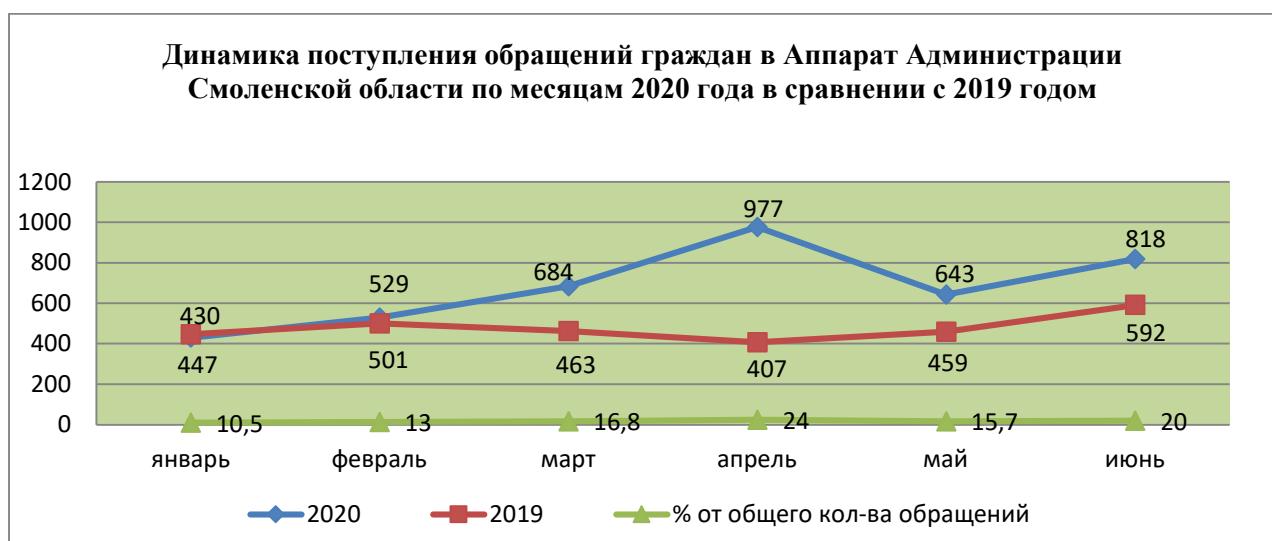


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 1 полугодие 2020 года

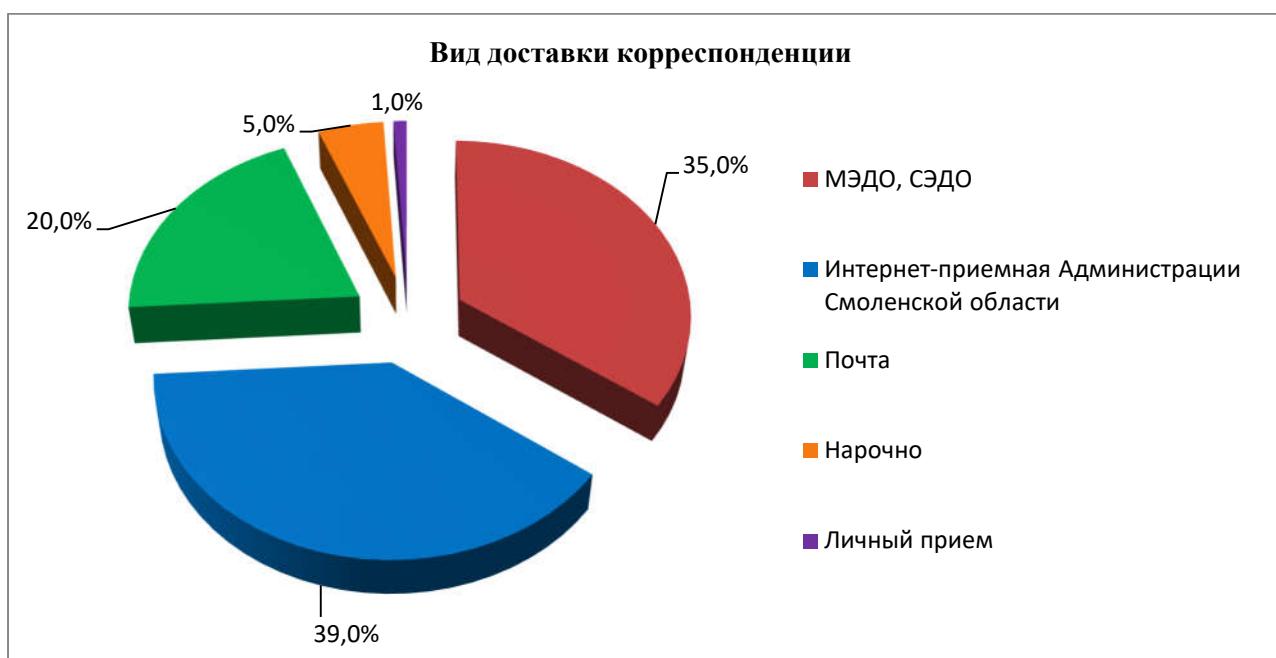
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 1 полугодие 2020 года (далее также – отчётный период).

Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **4 268** обращений граждан (**письменных – 4 081** и **устных – 187**), что на 945 обращений или на 28,4% 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 **91 запрос** (АППГ - 72), **поручений – 48** (АППГ - 22), **не обращений – 139** (АППГ – 199).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **39%** (АППГ – 28%) корреспонденции поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **35%** (АППГ – 32%) - направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **20%** (АППГ – 25%) - посредством **почтовой связи**, **5%** (АППГ – 13%) - **нарочно**, **1%** (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 – 3 996 (97,9% от общего количества обращений)**, **жалоб – 61 (1,5%)**, **предложений – 24 (0,6%)**.

Из числа **анонимных** поступило 45 обращений или **1,1%** (в АППГ – 2,2%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 248 или **6,1%** от общего количества обращений (в АППГ – 10,4%).

Количество **первичных** обращений составило 3 082 или **75,5%** (АППГ – 66%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 453** или **11,1%** (АППГ – 11,6%), **неоднократных обращений – 546** или **13,4%** (АППГ – 22,4%).

Как видно из анализа, в отчетном периоде в 2 раза снизилось количество неоднократных обращений граждан.

В 1 полугодии 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	1 355 (33,2%)	+1,7%
Федеральное Собрание Российской Федерации	105 (2,6%)	-0,5%
Аппарат Правительства Российской Федерации	104 (2,5%)	-2,1%
Министерства и ведомства Российской Федерации	81 (2,0%)	-0,5%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	46 (1,1%)	-1,5%
Прокуратура Смоленской области	56 (1,4%)	-0,5%
Смоленская областная Дума	4 (0,1%)	-0,2%
Иные организации	76 (1,9%)	-1,3
Заявитель	2 254 (55,2%)	+4,9%

Как видно из анализа, более 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 **3 095 обращений с контролем**, что составило **75,8%** от общего количества обращений (АППГ – 71%).

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

По состоянию на 1 июля 2020 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 2 653 обращения**.

По результатам рассмотрения:

77 – поддержано или **2,9%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 11,3%);

36 – поддержано, в том числе **меры приняты** или **46,8%** из числа поддержанных (АППГ – 32%);

2 531 – **даны разъяснения** или **88%** (АППГ – 95,4%);

6 – не поддержано или 0,2% (АППГ – 0,7%);

39 обращений **перенаправлено** по территориальности или **1,5%** (АППГ – 0,7%).

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



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

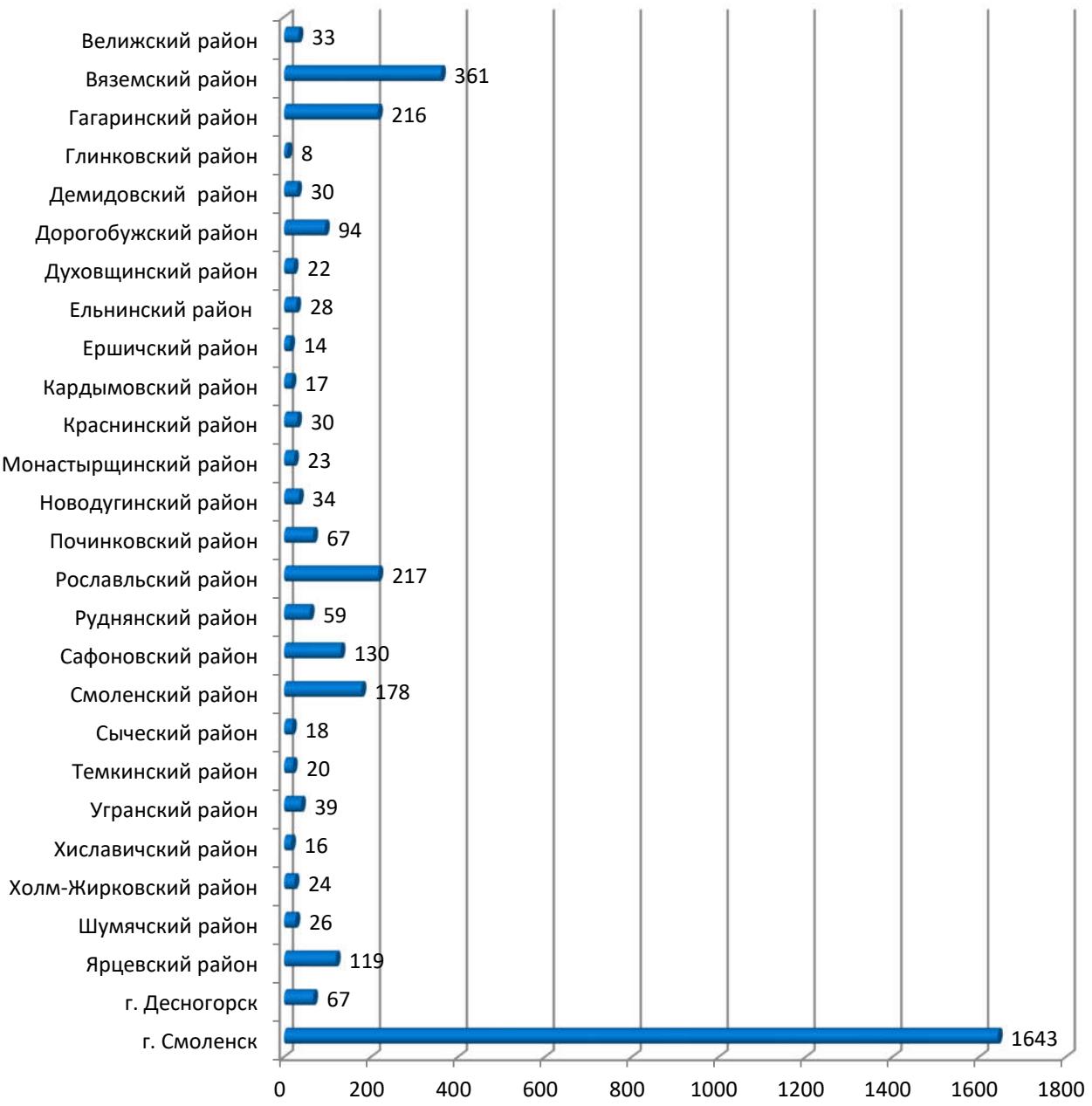
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 3 533 или **86,6%** от общего количества поступивших в отчётном периоде обращений – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 93%).



При этом чаще всего обращались **граждане, проживающие в г. Смоленске**, от которых поступило 1 643 обращения или **40,3%** от общего количества обращений (АППГ – 42,8%).

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

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

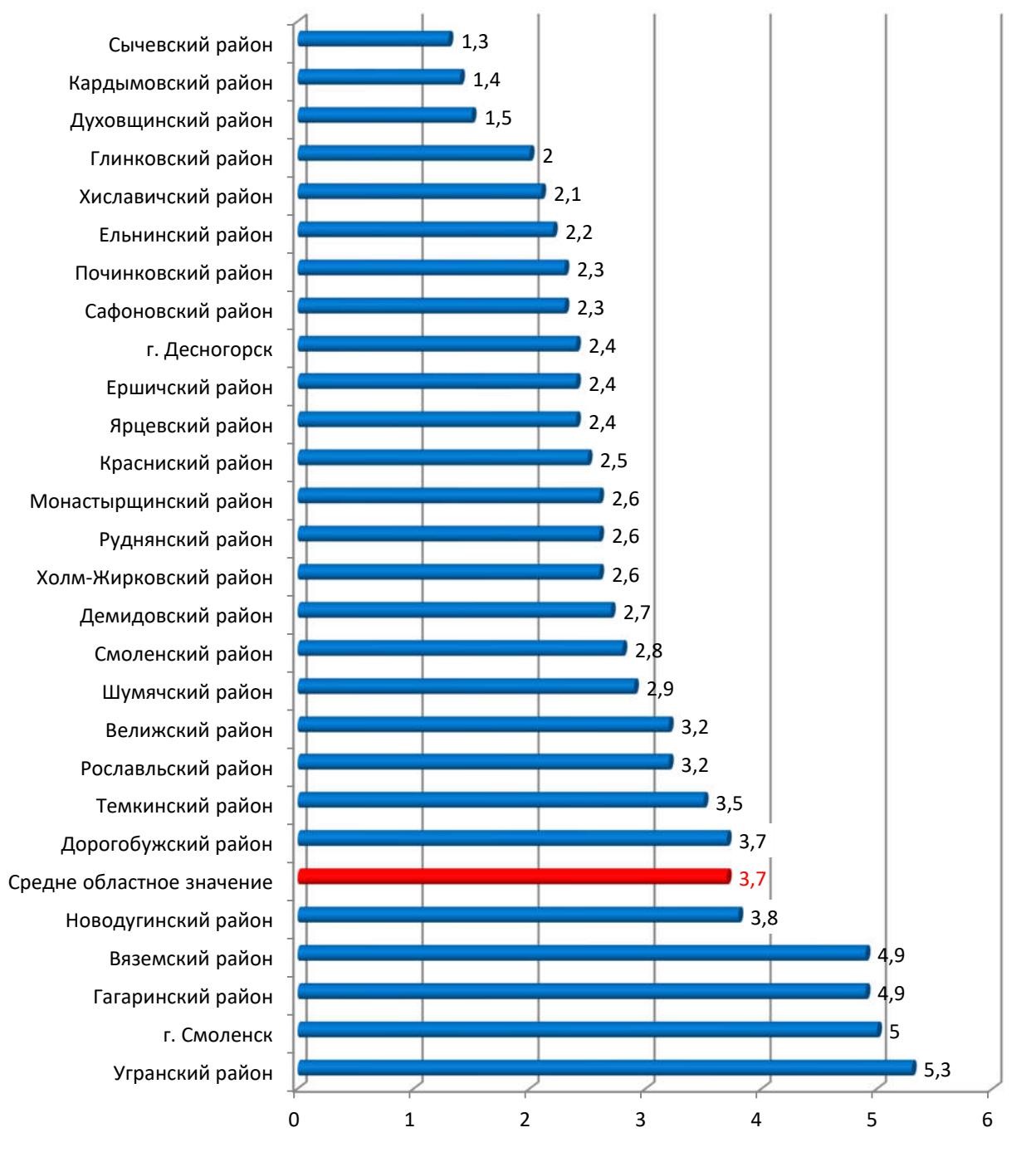


Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 3,7 (на тысячу жителей округа 3 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 2,8.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского и Рославльского районов. Что касается Новодугинского, Темкинского 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 1 полугодие 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. **15,4%** от числа лиц, обратившихся в отчётном периоде (АППГ – 14,2%) 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 0,3%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,5%**, что на 0,1% больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **3,9%**, что меньше чем за АППГ на 0,3%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **5,9%**, что на 1,4% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчётном периоде составил **0,5%**, что на 0,3% меньше чем за АППГ.

84,6% 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 (1 627 обращений или 37,3% от общего количества поступивших в отчетном периоде). В рамках данного блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 708 или 16,2% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 10,2%), социального обеспечения - 396 или 9,1% (АППГ – 9,3%), труда и занятости населения – 148 обращений или 3,4% (АППГ – 1,0%), семьи – 109 обращений или 2,5% (АППГ – 1,1%), образования – 97 или 2,2% (АППГ – 5,7%).

Социальная сфера		
Тематика	Количество обращений	Распределение по районам
Здравоохранение – 708 обращений		
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	290	г. Смоленск – 124, иногородние граждане – 31, Гагаринский район – 29, Вяземский район – 20, Дорогобужский и Рославльский районы – по 9, иные – 68
работа медицинских учреждений и их сотрудников	129	г. Смоленск – 43, Вяземский район – 23, Гагаринский район – 11, Рославльский и Сафоновский районы – по 7, иные – 38
лечение и оказание медицинской помощи	115	г. Смоленск – 33, Вяземский район – 14, иногородние граждане и Ярцевский район – по 7, Рославльский район – 6, Гагаринский район – 5, иные - 43
лекарственное обеспечение	40	г. Смоленск – 13, Рославльский район – 6, иные – 21
работа аптек	34	г. Смоленск – 16, иные – 18

заработка работников	плата медицинских	33	г. Смоленск – 10, иные - 23
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения		25	Вяземский, Гагаринский и Рославльский районы – по 4, иные – 13
иные		42	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 396 обращений</i>			
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь		220	г. Смоленск – 74, Рославльский район – 18, Вяземский район – 11, Починковский и Ярцевский районы – по 10, иностранцы – 7, г. Десногорск и Гагаринский район – по 6, иные - 66
просьбы об оказании финансовой помощи		41	г. Смоленск – 18, иные – 23
льготы и меры социальной поддержки инвалидов		41	г. Смоленск – 19, иные – 22
исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей		35	г. Смоленск - 8, Вяземский и Гагаринский районы – по 4, иные – 19
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан		30	г. Смоленск- 11, иные – 19
получение и использование материнского капитала на региональном уровне		26	г. Смоленск – 13, иные - 13
иные		3	
<i>Труд и занятость населения – 148 обращений</i>			
трудоустройство, безработица, органы службы занятости		74	г. Смоленск – 22, Рославльский район – 7, Вяземский и Гагаринский районы – по 5, иные - 35
социальные выплаты безработным гражданам		29	г. Смоленск – 10, Рославльский район – 6, иные - 13

надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства	26	г. Смоленск – 17, иные - 9
выплата заработной платы	16	г. Смоленск – 6, иные - 10
иные	3	
Семья – 109 обращений		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	106	г. Смоленск – 39, Вяземский район – 16, Рославльский район - 8, Гагаринский и Смоленский районы – по 6, иные - 31
иные	3	
Образование – 97 обращений		
Авторы обращений затронули вопросы, носящие единичный характер: условия проведения образовательного процесса – 19 (г. Смоленск – 10), поступление в образовательные организации – 18 (г. Смоленск – 14), иные - 60		

В сфере экономики наибольшее количество обращений относится к **хозяйственной деятельности - 688** или 15,8% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 28,7%), из них:

Хозяйственная деятельность в сфере экономики		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	405	
В том числе:		
комплексное благоустройство	124	г. Смоленск – 66, Вяземский район – 9, Ярцевский район – 7, Сафоновский район – 5, иные - 37
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	91	г. Смоленск – 51, Вяземский район – 11, иные – 29
уборка мусора и посторонних предметов	60	г. Смоленск – 37, иные - 23
уличное освещение	57	г. Смоленск – 29, иные – 28
газификация поселений	56	Вяземский район – 15,

		иные – 41
иные	17	
<u>транспорт</u>	245	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	151	г. Смоленск – 45, иностранцы – 21, Вяземский район – 17, Гагаринский район – 15, Смоленский район – 10, Рославльский район – 9, иные – 34
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	62	г. Смоленск – 23, Вяземский район – 9, Рославльский район – 7, иностранцы – 6, иные – 17
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	25	г. Смоленск – 12, иные - 13
иные	7	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (609 обращений или 14% от общего количества) явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 422 обращения или 9,7% от общего количества обращений (АППГ – 22,7%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 149 обращений или 3,4% от общего количества обращений (АППГ – 7,6%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно-коммунального хозяйства		
Тематика	Количество обращений	Распределение по районам
<u>коммунальное хозяйство</u>	422	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	96	г. Смоленск – 72, Вяземский район – 16, иные - 8
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	91	г. Смоленск – 56, Вяземский, Дорогобужский и Рославльский районы –

		по 7, иные - 14
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	60	г. Смоленск – 44, Вяземский район – 9, Рославльский район – 5, иные - 2
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	63	г. Смоленск – 42, Вяземский район – 16, иные - 5
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	36	г. Смоленск – 20, Смоленский район - 10 иные - 6
капитальный ремонт общего имущества	35	г. Смоленск – 17, Дорогобужский и Сафоновский районы – по 6, иные - 6
перебои в водоснабжении	16	г. Смоленск – 13, иные - 3
обращение с твердыми коммунальными отходами	12	г. Смоленск – 5, Руднянский район – 4, иные - 3
иные	13	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	149	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	78	г. Смоленск – 25, Сафоновский район – 7, Смоленский район – 5, иные - 41
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	27	г. Смоленск – 12, Вяземский район – 6, иные – 9
обследование жилого фонда на предмет пригодности	18	г. Смоленск – 8, иные - 10
иные	24	

В отчетном периоде 2020 года поступило **252** обращения или 5,8% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 9,2%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
Тематика	Количество обращений	Распределение по районам
Органы исполнительной власти – 128 обращений		
деятельность органов исполнительной власти	117	г. Смоленск – 45, Вяземский район – 9, иcногородние граждане – и Смоленский район – по 5, иные – 53
иные	11	
Местное самоуправление – 124 обращения		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	114	г. Смоленск – 32, иcногородние граждане, Гагаринский и Сафоновский районы – по 6, Краснинский, Починковский и Руднянский районы – 5, иные - 49
иные	10	

4. Личные приёмы граждан

В 1 полугодии 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 - 254).

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.

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.

Администрацией Президента Российской Федерации в 1 полугодии 2020 года проведено 3 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи (далее - ВКС), по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **3 поручения** (находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 кварталы 2020 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе в 1 полугодии 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 - 4 квартал 2020 года).