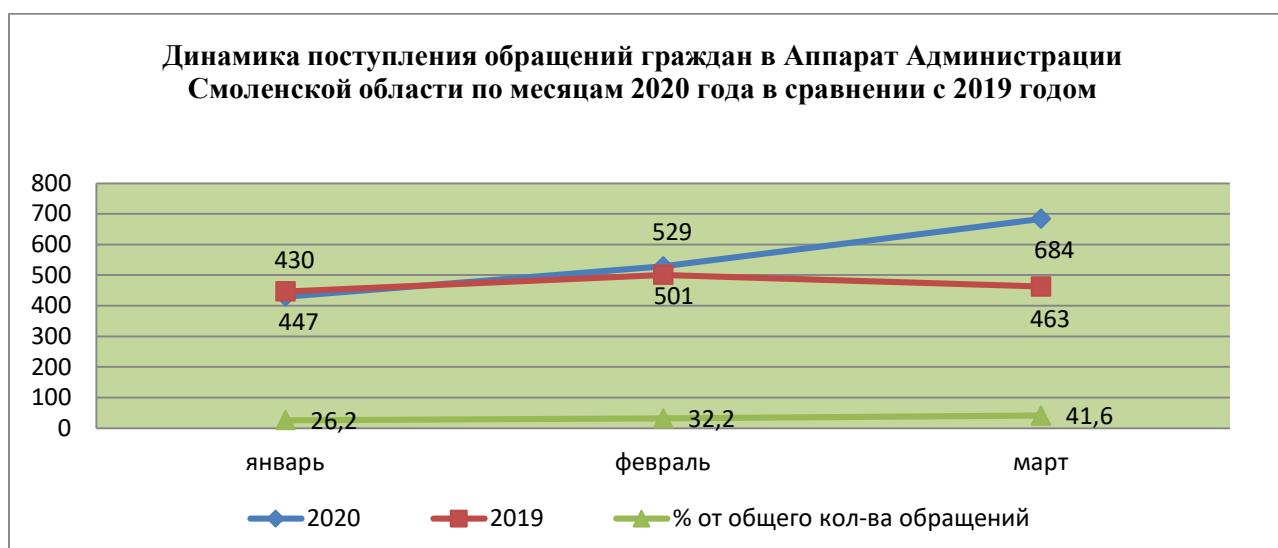


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I квартал 2020 года

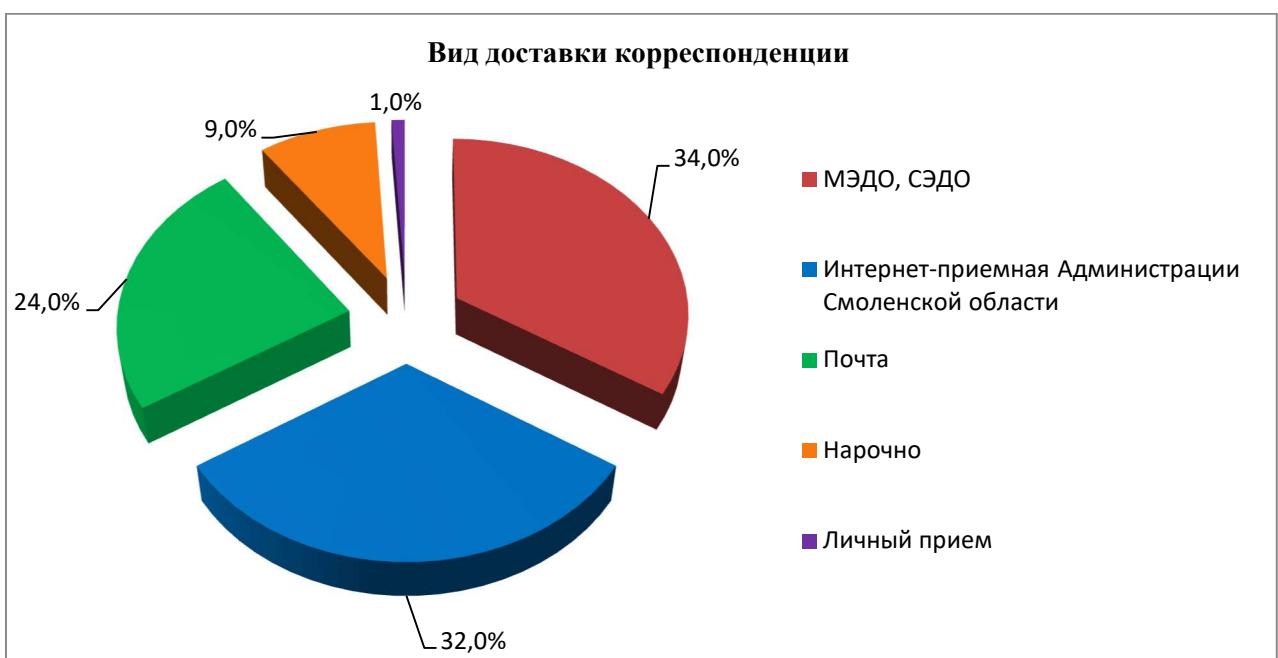
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за I квартал 2020 года (далее также – отчётный период).

Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **1 830** обращений граждан (**письменных – 1 643** и **устных – 187**), что на 199 обращений или на 12,2% больше, чем за аналогичный период 2019 года (далее - АППГ).



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 **55 запросов** (АППГ - 41), **поручений – 23** (АППГ - 17), **не обращений – 45** (АППГ – 89).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **34%** (АППГ – аналогичный показатель) корреспонденции поступило посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **32%** (АППГ – 27%) - направлено в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **24%** (АППГ – 23%) - посредством **почтовой связи**, **9%** (АППГ – 13%) - **налично**, **1%** (АППГ – 3%) - **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 – 1 600 (97,4% от общего количества обращений)**, **жалоб – 29 (1,8%)**, **предложений – 14 (0,8%)**.

Из числа **анонимных** поступило 15 обращений или **0,9%** (в АППГ – 1,1%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 131 или **8%** от общего количества обращений (в АППГ – 10,5%).

Количество **первичных** обращений составило 1 162 или **70,7%** (АППГ – 67,1%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 181** или **11%** (АППГ – 12,5%), **неоднократных обращений – 300** или **18,3%** (АППГ – 20,4%).

В I квартале 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	583 (35,5%)	+3,5%
Федеральное Собрание Российской Федерации	49 (3%)	+0,1%
Аппарат Правительства Российской Федерации	41 (2,5%)	+0,1%
Министерства и ведомства Российской Федерации	40 (2,4%)	-0,9%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	46 (2,8%)	-0,5%
Прокуратура Смоленской области	30 (1,8%)	+0,3%
Смоленская областная Дума	3 (0,2%)	-0,2%
Иные организации	78 (4,7%)	аналогичный показатель
Заявитель	773 (47%)	-2,5%

Как видно из анализа, почти 50% обращений от общего количества поступивших письменных обращений и обращений в форме электронного документа поступило непосредственно от заявителей, более 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 **1 230 обращений с контролем**, что составило **75%** от общего количества обращений (АППГ – 72%).

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

По состоянию на 1 апреля 2020 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 764 обращения**.

По результатам рассмотрения:

22 – поддержано или 2,9% от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 9,7%);

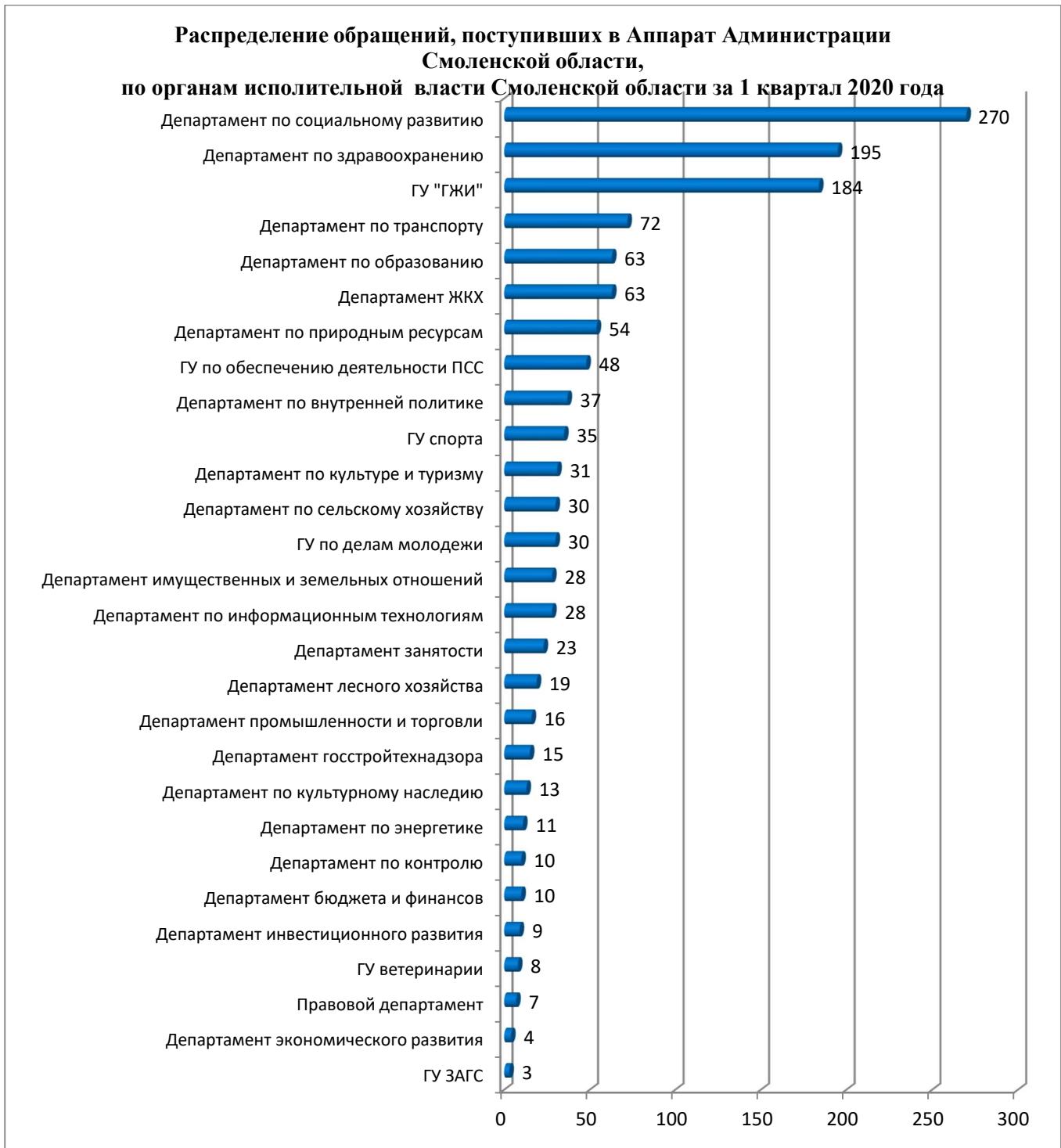
8 – поддержано, в том числе меры приняты или 36,4% из числа поддержанных (АППГ – 44,8%);

735 – даны разъяснения или 96,2% (АППГ – 89,3%);

7 обращений перенаправлено по территориальности или **0,9%** (АППГ – 0,6%).



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **270**, Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **195** и Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **184**.



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

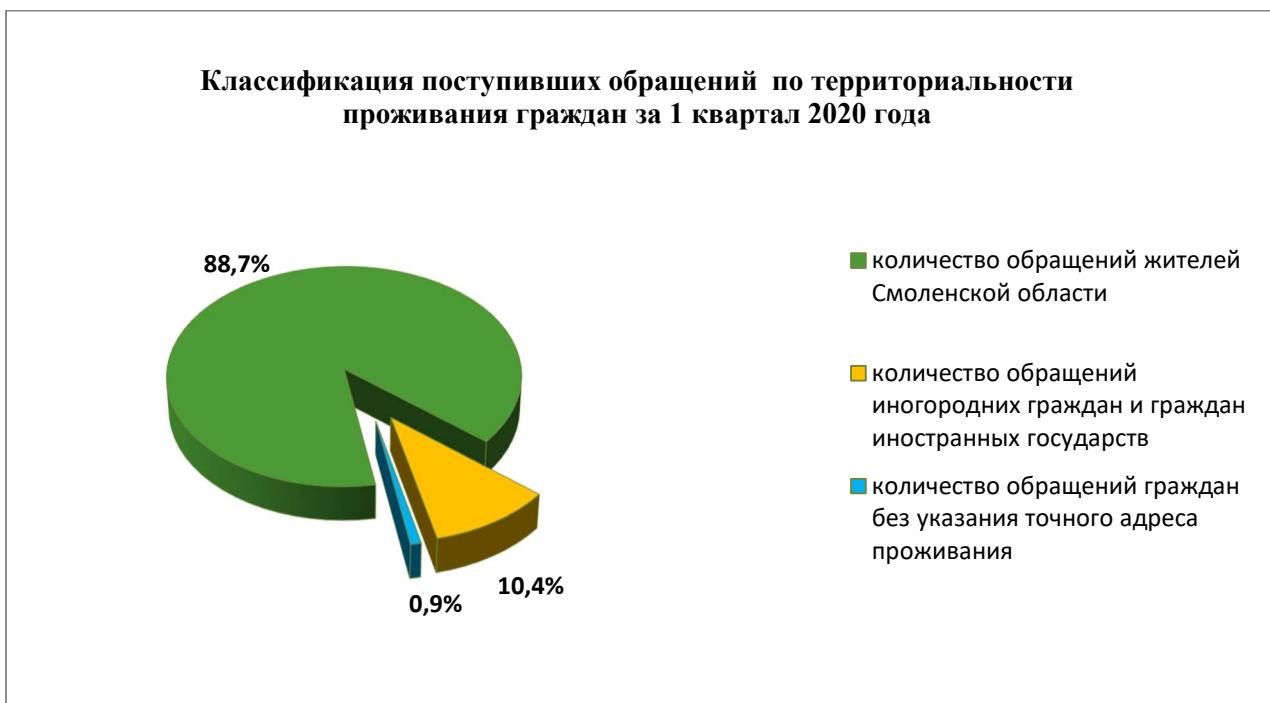
Поступившие обращения граждан принято категорировать по трём критериям:

- 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

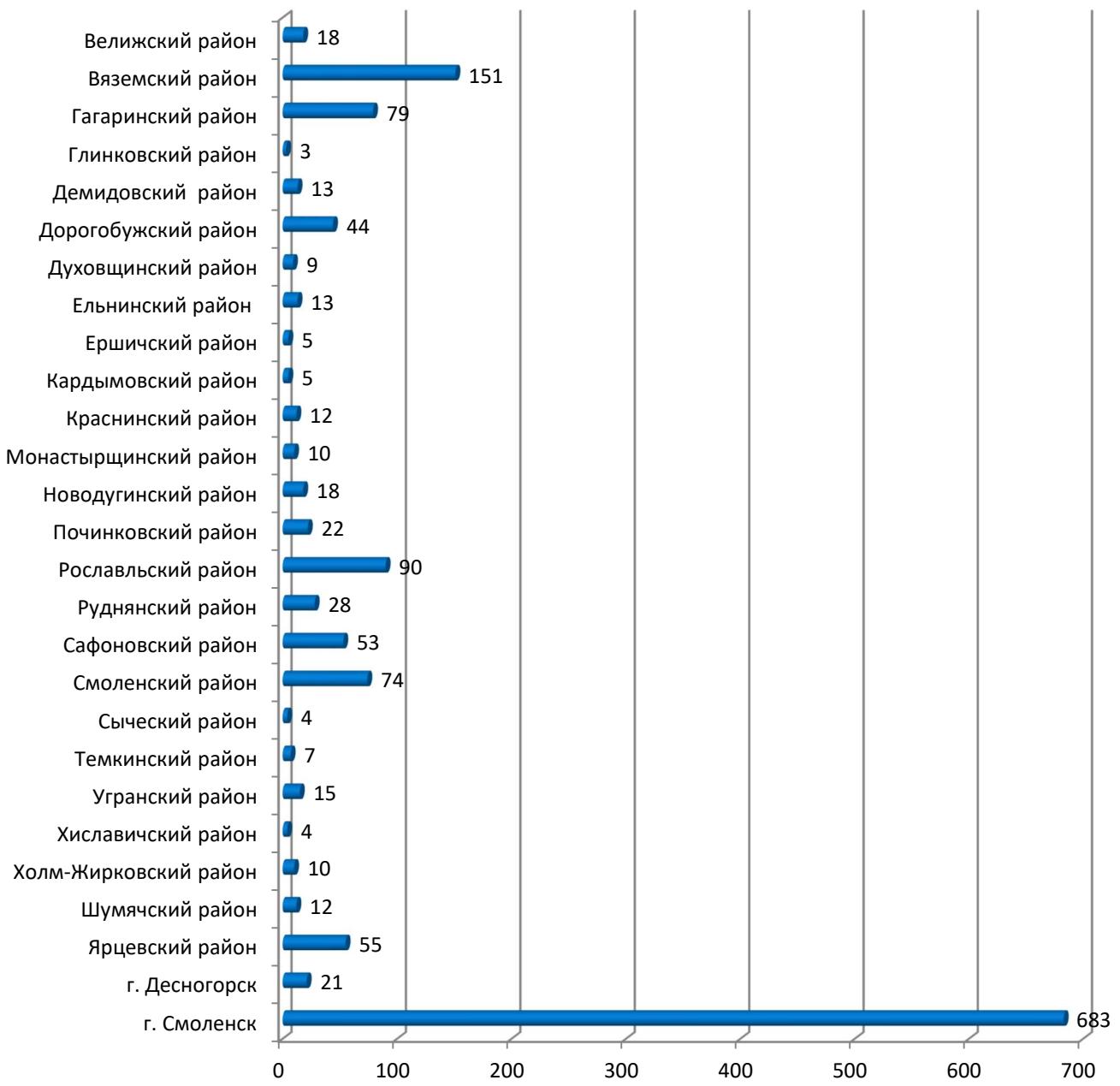
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 1 458 или **88,7%** от общего количества поступивших в отчётном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 93%).



При этом чаще всего обращались **граждане, проживающие в г. Смоленске**, от которых поступило 683 обращения или **41,6%** от общего количества обращений (АППГ – 43,7%).

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

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области за 1 квартал 2020 года

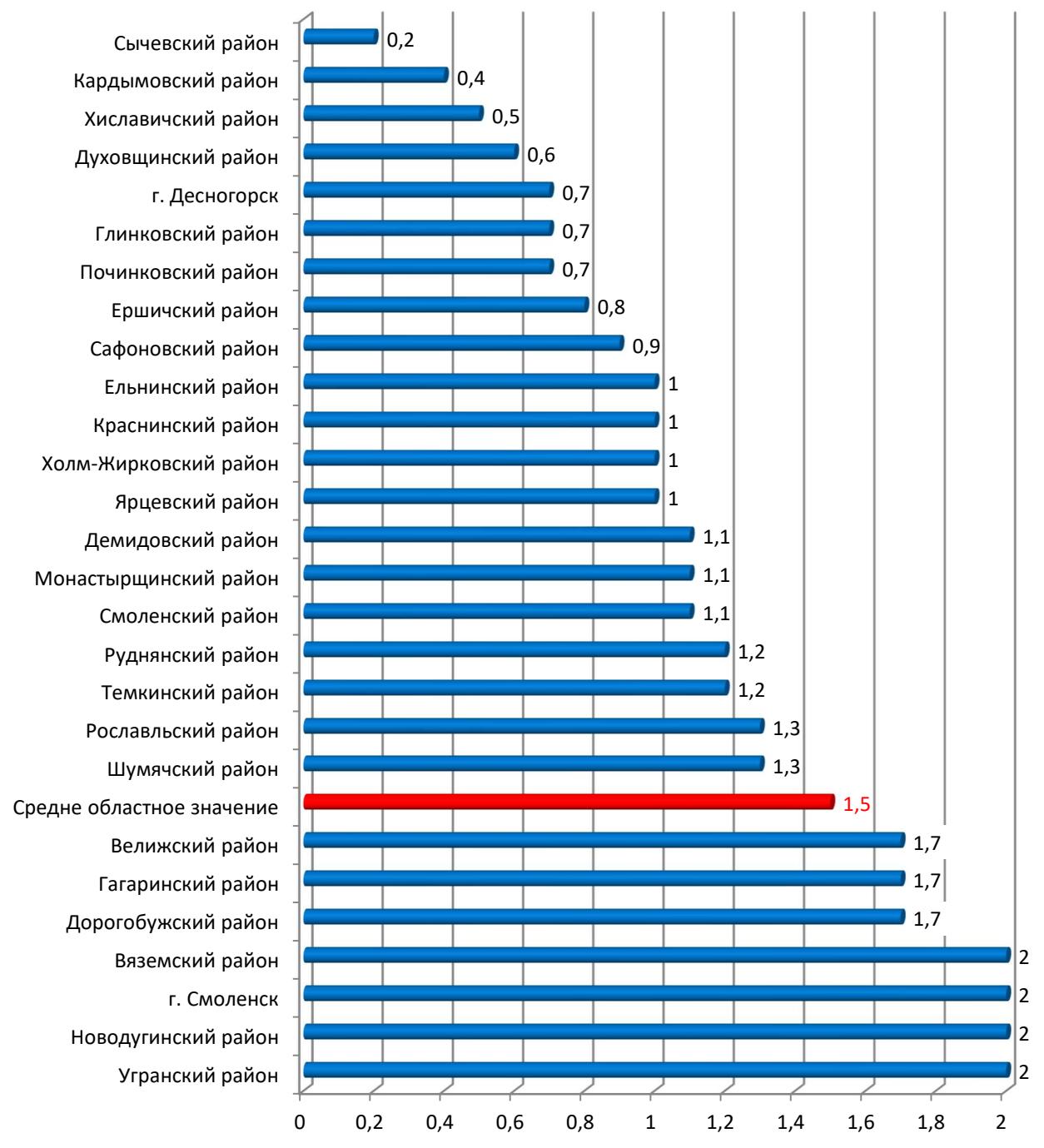


Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 1,5 (на тысячу жителей округа 1 гражданин обращался в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 1,4.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Дорогобужского, Вяземского, Гагаринского и Рославльского районов. Что касается Велижского, 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 1 квартал 2020 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%** от числа лиц, обратившихся в отчётном периоде (АППГ – 14,8%) 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 **0,6%**, что больше чем за АППГ на 0,2%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,2%**, что на 0,5% больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **5,8%**, что больше чем за АППГ на 1,5%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **6,5%**, что на 1,2% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчётном периоде составил **0,9%**, что на 0,2% меньше чем за АППГ.

82% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.



3. По категориям проблемных вопросов

Анализ тематики поступивших обращений показал, что наибольшее их количество относится к социальной сфере (625 обращений или 38% от общего количества поступивших в отчетном периоде). В рамках данного блока выделились вопросы социального обеспечения - 210 или 12,8% (АППГ – аналогичный показатель), здравоохранения и лекарственного обеспечения – 199 или 13,4% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 10,3%), образования, науки и культуры – 97 или 5,9% (АППГ – 6%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 210 обращений</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	50	г. Смоленск – 13, Рославльский район – 5, Починковский район - 4, иные - 28
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	27	г. Смоленск – 13, иные – 14
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	18	г. Смоленск- 7, иные - 11
просьбы об оказании финансовой помощи	16	г. Смоленск – 6, иные – 10
получение и использование материнского капитала на региональном уровне	16	г. Смоленск – 8, иные - 8
льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта	14	г. Смоленск – 4, иные – 10
социальная защита детей военного времени	8	г. Смоленск – 4, иные - 4
иные	61	
<i>Здравоохранение – 199 обращений</i>		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	41	г. Смоленск – 20, Вяземский район – 5, иные – 16
лечение и оказание медицинской помощи	36	г. Смоленск – 17, иные - 19
санитарно-эпидемиологическое	26	г. Смоленск – 15,

благополучие населения		иные – 11
лекарственное обеспечение	20	г. Смоленск – 8, иные – 12
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	14	Вяземский район – 4, иные – 10
работа аптек	13	г. Смоленск – 6, иные – 7
создание, ликвидация и реорганизация медицинских учреждений и организаций	12	Вяземский район – 7, иные - 5
иные	37	

Образование – 61 обращение

Авторы обращений затронули вопросы, носящие единичный характер: условия проведения образовательного процесса – 9 (г. Смоленск – 5), поступление в образовательные организации – 8 (г. Смоленск), нехватка мест в дошкольных образовательных организациях - 4 (г. Смоленск), иные - 40

В сфере экономики наибольшее количество обращений относится к **хозяйственной деятельности - 459** или 27,9% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 27,1%), из них:

<i>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</i>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
градостроительство и архитектура	220	
в том числе:		
комплексное благоустройство	55	г. Смоленск – 29, Ярцевский район – 8, иные - 18
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	52	г. Смоленск – 27, Вяземский район – 9, Рославльский район – 5, иные – 11
уличное освещение	38	г. Смоленск – 20, Вяземский район – 6, иные – 12
газификация поселений	29	Вяземский район – 9, иные – 20
уборка мусора и посторонних предметов	29	г. Смоленск – 17,

		иные - 12
иные	17	
<u>транспорт</u>	114	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	55	г. Смоленск – 15, иногородние граждане – 10, Вяземский район – 6, иные – 24
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	31	г. Смоленск – 9, Вяземский район – 5, иные – 17
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	14	г. Смоленск – 6, иные - 8
иные	14	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (367 обращений или 22,3% от общего количества) явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 273 обращения или 16,6% от общего количества обращений (АППГ – 22,7%), на втором месте – по обеспечению права на жильице - 82 обращения или 5% от общего количества обращений (АППГ – 7,6%). К ним относятся вопросы:

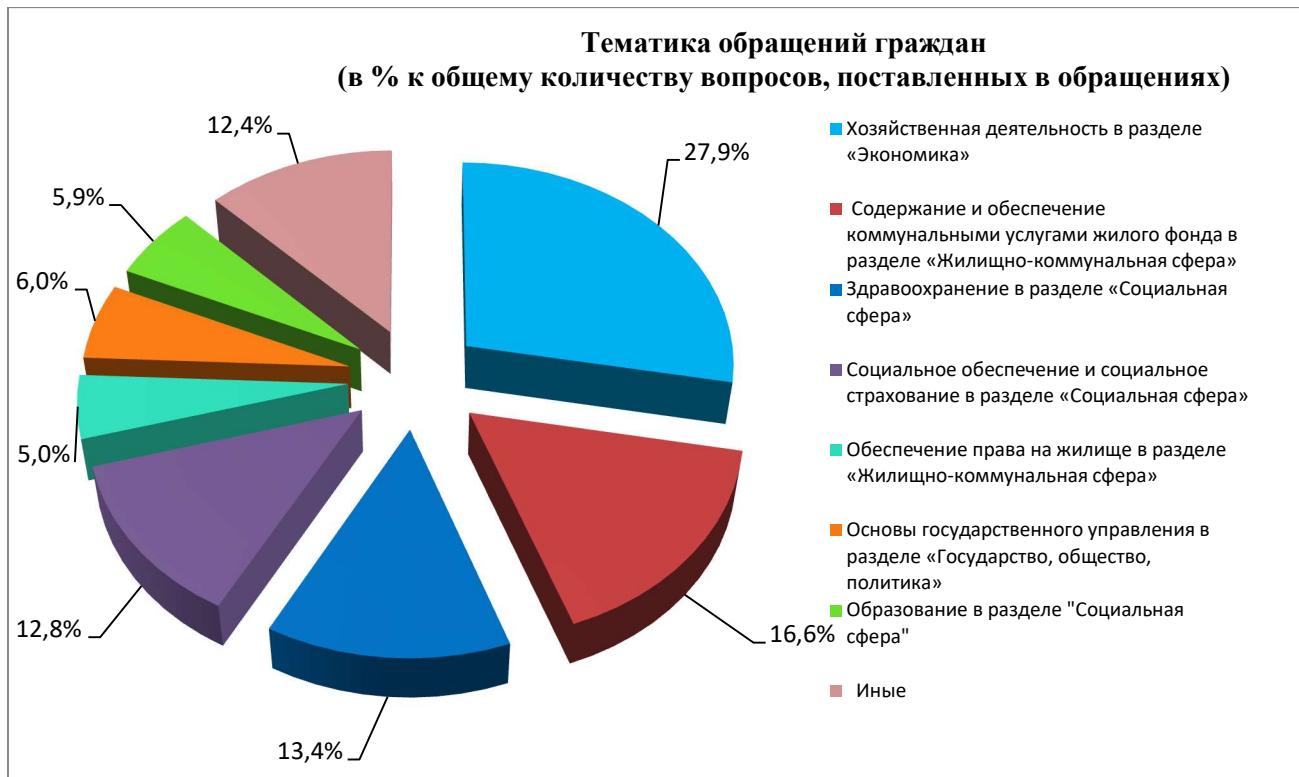
Сфера жилищно-коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	273	
в том числе:		
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	59	г. Смоленск – 39, Рославльский район – 6, иные - 14
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	53	г. Смоленск – 30, иные - 23
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	38	г. Смоленск – 23, Вяземский район – 8, иные - 7
коммунально-бытовое хозяйство и	32	г. Смоленск – 18,

предоставление услуг в условиях рынка		иные - 14
капитальный ремонт общего имущества	22	г. Смоленск – 13, иные - 9
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	19	г. Смоленск – 8, иные - 11
обращение с твердыми коммунальными отходами	15	г. Смоленск – 5, Руднянский район – 4, иные - 6
иные	35	
обеспечение граждан жилищем	82	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	34	г. Смоленск – 12, иные - 22
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	10	г. Смоленск – 5, иные – 5
обследование жилого фонда на предмет пригодности	10	г. Смоленск – 6, иные - 4
иные	28	

В отчетном периоде 2020 года поступило 98 обращений или **6%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 6,2%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<i>Органы исполнительной власти – 42 обращения</i>		
деятельность органов исполнительной власти	42	г. Смоленск – 20, иностранцы – 5, иные – 17
<i>Местное самоуправление – 56 обращений</i>		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	47	г. Смоленск – 13, иностранцы – 4, Краснинский и Шумячский районы – по 4, иные - 18
иные	9	

Тематика указанных обращений граждан распределилась следующим образом:



4. Личные приёмы граждан

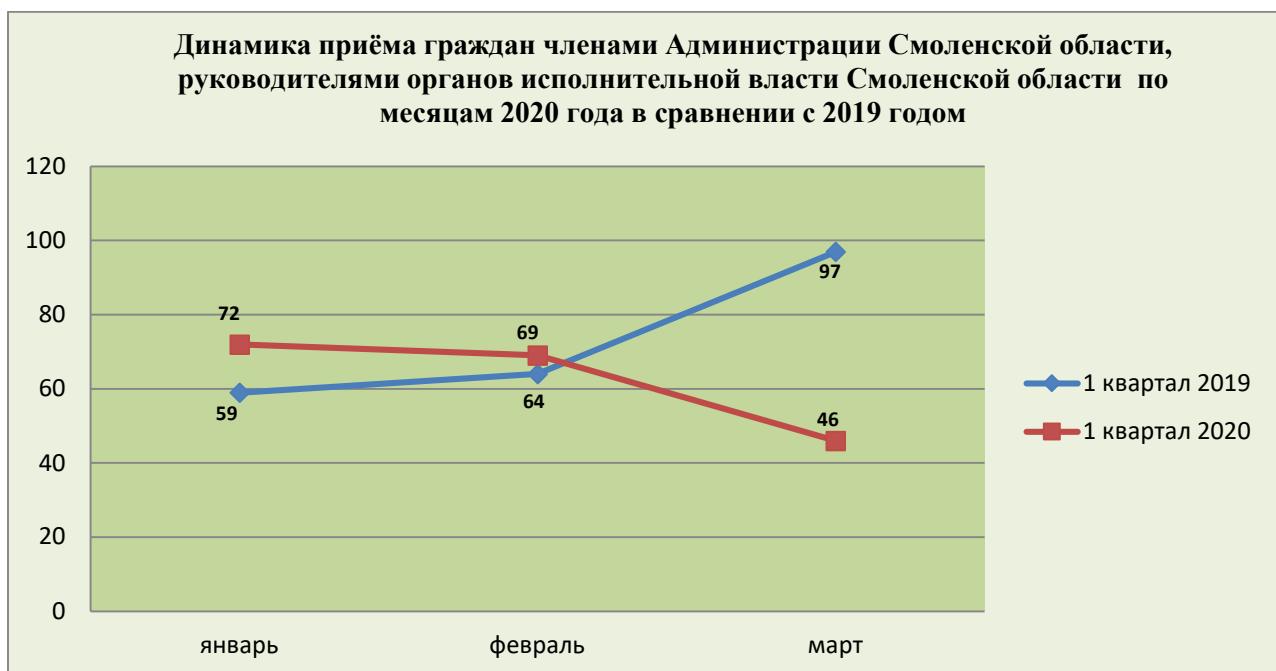
В I квартале 2020 года (за период с 09.01. по 19.03.2020) Губернатором Смоленской области, членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области и иными уполномоченными лицами в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области, а также в ходе выездных рассмотрено 187 обращений граждан (в АППГ - 280).

В 2020 году продолжена практика работы с населением в форме проведения выездных личных приемов граждан для осуществления разъяснительной работы и решения проблем граждан на местах.

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. В аналогичном периоде прошлого года проведено 5 выездных приемов, в том числе 1 прием – в режиме видеоконференцсвязи, в ходе которых рассмотрено 39 обращений и принято 43 человека.

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

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.

Поручения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации по итогам проведения личных приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи и в ходе работы выездной мобильной приемной Президента Российской Федерации, находятся в стадии исполнения (срок исполнения - второе полугодие 2020 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе в I квартале 2020 года проведен 1 личный прием граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **5 поручений** (из них 1 поручение исполнено в отчетном периоде, 4 находятся в стадии исполнения, срок исполнения - IV квартал 2020 года).