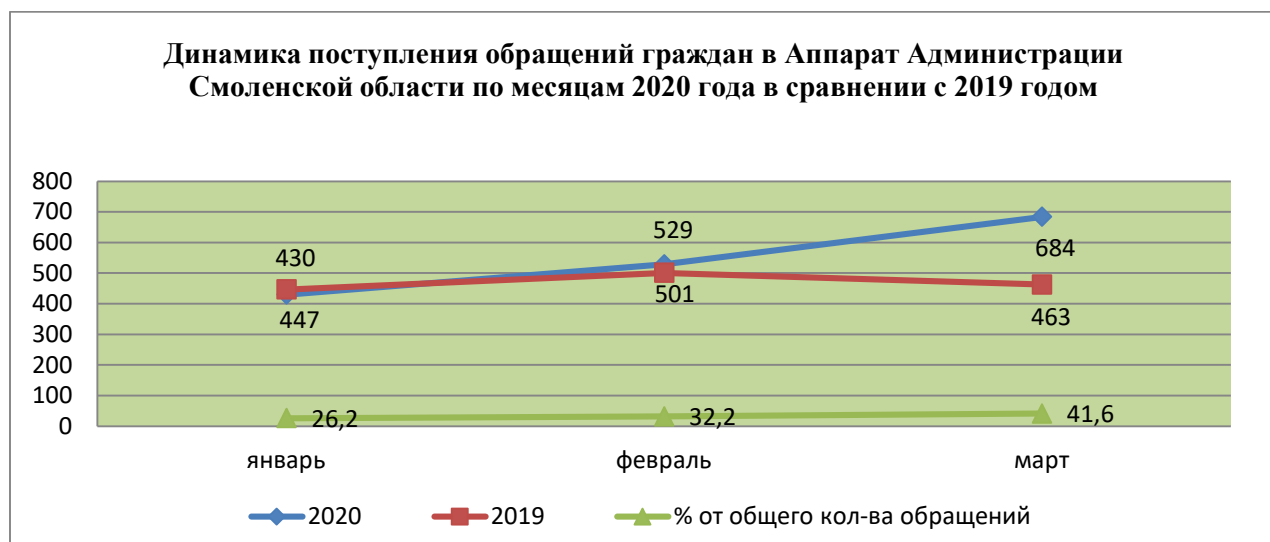


## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I квартал 2020 года

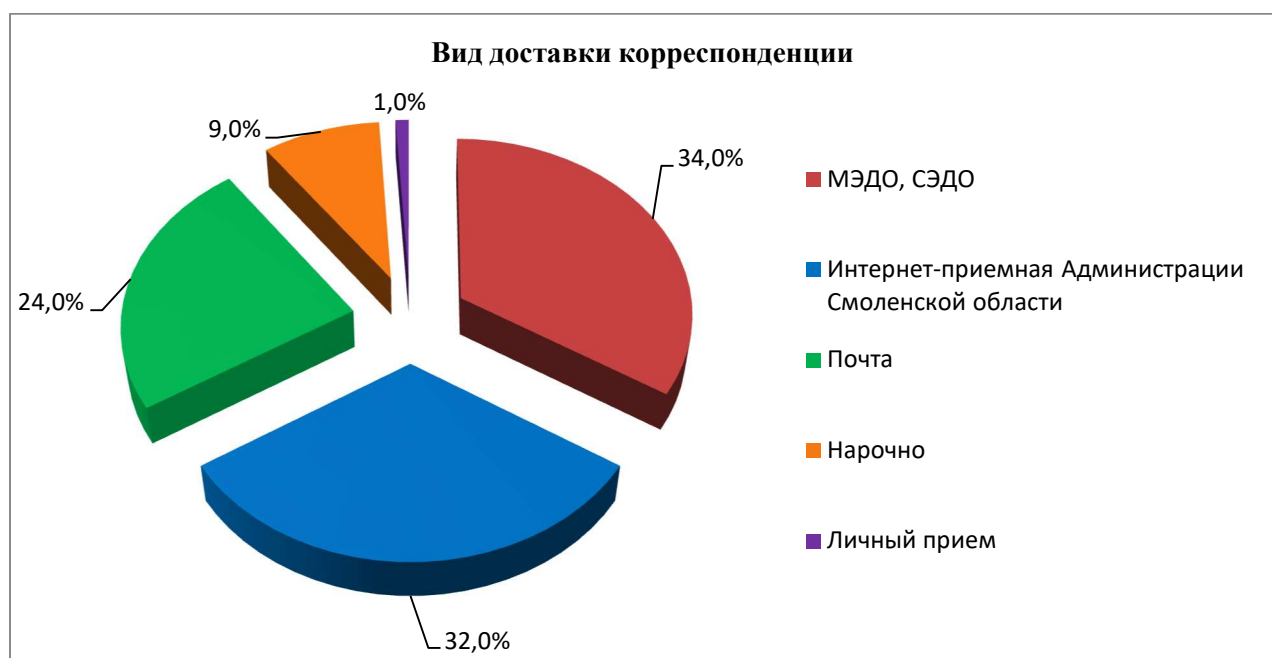
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской 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), **необращений – 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%) - **нарочно**, **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:

<b>Источники поступления</b>	<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.**

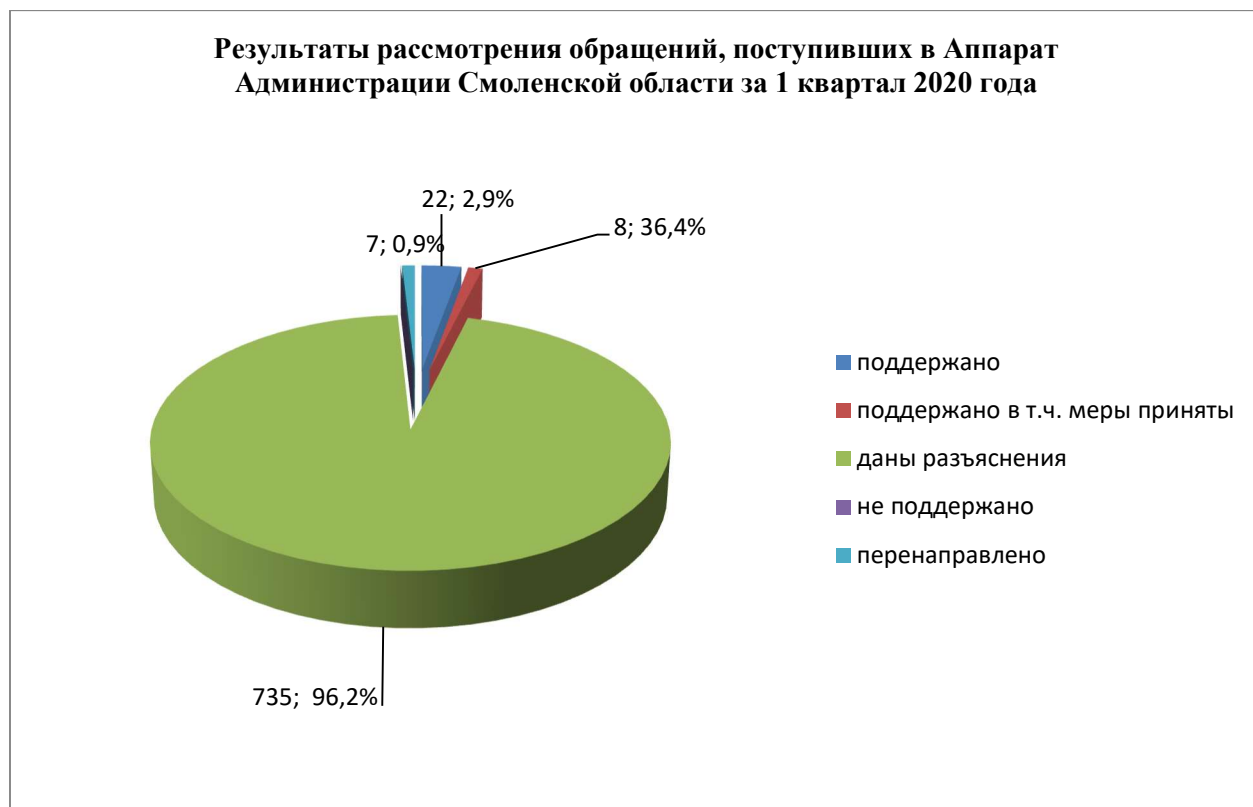
По результатам рассмотрения:

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%);

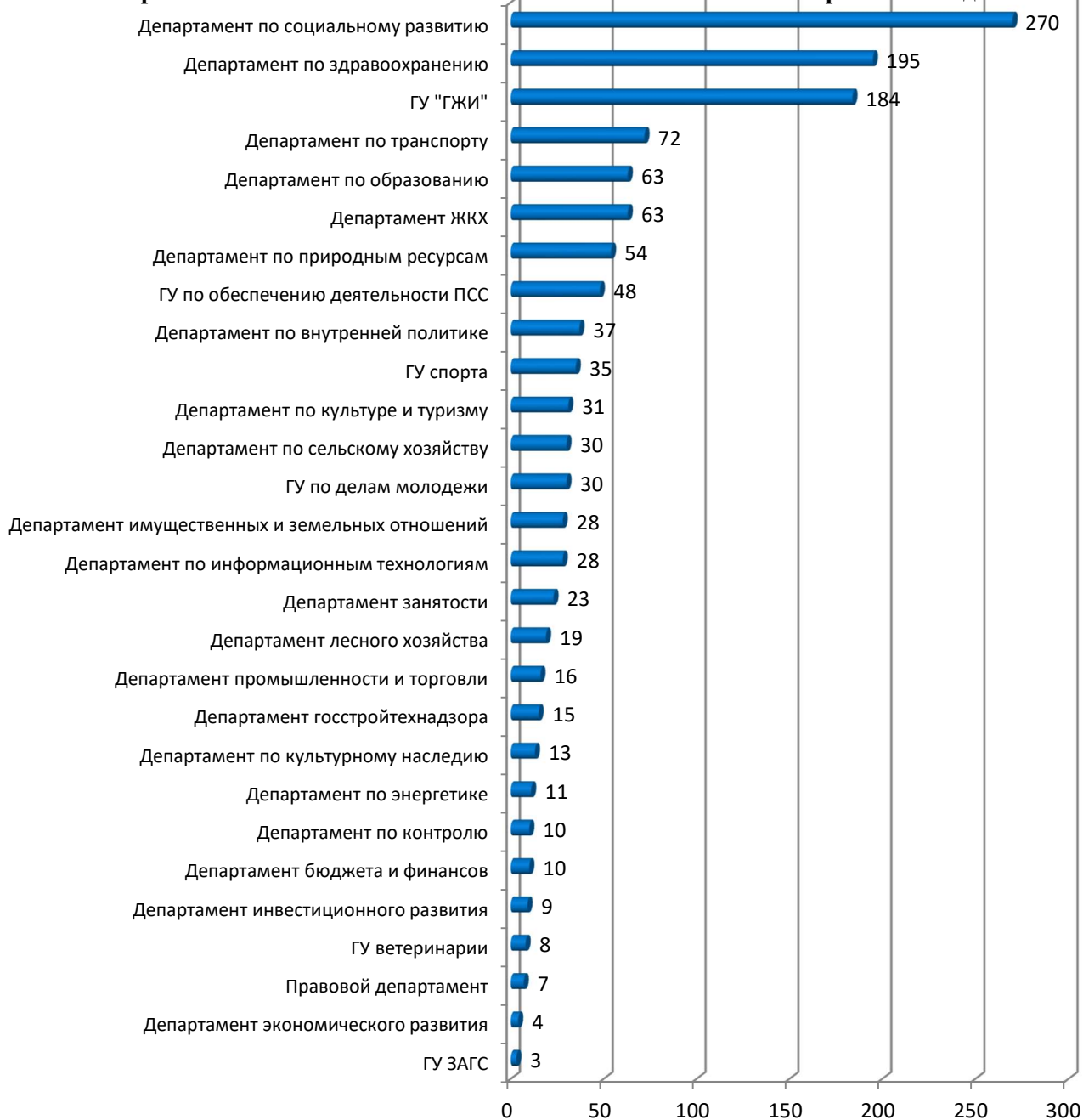
735 – **даны разъяснения** или **96,2%** (АППГ – 89,3%);

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**.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации  
Смоленской области,  
по органам исполнительной власти Смоленской области за 1 квартал 2020 года**



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

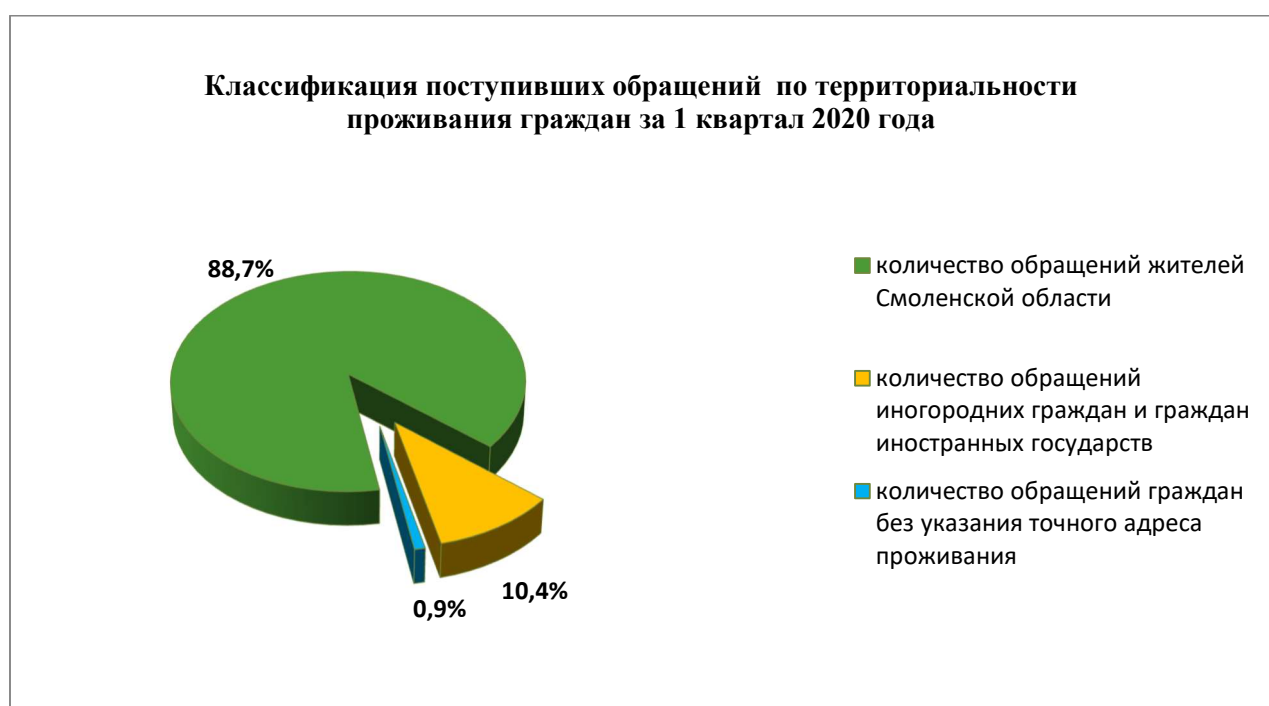
Поступившие обращения граждан принято категорировать по трём критериям:

- 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

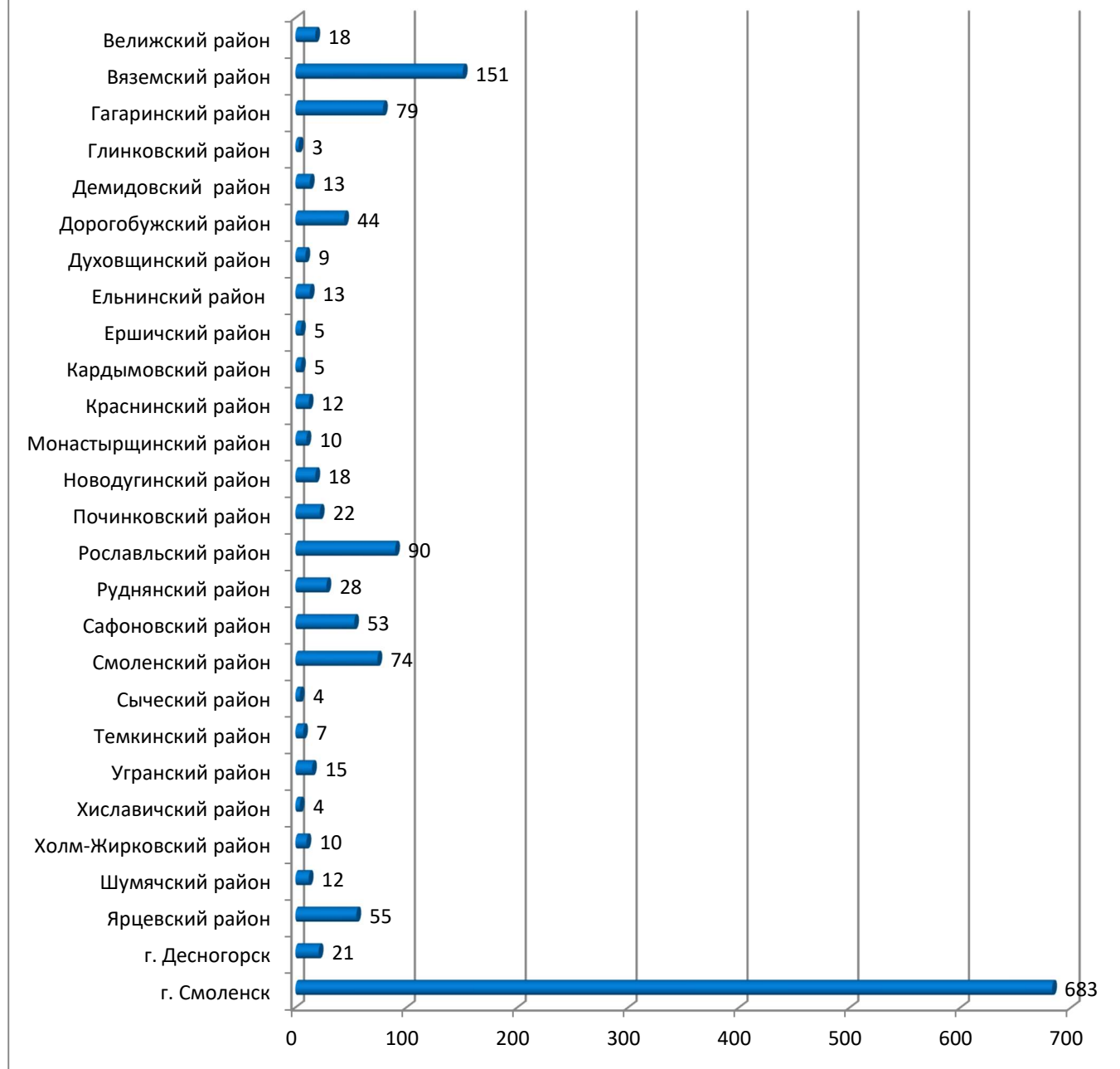
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 1 458 или **88,7%** от общего количества поступивших в отчётном 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, Ершичского, Кардымовского, Сычевского, Темкинского и Хиславичского районов Смоленской области.

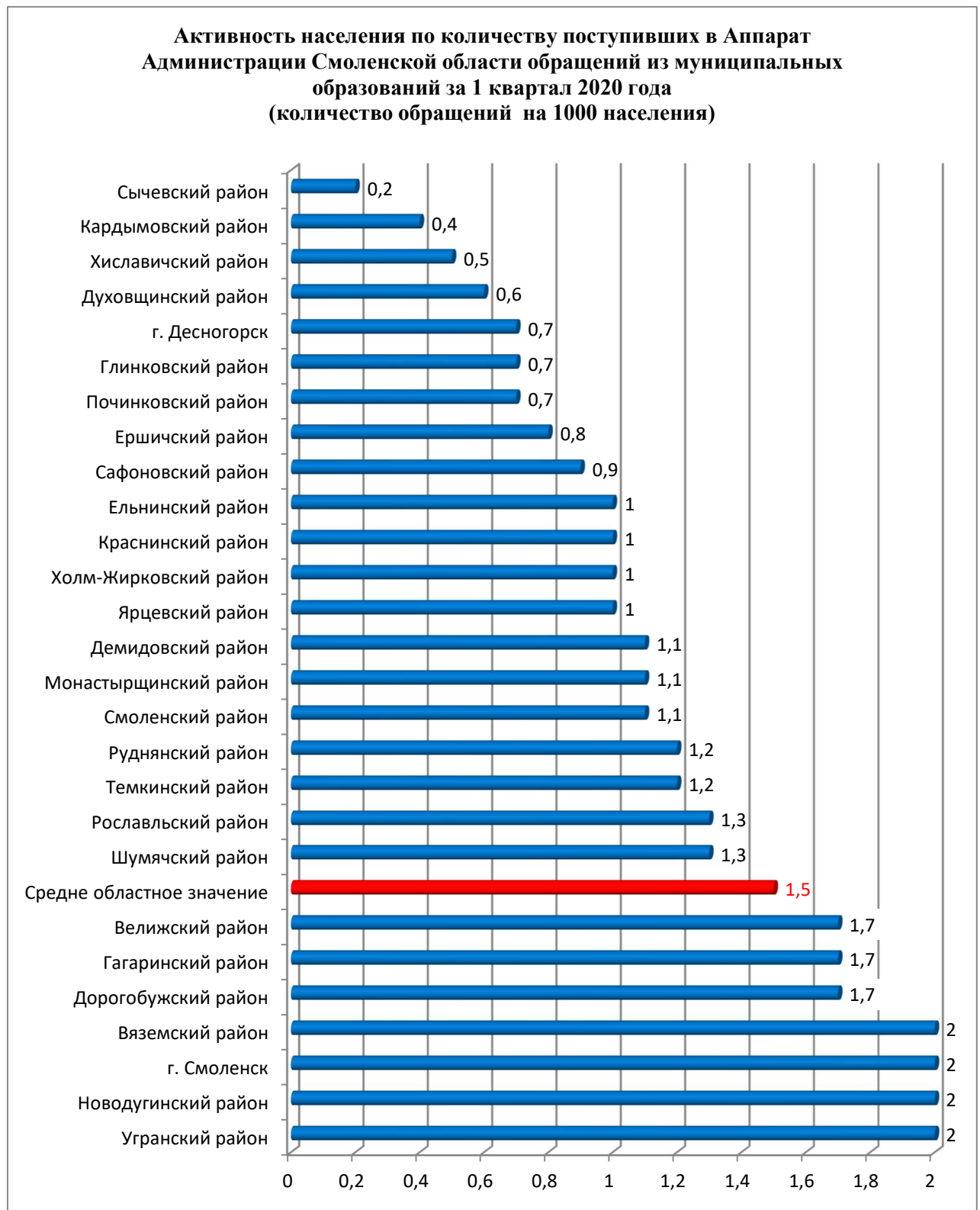
**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации  
Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области  
за 1 квартал 2020 года**



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.**





## 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%).

<b>Социальная сфера</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b>Социальное обеспечение и социальное страхование – 210 обращений</b>		
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	
<b>Здравоохранение – 199 обращений</b>		
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	
<b>Образование – 61 обращение</b>		
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:

<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>220</b>	
<b>в том числе:</b>		
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>	<b>114</b>	
<b>в том числе:</b>		
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 жилище - **82** обращения или 5% от общего количества обращений (АППГ – 7,6%). К ним относятся вопросы:

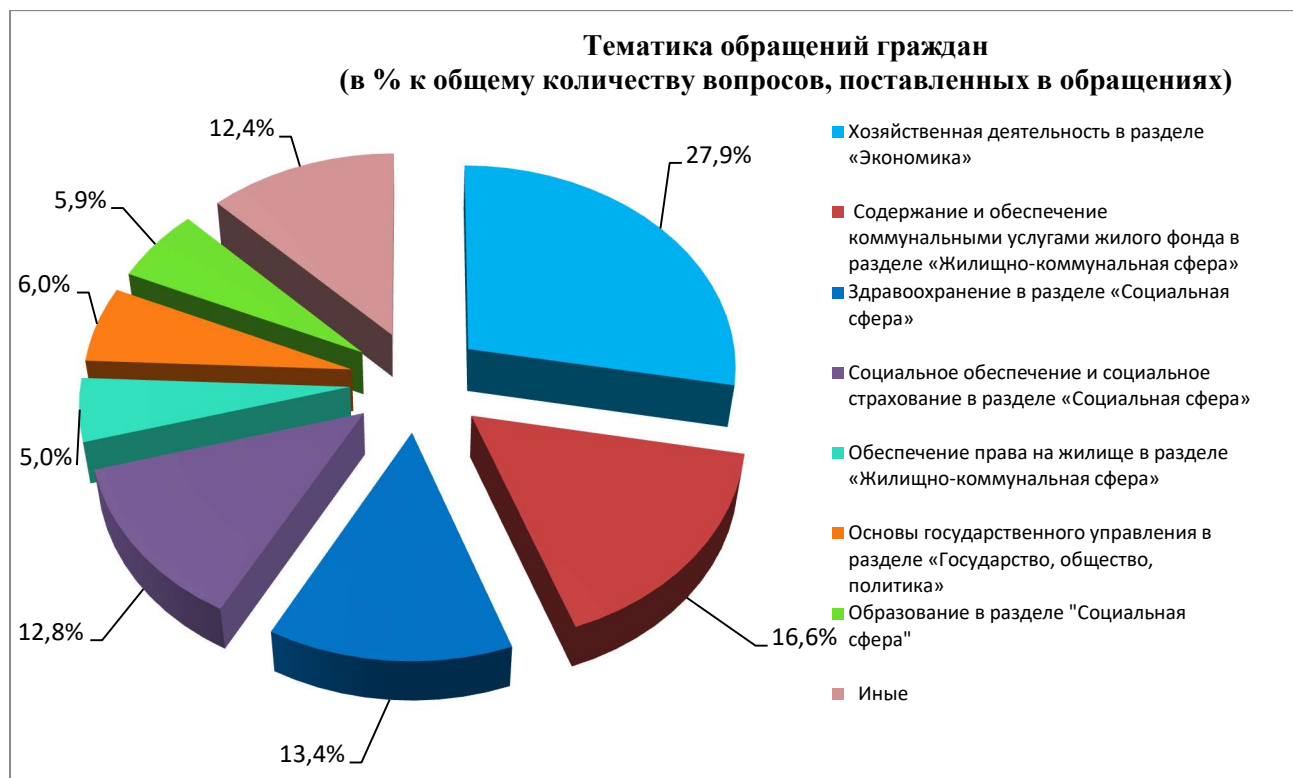
<b>Сфера жилищно–коммунального хозяйства</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>273</b>	
<b>в том числе:</b>		
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской 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	
<b>обеспечение граждан жилищем</b>	<b>82</b>	
<b>в том числе:</b>		
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%).

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

Тематика указанных обращений граждан распределилась следующим образом:



#### 4. Личные приёмы граждан

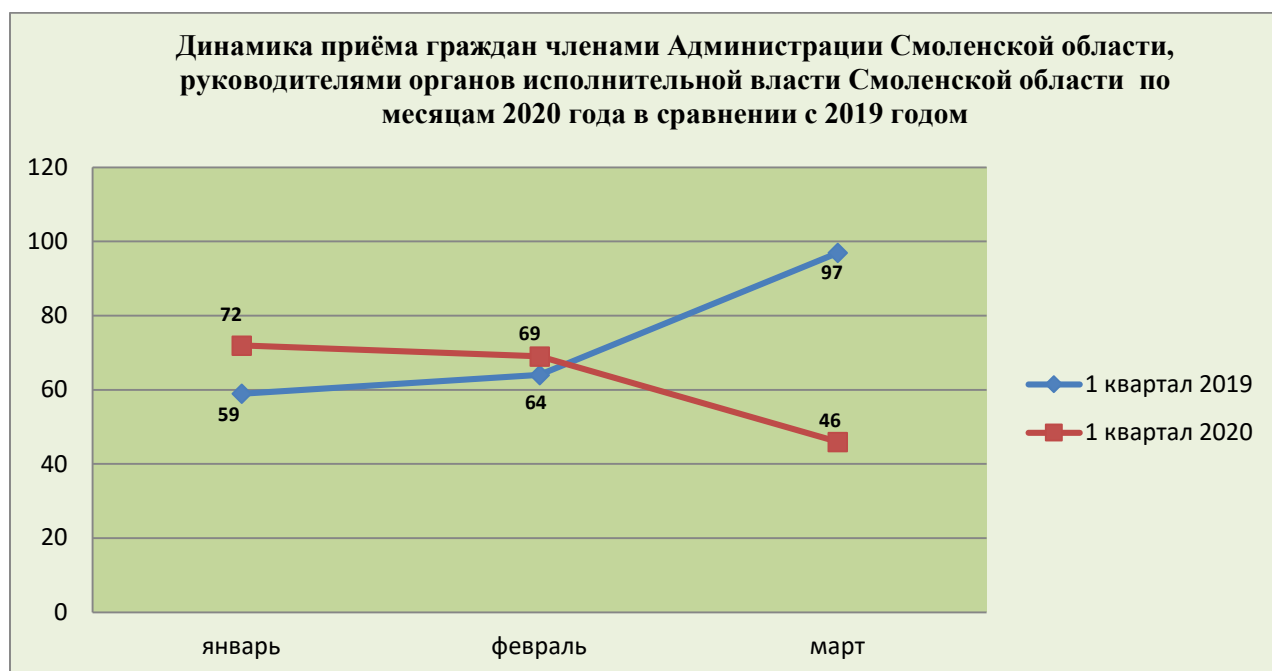
В I квартале 2020 года (за период с 09.01. по 19.03.2020) Губернатором Смоленской области, членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области и иными уполномоченными лицами в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области, 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).