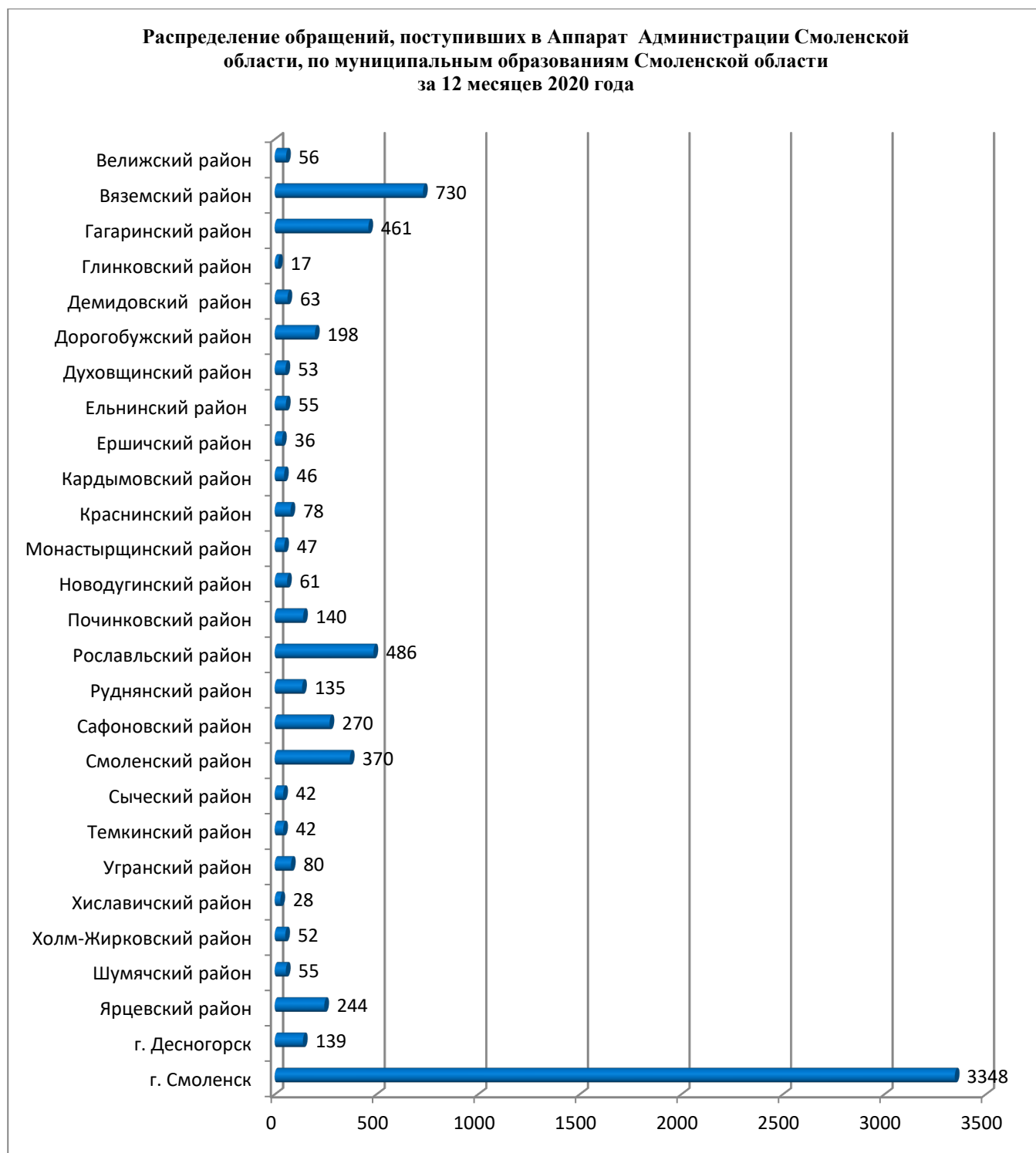
1. По территориальности проживания заявителей

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 – 7 332 или **88,9%** от общего количества поступивших в отчётном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 93,5%).



При этом чаще всего обращались **граждане, проживающие в г. Смоленске**, от которых поступило 3 348 обращений или **40,6%** от общего количества обращений (АППГ – 42,8%).

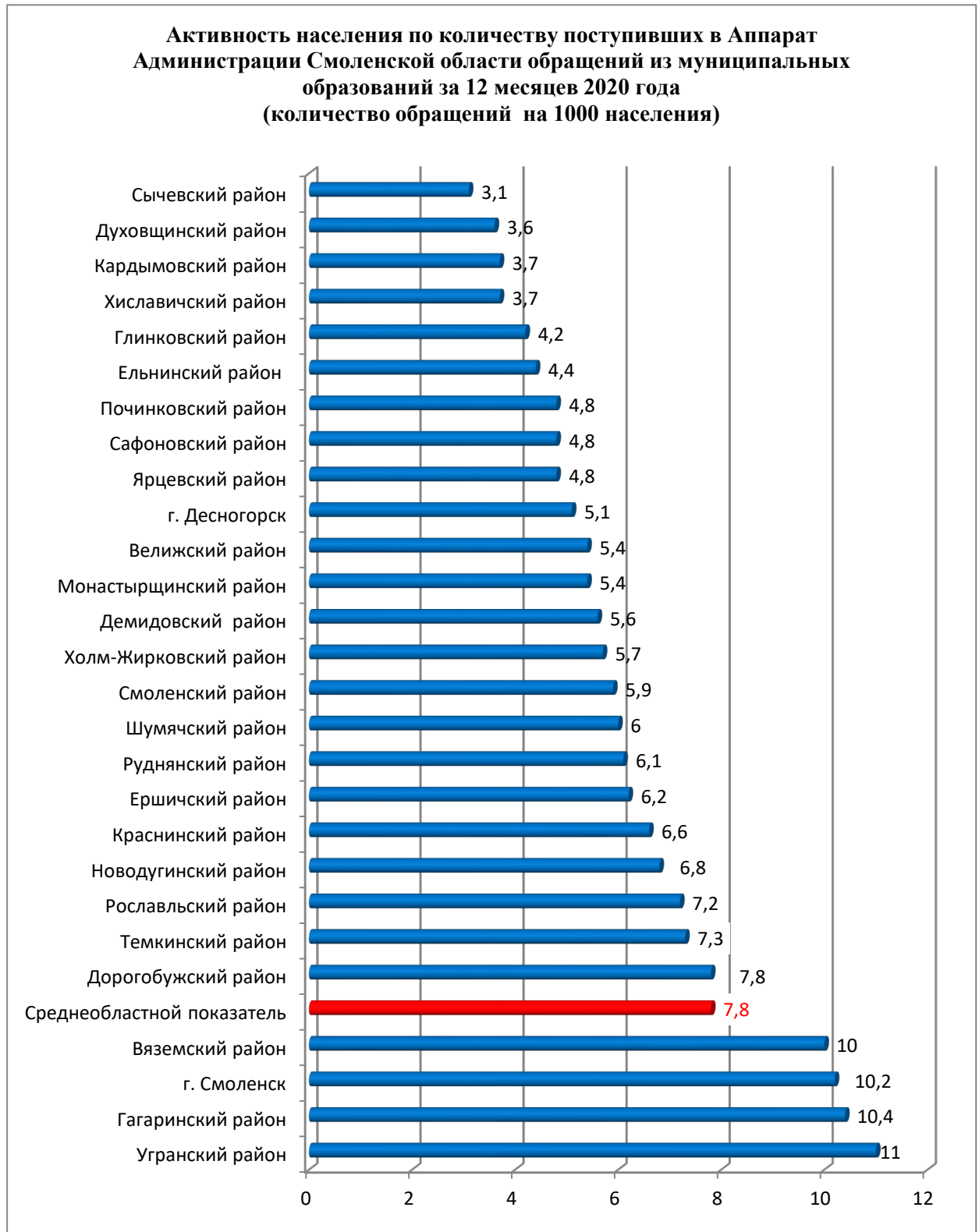
Высокую активность в отчетном периоде текущего года проявляли и граждане, проживающие в Вяземском, Гагаринском и Рославльском муниципальных районах. И наоборот, единичные обращения подавали жители Глинковского, Ершичского и Хиславичского районов Смоленской области.



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 7,8 (на тысячу жителей округа 8 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 5,9.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского и Гагаринского районов. Что касается Угранского района, 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. **13,3%** от числа лиц, обратившихся в отчётном 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 **0,3%**, что меньше чем за АППГ на 0,2%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **3,1%**, что на 1,3% меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **5,0%**, что больше чем за АППГ на 0,2%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **4,1%**, что на 0,2% меньше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчётном периоде составил **0,8%**, что на 0,1% больше чем за АППГ.

86,7% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.



3. По категориям проблемных вопросов

Анализ тематики поступивших обращений показал, что наибольшее количество обращений относится к **социальной сфере (3 278 обращений или 39,8% от общего количества поступивших в отчетном периоде)**. В рамках данного блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **1 331** или 16,1% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 9,5%), социального обеспечения - **939** или 11,4% (АППГ – 10,5%), труда и занятости населения – **323** или 3,9% (АППГ – 3%), семьи – **343** или 4,2% (АППГ – 1%), образования – **252** обращения или 3,1% (АППГ – 4,1%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 1 331 обращение		
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	417	г. Смоленск – 185, иногородние граждане – 44, Гагаринский район – 38, Вяземский район – 28, Рославльский район – 15, Дорогобужский район – 11, иные – 96
лечение и оказание медицинской помощи	291	г. Смоленск – 96, Вяземский район – 23, Гагаринский район – 21, Ярцевский район – 18, Рославльский район – 13, иногородние граждане – 11, иные - 109
работа медицинских учреждений и их сотрудников	277	г. Смоленск – 98, Вяземский район – 34, Рославльский район – 18, Гагаринский район – 23, Сафоновский район – 16, Ярцевский район и иногородние граждане – 11, иные – 66
лекарственное обеспечение	132	г. Смоленск – 55, Рославльский район – 19, иные – 58

заработная плата медицинских работников	62	г. Смоленск – 21, Рославльский район – 17, иные - 24
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	54	Вяземский и Гагаринский районы – по 5, Рославльский район – 8, г. Смоленск – 10, иные – 26
работа аптек	43	г. Смоленск – 20, иные – 23
иные	55	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 939 обращений</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	349	г. Смоленск – 110, Рославльский район – 36, Руднянский район – 18, Ярцевский район – 19, Вяземский район – 21, Сафоновский район – 15, Починковский район – 14, иногогородние граждане и Смоленский район – по 13, г. Десногорск и Гагаринский район – по 9, иные - 72
исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	99	г. Смоленск- 32, Вяземский район – 12, Смоленский район – 11, Рославльский район – 8, иные – 36
просьбы об оказании финансовой помощи	88	г. Смоленск – 32, Вяземский и Ельнинский районы – по 7, Сафоновский район – 5, иные – 37
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	71	г. Смоленск – 28, Руднянский район – 8, Сафоновский район – 7, иные – 28
предоставление дополнительных льгот	53	г. Смоленск- 16,

отдельным категориям граждан		Смоленский район – 9, иные – 28
получение и использование материнского капитала на региональном уровне	44	г. Смоленск – 18, иные – 26
льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта	41	г. Смоленск – 13, Рославльский район – 7, иностранцы граждане – 6, иные – 15
иные	194	
Семья – 343 обращения		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	228	г. Смоленск – 84, Вяземский район – 33, Рославльский район – 22, Гагаринский район – 17, Смоленский район – 9, иные – 63
опека и попечительство	60	г. Смоленск – 26, иностранцы граждане – 11, иные – 23
многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи	32	г. Смоленск – 8, Вяземский район – 7, иные – 17
иные	23	
Труд и занятость населения – 323 обращения		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	109	г. Смоленск – 31, Вяземский район – 10, Рославльский район – 9, Гагаринский район – 8, иные – 51
социальные выплаты безработным гражданам	77	г. Смоленск – 21, Рославльский район – 12, Вяземский район – 10, Гагаринский район – 9, Краснинский район – 7, иные – 18
надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства	29	г. Смоленск – 20, иные – 9
трудовые отношения, заключение,	26	г. Смоленск – 9,

изменение и прекращение трудового договора		иные - 17
выплата заработной платы	23	г. Смоленск – 9, иные - 14
заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	22	г. Смоленск – 9, Ярцевский район – 8, иные – 5
иные	37	
Образование – 252 обращения		
поступление в образовательные организации	37	г. Смоленск – 31, иные - 6
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	36	г. Смоленск – 20, иные - 16
условия проведения образовательного процесса	31	г. Смоленск – 19, иные – 12
иные	148	

В сфере экономики 2 099 обращений или 25,5% от общего количества поступивших в отчетном периоде относится к хозяйственной деятельности (АППГ – 29,7%), из них:

Хозяйственная деятельность в сфере экономики		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	1 038	
в том числе:		
комплексное благоустройство	267	г. Смоленск – 142, Вяземский район – 21, Рославльский район – 19, Смоленский и Ярцевский районы – по 13, иногородние граждане – 10, Сафоновский район – 7, иные - 42
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	212	г. Смоленск – 115, Вяземский район – 25, Рославльский район – 13, Гагаринский район – 7,

		иные – 52
уличное освещение	187	г. Смоленск – 92, Вяземский район – 18, Смоленский район – 16, иногородние граждане – 9, Рославльский район – 7, иные – 45
газификация поселений	142	Вяземский район – 29, Смоленский район – 13, Рославльский район – 12, Гагаринский и Темкинский районы – по 9, Монастырщинский и Починковский районы – 7, иные – 56
уборка мусора и посторонних предметов	91	г. Смоленск – 56, Гагаринский район – 15, Вяземский и Рославльский районы – по 7, иные - 21
водоснабжение поселений	60	г. Смоленск – 15, Вяземский район – 8, Смоленский район – 7, иные - 30
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	41	г. Смоленск – 15, Вяземский район – 7, Рославльский район- 6, иные - 13
иные	38	
<u>транспорт</u>	603	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	340	г. Смоленск – 71, иногородние граждане –50, Гагаринский район – 40, Вяземский район – 37, Смоленский район – 23, Рославльский район – 14, Сафоновский район – 12, Новодугинский район – 11,

		Холм – Жирковский район – 10, Шумячский район – 8, иные – 64
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	135	г. Смоленск – 58, Вяземский район – 19, Руднянский район – 18, Смоленский район – 13, Рославльский район и иногогородные граждане – 12, иные – 3
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	67	г. Смоленск – 32, иные - 35
иные	61	
<u>строительство</u>	273	
в том числе:		
строительство и реконструкция дорог	188	г. Смоленск – 37, Смоленский район – 22, Вяземский район – 18, Рославльский район – 14, Гагаринский район – 12, иногогородные граждане – 9, иные - 76
иные	85	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** (1 631 обращение или 19,8% от общего количества) явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **1 225** обращений или 14,9% от общего количества обращений (АППГ – 20,9%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **371** обращение или 4,5% от общего количества обращений (АППГ – 7,2%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	1 225	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего	295	г. Смоленск – 181, Вяземский район – 31,

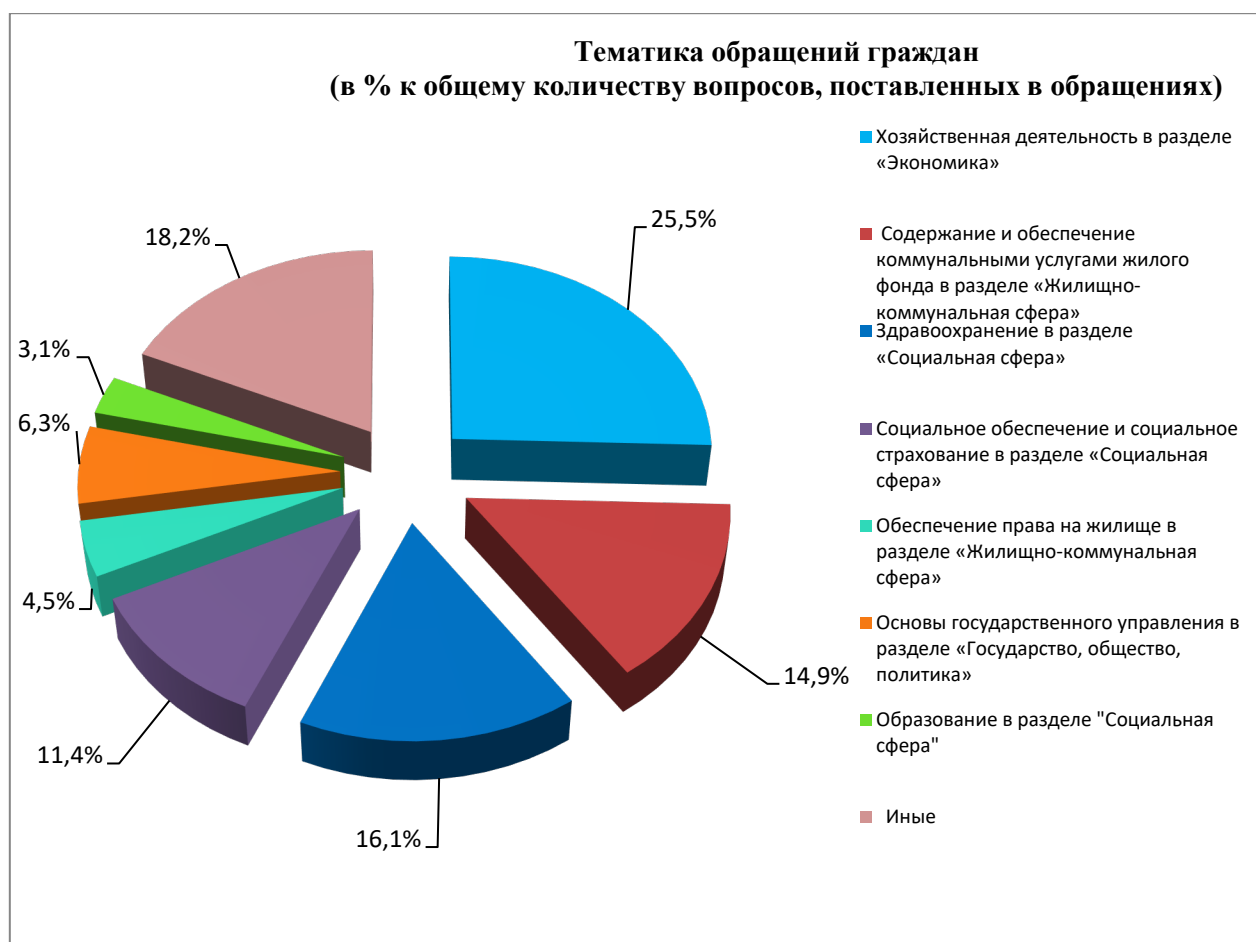
пользования, придомовая территория)		Сафоновский район – 18, Рославльский район – 13, Гагаринский и Ярцевский районы – по 11, Дорогобужский район – 8, иные - 22
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	196	г. Смоленск – 105, Дорогобужский район – 14, Вяземский район – 13, Рославльский район – 12, Сафоновский район – 8, Гагаринский район – 5, иные - 39
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	166	г. Смоленск – 66, Вяземский район – 14, Рославльский район – 11, иные - 75
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	136	г. Смоленск – 78, Вяземский район – 24, иные - 34
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	134	г. Смоленск – 75, Смоленский район – 13, Вяземский район – 9, Дорогобужский район – 8, Рославльский район – 6, иные - 23
капитальный ремонт общего имущества	103	г. Смоленск – 45, Сафоновский район – 9, Вяземский и Дорогобужский районы – 8, Рославльский и Смоленский районы – по 7, иные - 19
перебои в электроснабжении	66	г. Смоленск – 11, Вяземский и Дорогобужский районы – 8, Новодугинский и Смоленский районы – по 7, иные - 25

перебои в водоснабжении	47	г. Смоленск – 19, Вяземский район – 7, иные - 21
обращение с твердыми коммунальными отходами	41	г. Смоленск – 15, иные - 26
иные	41	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	371	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	154	г. Смоленск – 47, Руднянский район – 10, Вяземский район – 9, Смоленский район – 8, Гагаринский, Рославльский и Сафоновский районы – 7, Ярцевский район – 6, иные - 53
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	78	г. Смоленск – 36, Вяземский район – 8, Сафоновский район - 7 иные – 27
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	46	г. Смоленск – 8, иностранцы – 7, Гагаринский и Дорогобужский районы – 6, иные - 19
обследование жилого фонда на предмет пригодности	26	г. Смоленск – 13, иные – 13
обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	25	Сафоновский район – 8, Руднянский район – 5, иные - 12
выделение жилья молодым семьям, специалистам	16	г. Смоленск – 6, иные - 10
иные	26	

В отчетном периоде 2020 года поступило **517** обращений или 6,3% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 5,7%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Органы исполнительной власти – 263 обращения		
деятельность органов исполнительной власти	247	г. Смоленск – 102, Вяземский район – 10, Рославльский, Смоленский районы и иногородние граждане – по 9, Сафоновский район – 5, иные – 103
иные	16	
Местное самоуправление – 287 обращений		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	269	г. Смоленск – 77, Вяземский район – 22, Гагаринский район – 18, Смоленский район – 17, иногородние граждане - 15, Сафоновский район – 12, Ярцевский район – 11, Руднянский район – 10, Починковский район – 9, Краснинский район – 8, Монастырщинский район – 7, Рославльский район – 6, иные - 57
иные	18	

Таким образом, основная доля поступивших обращений относится к приоритетным направлениям деятельности органов власти. Тематика указанных обращений граждан распределилась следующим образом:



4. Личные приёмы граждан

За период с 09.01. по 19.03. и с 07.08. по 30.12.2020 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 **460** обращений, принято **556** граждан (в АППГ – 954 обращения, принято 1 105 граждан).

Уменьшение количества проведенных личных приемов граждан в отчетном периоде связано с распространением на территории Смоленской области коронавирусной инфекции.

В отчетном периоде проведено **5** выездных личных приемов заместителями Губернатора Смоленской области, в том числе 1 прием – в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено **26** обращений и принято **34** гражданина.

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.

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 том числе в режиме видеоконференцсвязи.

Администрацией Президента Российской Федерации за 2020 год проведено 5 личных приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи (далее - ВКС), по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **5 поручений** (1 поручение исполнено, 4 - находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 1 и 4 кварталы 2021 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за 2020 год проведено 2 личных приема граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **10 поручений** (из них 8 поручений исполнено в отчетном периоде, 2 находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 кварталы 2021 года).