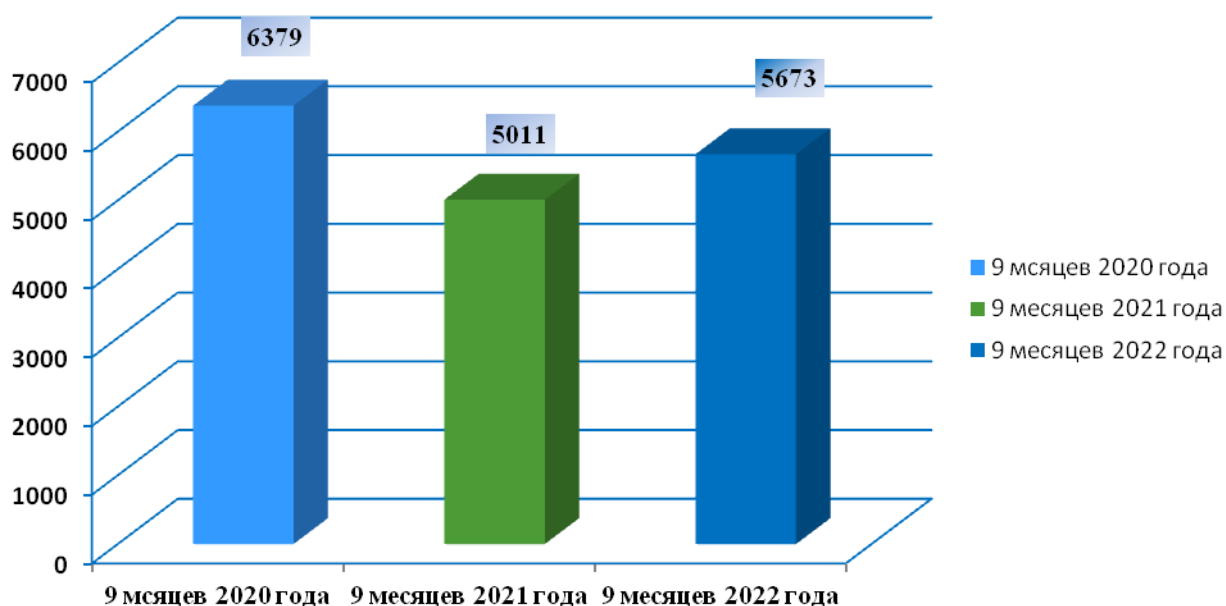


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 9 месяцев 2022 года

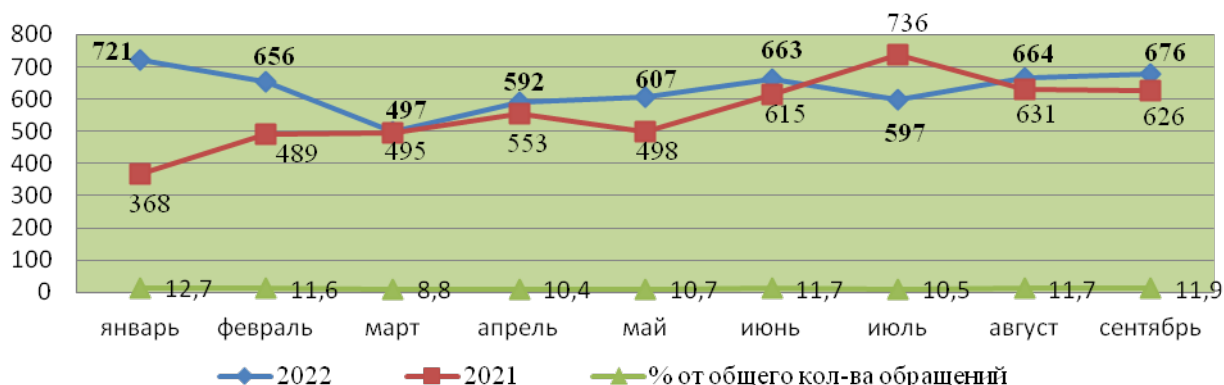
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2022 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **6 030** обращений граждан (**письменных – 5 673** и **устных – 357**), что на 549 обращений или на 9,1% больше, чем за аналогичный период 2021 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

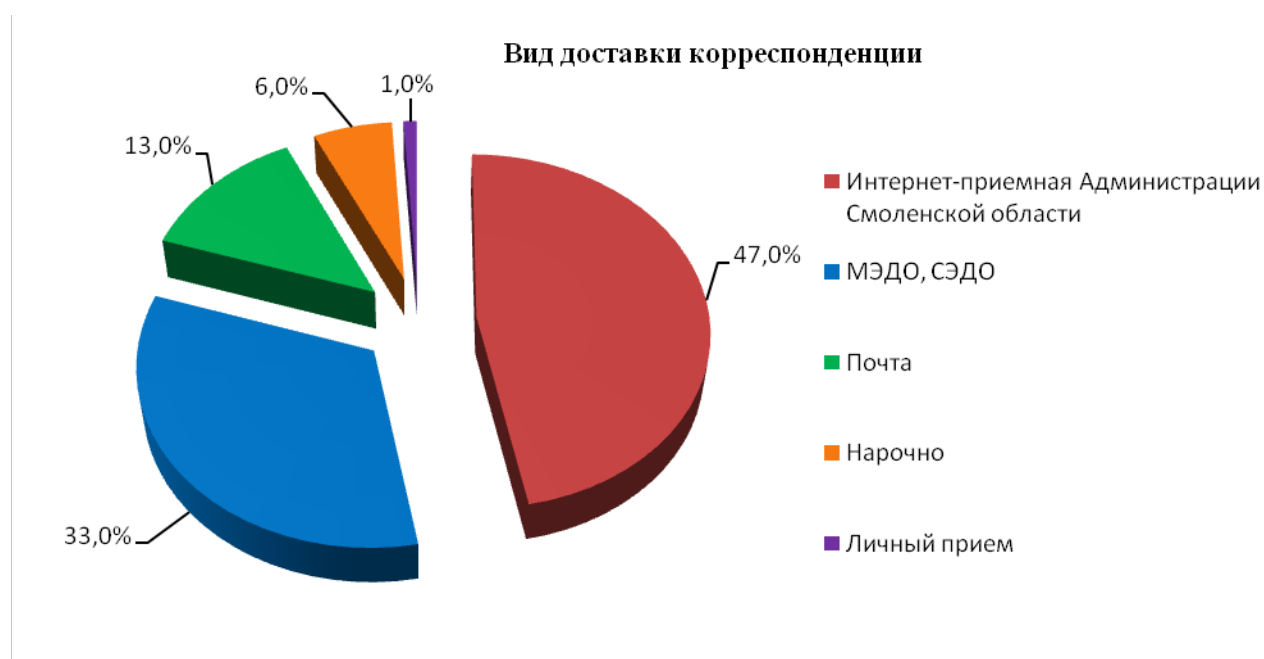


Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации
Смоленской области по месяцам 2022 года в сравнении с 2021 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **137 запросов** (АППГ - 231), **поручений – 17** (АППГ - 68), **необращений – 164** (АППГ – 123).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **47%** (АППГ – 30%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **33%** (АППГ – 41%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **13%** (АППГ – 20%) - посредством **почтовой** связи, **6%** (АППГ – 5%) - **нарочно**, **1%** (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 – 5 530 (97,5%** от общего количества обращений), **жалоб – 109 (1,9%), предложений – 34 (0,6%).**

Из числа **анонимных** поступило 39 обращений или **0,7%** (в АППГ – 1,2%).

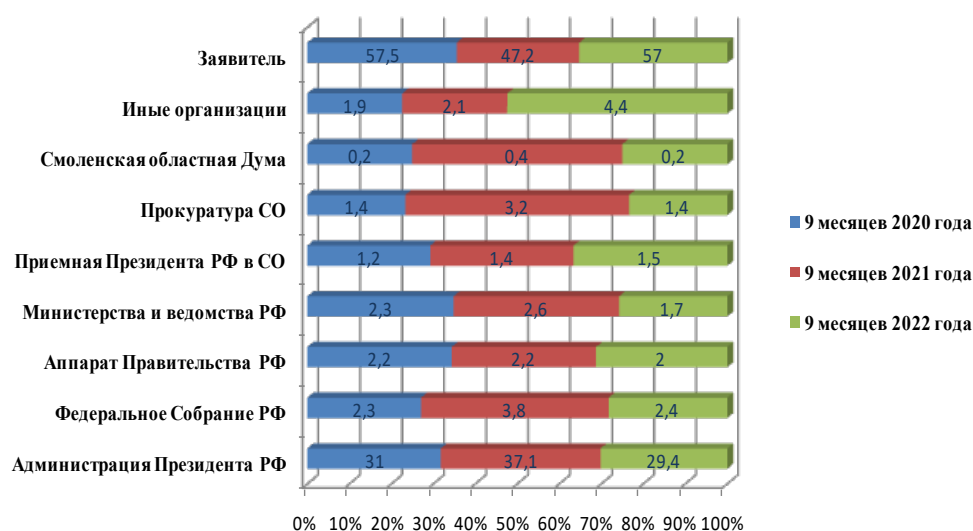
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 372 или **6,6%** от общего количества обращений (в АППГ – 7,5%).

Количество **первичных** обращений составило 4 286 или **75,6%** (АППГ – 69,2%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 602 или 10,6%** (АППГ – 12%), **неоднократных** обращений – 785 или **13,8%** (АППГ – 18,8%).

4 674 обращения или **82,4%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 71,5%).

За 9 месяцев 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	1 666 (29,4%)	-7,7%
Федеральное Собрание Российской Федерации	136 (2,4%)	-1,4%
Аппарат Правительства Российской Федерации	113 (2%)	-0,2%
Министерства и ведомства Российской Федерации	35 (1,7%)	-0,9%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	84 (1,5%)	+0,1%
Прокуратура Смоленской области	78 (1,4%)	-1,8%
Смоленская областная Дума	12 (0,2%)	-0,2%
Иные организации	248 (4,4%)	+2,3%
Заявитель	3 241 (57%)	+9,8%



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области

направлено на рассмотрение в пределах компетенции 4 418 обращений **с контролем**, что составило **77,9%** от общего количества обращений (АППГ – 78,1%).

По состоянию на 1 октября 2022 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 3 825 обращений**.

По результатам рассмотрения:

194 – **поддержано** или **5,1%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 5%);

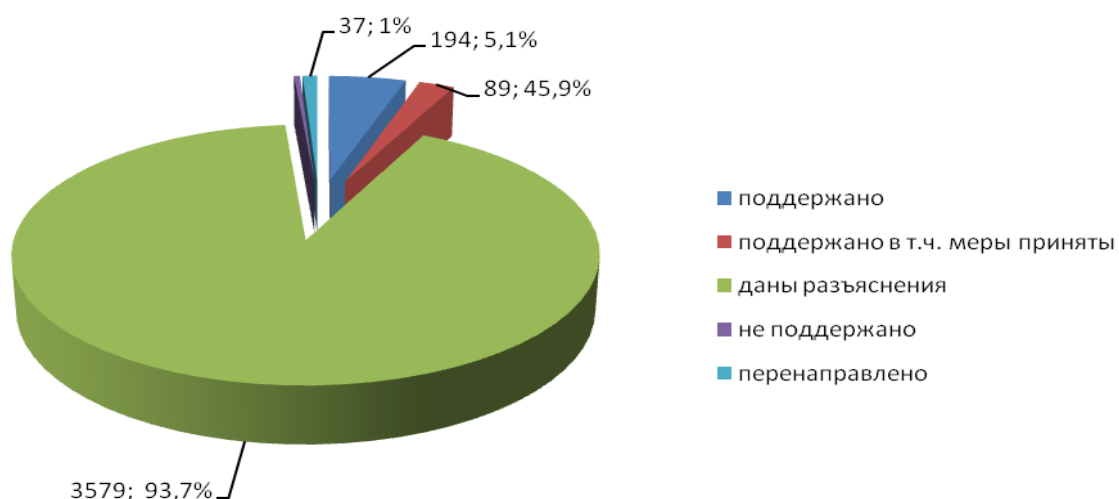
89 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **45,9%** из числа поддержанных (АППГ – 43,1%);

3 579 – **даны разъяснения** или **93,6%** (АППГ – 91,7%);

15 – **не поддержано** или 0,4% (АППГ – аналогичный показатель);

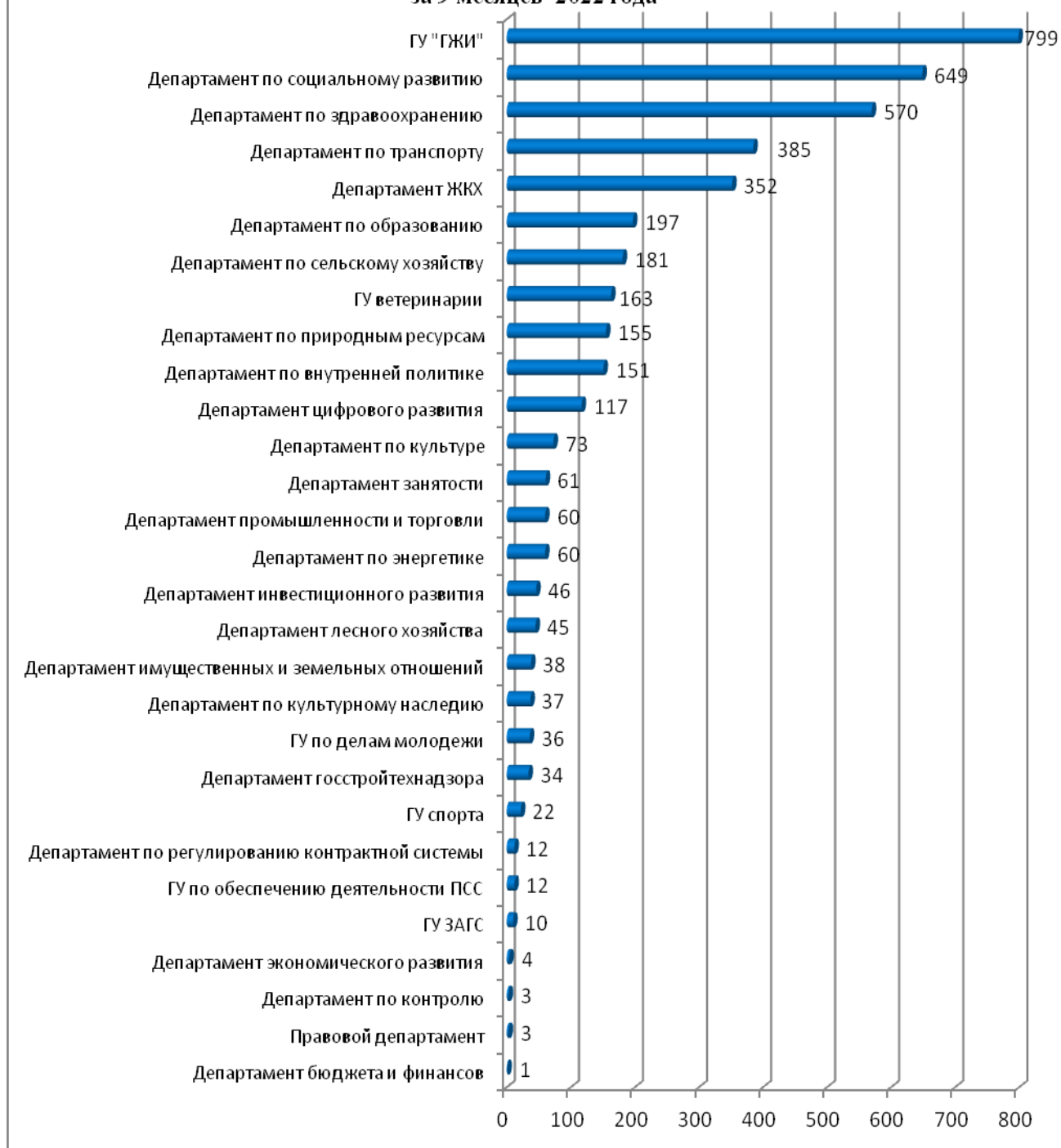
37 обращений **перенаправлено** по территориальности или **1%** (АППГ – 1,3).

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2022 года



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими исполнительными органами Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **799** (АППГ – 600), Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **649** (АППГ - 576), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **570** (АППГ – 552), Департаментом Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству – **385** (АППГ – 251) и Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству – **352** (АППГ – 247).

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации
Смоленской области, по исполнительным органам Смоленской области
за 9 месяцев 2022 года**



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

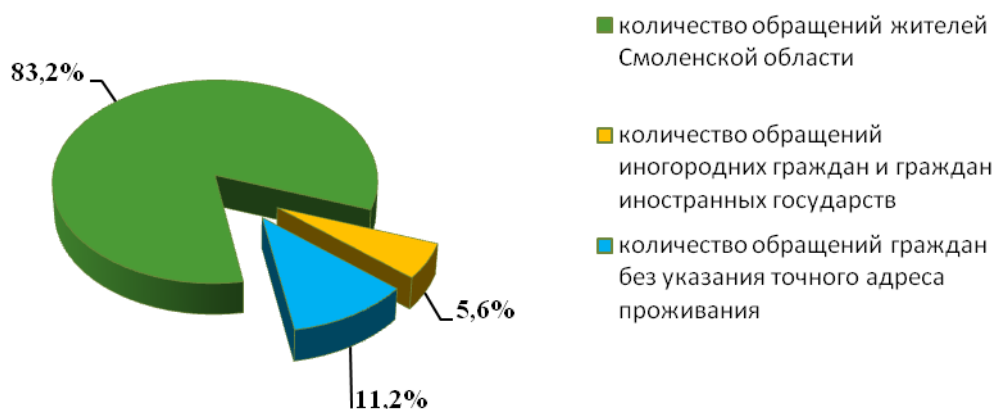
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 – 4 721 или **83,2%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области (АППГ – 87,6%)**.

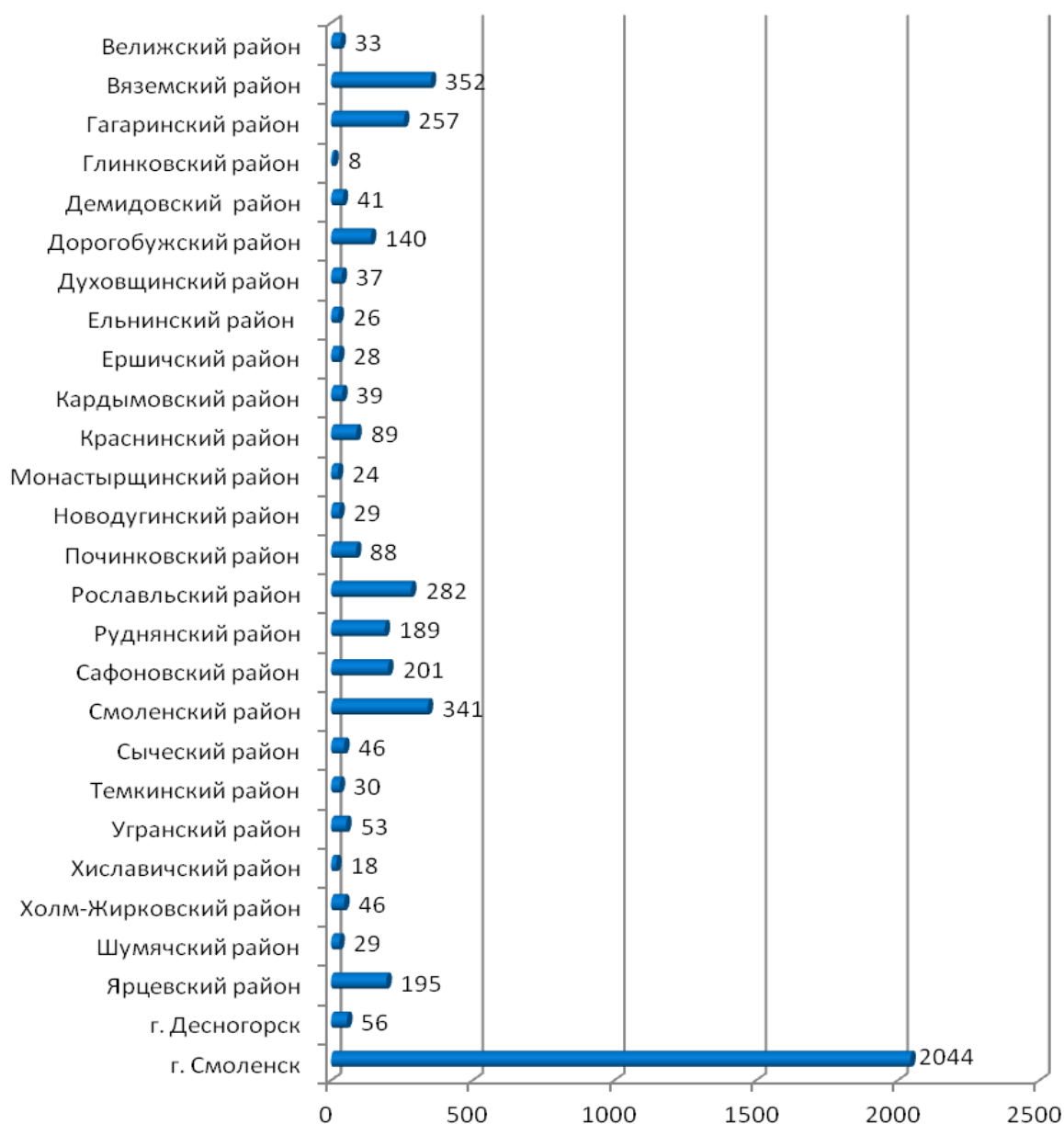
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 9 месяцев 2022 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 2 044 обращения или **36%** от общего количества обращений (АППГ – 38%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Гагаринского, Рославльского, Сафоновского, Смоленского и Ярцевского районов.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат
Администрации Смоленской области, по муниципальным
образованиям Смоленской области
за 9 месяцев 2022 года**



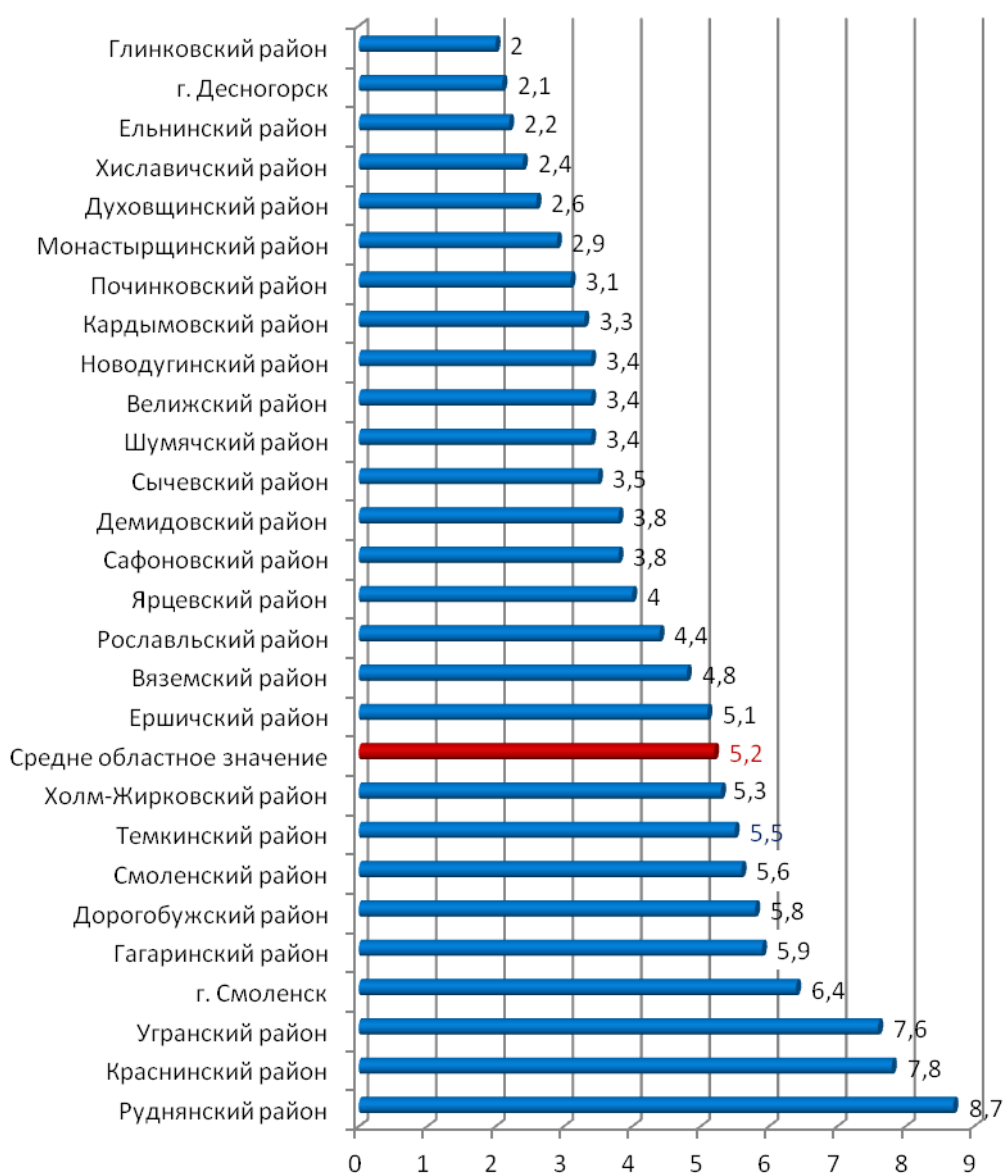
Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 5,2 (на тысячу жителей округа 5 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 4,7.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Гагаринского, Дорогобужского, Руднянского и Смоленского

районов. Что касается Краснинского, Темкинского, Угранского и Холм-Жирковского 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 9 месяцев 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

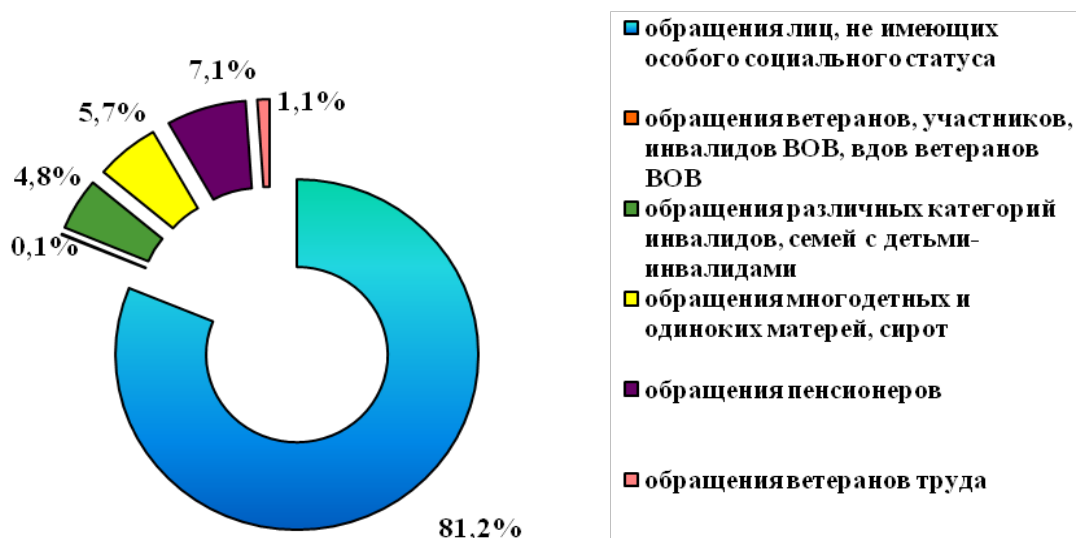
льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **18,8%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, ветераны Великой 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 0,1%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,8%**, что на 0,6 % больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **7,1%**, что больше чем за АППГ на 0,8%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **5,7%**, что на 0,8% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **1,1%**, что на 0,4% больше чем за АППГ.

81,2% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

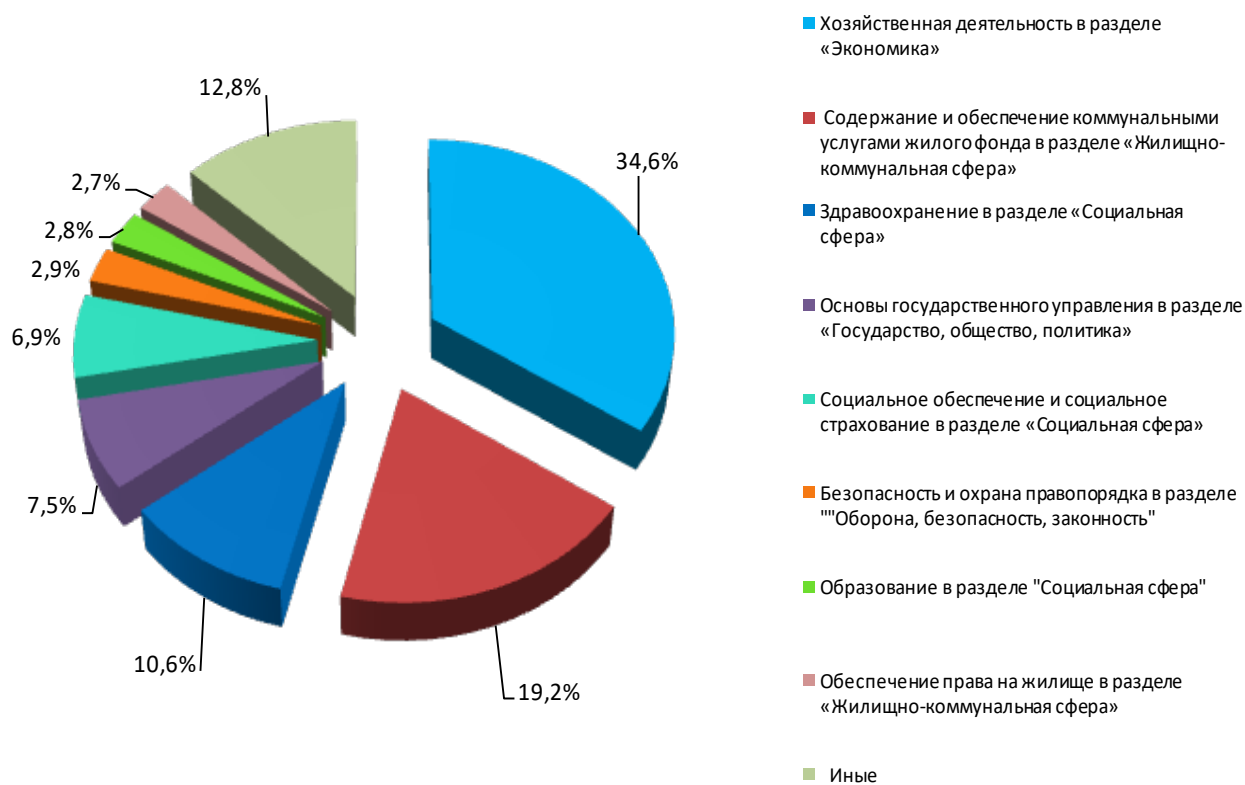
Социальный статус граждан, обратившихся за 9 месяцев 2022 года



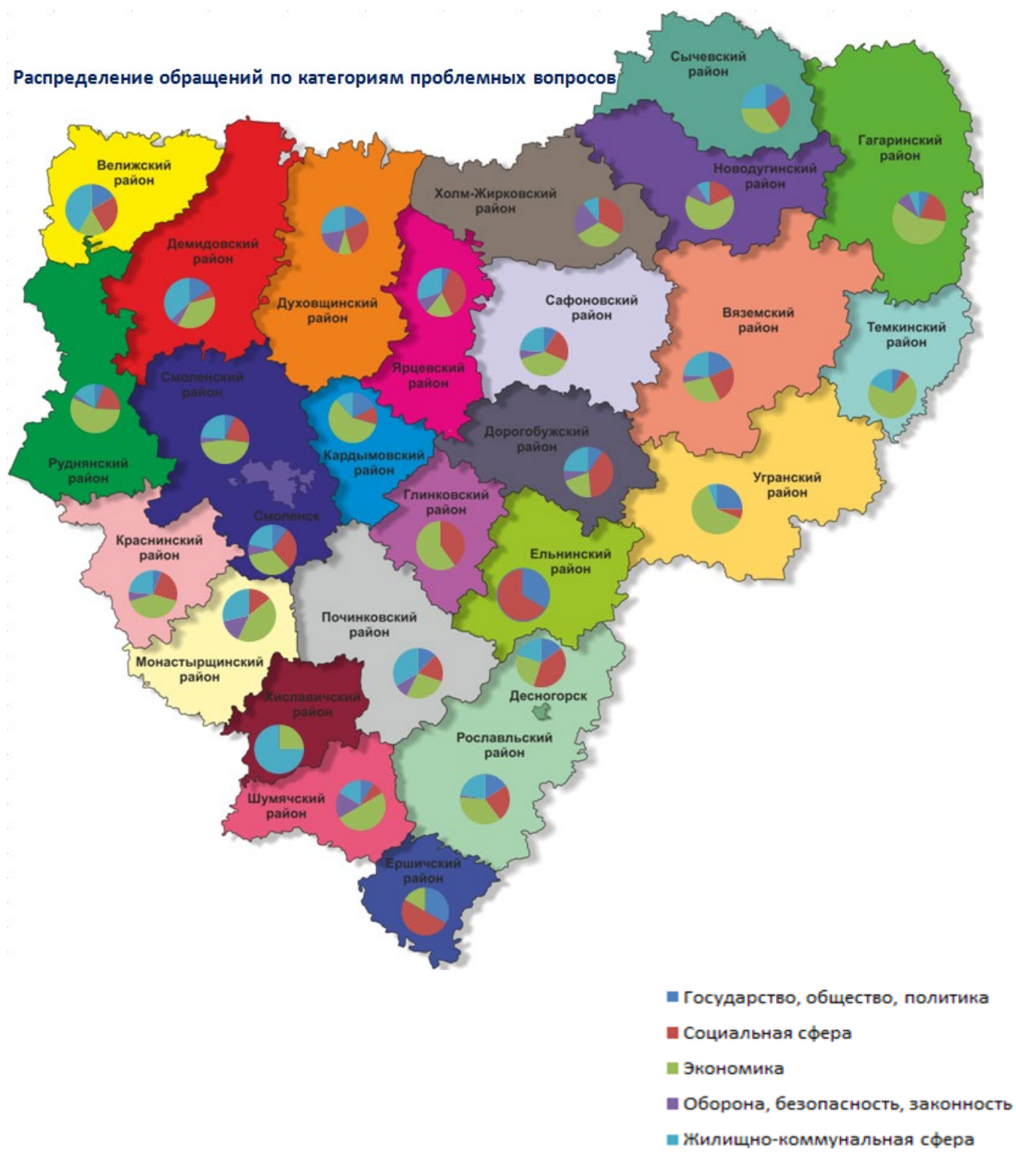
3. По категориям проблемных вопросов



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



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **1 946** или 34,6% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 27,9%), 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>	1 078	

в том числе:		
уборка снега, мусора и посторонних предметов	352	г. Смоленск – 192, Гагаринский район – 22, Вяземский район – 21, Краснинский район – 20, Дорогобужский район – 17, Ярцевский район – 14, Рославльский и Смоленский районы – 12, Руднянский район – 10, иные - 32
комплексное благоустройство	231	г. Смоленск – 123, Смоленский район – 16, Сафоновский район – 14, Вяземский и Гагаринский районы – по 10, Рославльский район – 9, иные - 49
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	168	г. Смоленск – 86, иногородние граждане – 11, Руднянский район – 10, Велижский район – 9, иные – 52
газификация поселений	103	Вяземский район – 14, Монастырщинский район – 13, Гагаринский район – 15, Сафоновский районы – 9, Дорогобужский район – 8, Смоленский район – 5, иные – 54
уличное освещение	91	г. Смоленск – 29, Смоленский район – 13, Краснинский район – 11, Сафоновский район – 10, Рославльский район – 7, иные – 21
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	49	г. Смоленск – 25, иные - 24

строительство объектов социальной сферы	36	Смоленский район – 25, г. Смоленск – 9, иные - 2
иные	48	
<u>транспорт</u>	521	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	275	г. Смоленск – 57, Смоленский район – 26, Вяземский район – 20, Руднянский район – 19, Гагаринский район – 18, Рославльский район – 16, иногородние граждане –15, Темкинский район – 11, Угранский район – 9, Сычевский район – 8, иные – 78
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	132	г. Смоленск – 43, Смоленский район – 26, Рославльский район – 13, Вяземский район – 10, иные – 40
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	52	г. Смоленск – 28, Сафоновский район – 15, иные – 9
содержание транспортной инфраструктуры	19	г. Смоленск – 12, иные - 7
иные	43	

В социальной сфере (1 362 обращения или 24% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **602** или 10,6% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 14%), социального обеспечения - **392** или 6,9% (АППГ – 8,6%), семьи – **117** обращений или 2,1% (АППГ – 3%), труда и занятости населения – **79** или 1,4 % (АППГ – 1,7%) и образования – **159** или 2,8% (АППГ – 2,7%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 602 обращения		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	146	г. Смоленск – 46, Рославльский район – 18, Вяземский район – 16, Ярцевский район – 10, Руднянский район – 7 Смоленский район -6, иногородние граждане – 5, иные – 38
лекарственное обеспечение	101	г. Смоленск – 43, Вяземский район – 8, иные – 50
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	85	г. Смоленск – 25, Рославльский район – 15, Вяземский район – 14, Руднянский и Ярцевский районы – по 7, иные – 17
лечение и оказание медицинской помощи	82	г. Смоленск – 27, Вяземский район – 10, Сафоновский район – 8, Гагаринский район – 6, иные - 31
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	27	г. Смоленск – 11, Гагаринский район – 6, иные -10
иные	161	
Социальное обеспечение и социальное страхование – 392 обращения		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	142	г. Смоленск – 42, Вяземский район – 15, Рославльский район – 13, Ярцевский район – 10, иногородние граждане – 6, Смоленский район – 5, иные - 51
исчисление и выплата пособий	51	г. Смоленск – 15,

гражданам, имеющим детей		Сафоновский район – 9, Смоленский район – 7, иные - 20
просьбы об оказании финансовой помощи	43	г. Смоленск – 13, Рославльский район - 7, иные - 23
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	29	г. Смоленск – 12, иные – 17
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	13	г. Смоленск – 7, иные - 6
иные	114	
Семья – 117 обращений		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	66	г. Смоленск – 25, Ярцевский район – 10, иные – 31
иные	51	
Труд и занятость населения – 79 обращений		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	35	г. Смоленск - 13, Дорогобужский район – 10, иные – 12
иные	44	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно–коммунального хозяйства (1 254 обращения или 22,1% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 1 091 обращение или 19,2% от общего количества обращений (АППГ – 16,9%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 151 обращение или 2,7% от общего количества обращений (АППГ – 4,2%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	1 091	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	291	г. Смоленск – 208, Рославльский район – 14, Вяземский район – 12, Гагаринский район – 10, иные – 47

коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	177	г. Смоленск – 80, Смоленский район – 10, Рославльский и Ярцевский районы – по 9, Вяземский и Сафоновский районы – по 7, Гагаринский район – 6, иные – 49
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	128	г. Смоленск – 40, Смоленский район – 19, Дорогобужский район – 18, Сафоновский район – 15, Рославльский район – 10, Ярцевский район – 9, иные – 17
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	84	г. Смоленск – 49, иные - 35
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	83	г. Смоленск – 37, Смоленский район – 17, Демидовский район – 10, иные – 19
капитальный ремонт общего имущества	81	г. Смоленск – 50, Рославльский район – 9, иные – 22
обращение с твердыми коммунальными отходами	63	г. Смоленск – 25, Ярцевский район – 16, Сафоновский район – 14, иные - 8
перебои в водоснабжении	50	Вяземский район – 12, Смоленский район – 10, Гагаринский район – 8, г. Смоленск – 7, Руднянский район – 6, иные - 7
перебои в электроснабжении	34	Гагаринский район – 8, Дорогобужский район – 6, Сафоновский и Смоленский районы – по 5,

		иные – 10
иные	100	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	151	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	63	г. Смоленск – 26, Вяземский район – 11, Дорогобужский район – 8, Рославльский район – 6, иные - 12
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	36	г. Смоленск – 17, иные – 19
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	16	г. Смоленск – 8, иные – 8
обследование жилищного фонда на предмет пригодности	14	Вяземский район – 7, иные - 7
иные	22	

В отчетном периоде 2022 года поступило **427** обращений или **7,5%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 7%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Исполнительные органы – 159 обращений		
деятельность исполнительных органов	155	г. Смоленск – 64, Смоленский район – 18, Рославльский район – 17, Ярцевский район – 11, Вяземский район – 9, Сафоновский район – 7, Дорогобужский район – 5, иные – 24
иные	4	
Местное самоуправление – 229 обращений		
деятельность муниципальных образований и его руководителей	222	г. Смоленск – 36, Рославльский район – 25, Вяземский район – 20, Смоленский район – 10, Сафоновский район – 9,

		Угранский район – 8, Ярцевский район – 7, иные – 107
иные	7	

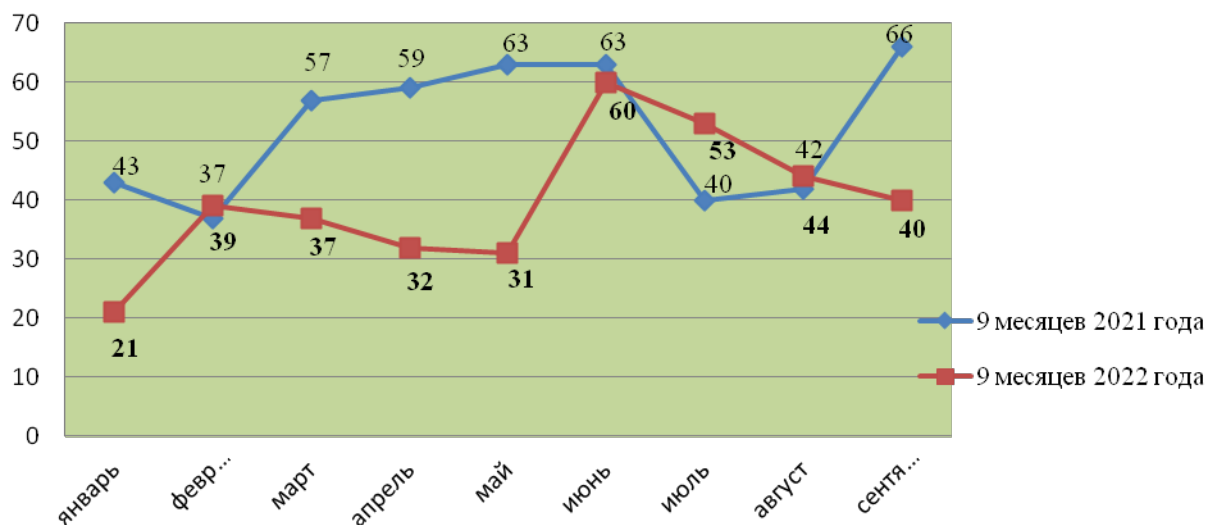
Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2022 года в сравнении с аналогичным периодом 2021 года:

<i>Вопросы</i>	<i>9 месяцев 2021 года</i>	<i>9 месяцев 2022 года</i>	<i>(+, - к 2021 году)</i>
уборка снега, мусора и посторонних предметов	133	352	+219
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	254	291	+37
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	251	275	+24
комплексное благоустройство	167	231	+64
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	99	168	+69
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	70	132	+62
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	163	128	-35
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	141	177	+36

4. Личные приемы граждан

За 9 месяцев 2022 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **357** обращений, принято 407 человек в режиме видеоконференцсвязи (в АППГ рассмотрено 470 обращений, 586 граждан).

Динамика приема граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями исполнительных органов 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 9 месяцев 2022 года проведено 3 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено 3 поручения (из них 1 поручение исполнено в отчетном периоде, 2 находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 кварталы 2023 года).