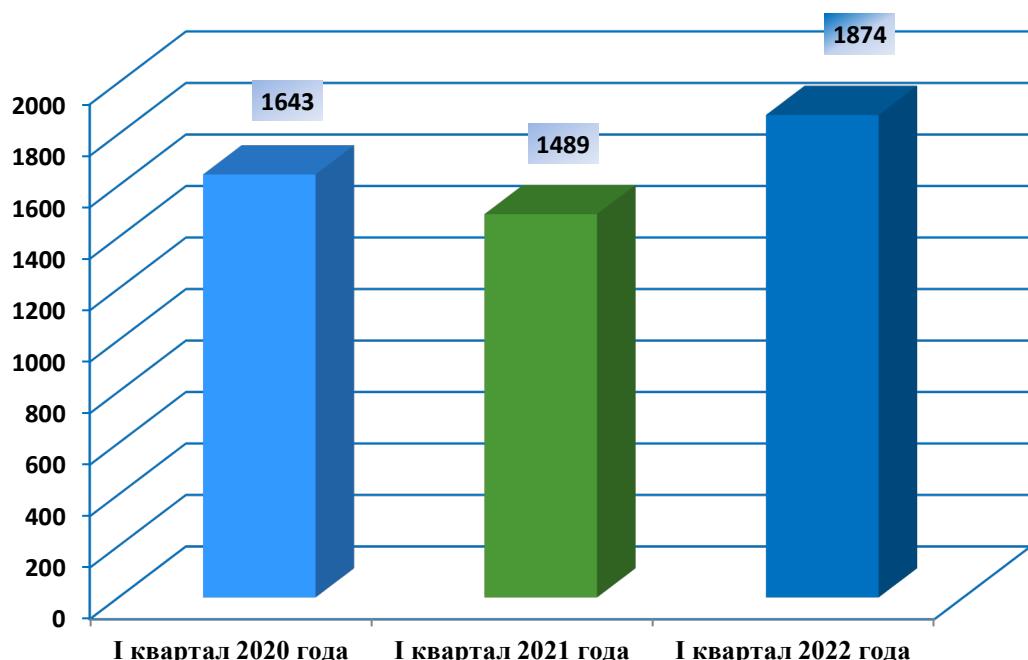


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I квартал 2022 года

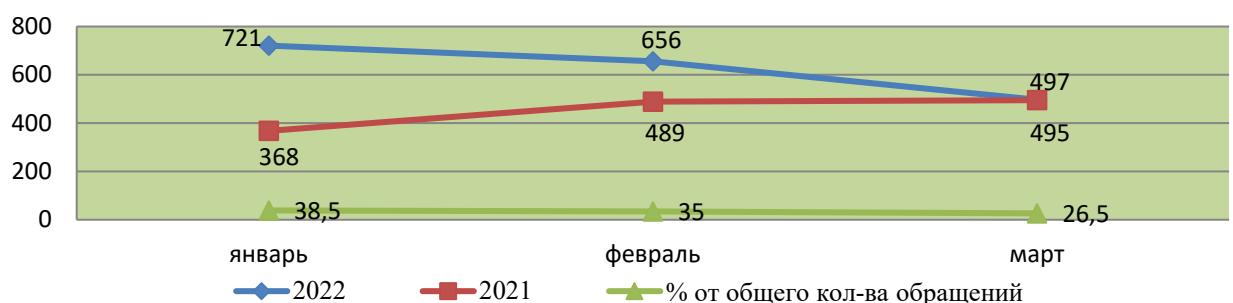
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской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

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **1 971** обращение граждан (**письменных – 1 874** и **устных – 97**), что на 482 обращения или на 32,4% больше, чем за аналогичный период 2021 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

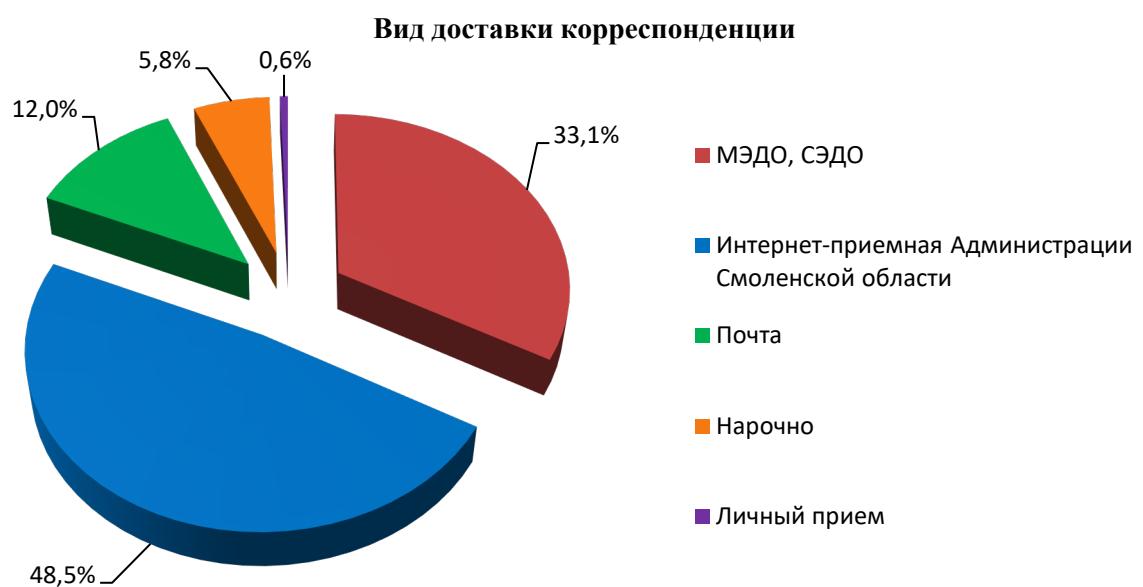


Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации Смоленской области по месяцам 2022 года в сравнении с 2021 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в органы исполнительной власти, исполнительно – распорядительные органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Смоленской области и иные органы **43 запроса** (АППГ - 57), **поручений – 2** (АППГ - 11), **не обращений – 43** (АППГ – аналогичный показатель).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **33,1%** (АППГ – 40%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **48,5%** (АППГ – 27%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **12%** (АППГ – 25%) - посредством **почтовой связи**, **5,8%** (АППГ – 7%) - **налично**, **0,6%** (АППГ – 1%) - **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 – 1 824 (97,3% от общего количества обращений)**, **жалоб – 41 (2,2%)**, **предложений – 9 (0,5%)**.

Из числа **анонимных** поступило 12 обращений или **0,6%** (в АППГ – 1,3%).

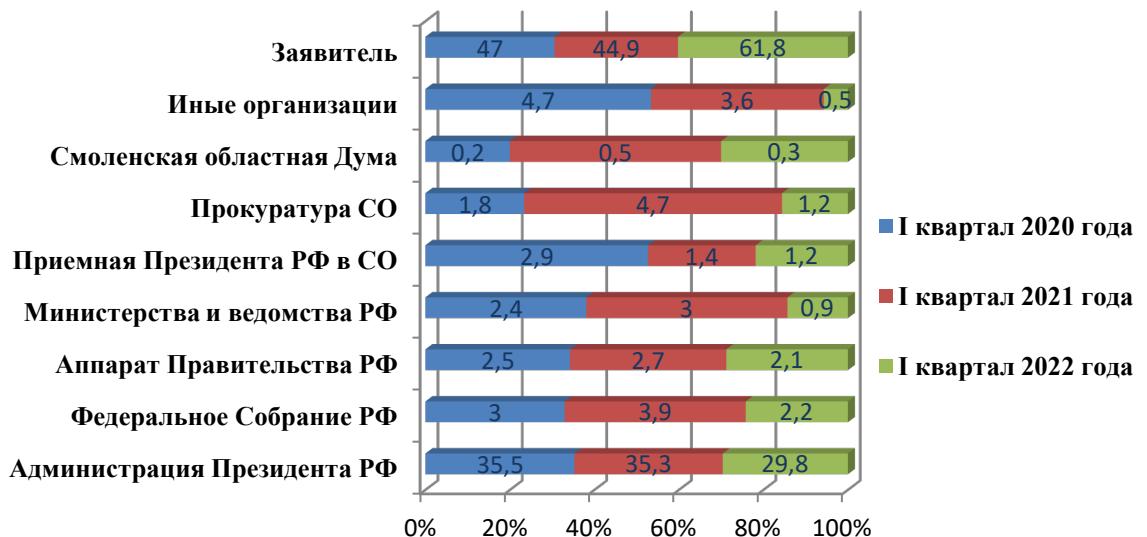
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 118 или **6,3% от общего количества обращений** (в АППГ – 7,8%).

Количество **первичных** обращений составило 1 413 или **75,4%** (АППГ – 65%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 175 или 9,3%** (АППГ – 12,1%), **неоднократных обращений – 286 или 15,3%** (АППГ – 22,9%).

1 529 обращений или **81,6% от общего числа поданных обращений** поступило в форме электронного документа (АППГ – 64,9%).

За I квартал 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>В процентах (+, - к 2021 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	554 (29,8%)	-5,5%
Федеральное Собрание Российской Федерации	42 (2,2%)	+1,7%
Аппарат Правительства Российской Федерации	39 (2,1%)	-0,6%
Министерства и ведомства Российской Федерации	17 (0,9%)	-2,1%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	24 (1,2%)	-0,2%
Прокуратура Смоленской области	23 (1,2%)	-3,5%
Смоленская областная Дума	5 (0,3%)	-0,2%
Иные организации	12 (0,5%)	-3,1%
Заявитель	1 158 (61,8%)	+16,9%



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

направлено на рассмотрение в пределах компетенции 1 477 обращений с контролем, что составило **78,8%** от общего количества обращений (АППГ – 76%).

По состоянию на 1 апреля 2022 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 1 185 обращений**.

По результатам рассмотрения:

33 – поддержано или 2,8% от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 2,6%);

26 – поддержано, в том числе меры приняты или 78,8% из числа поддержанных (АППГ – 63,2%);

1 141 – даны разъяснения или 96,3% (АППГ – 96,1%);

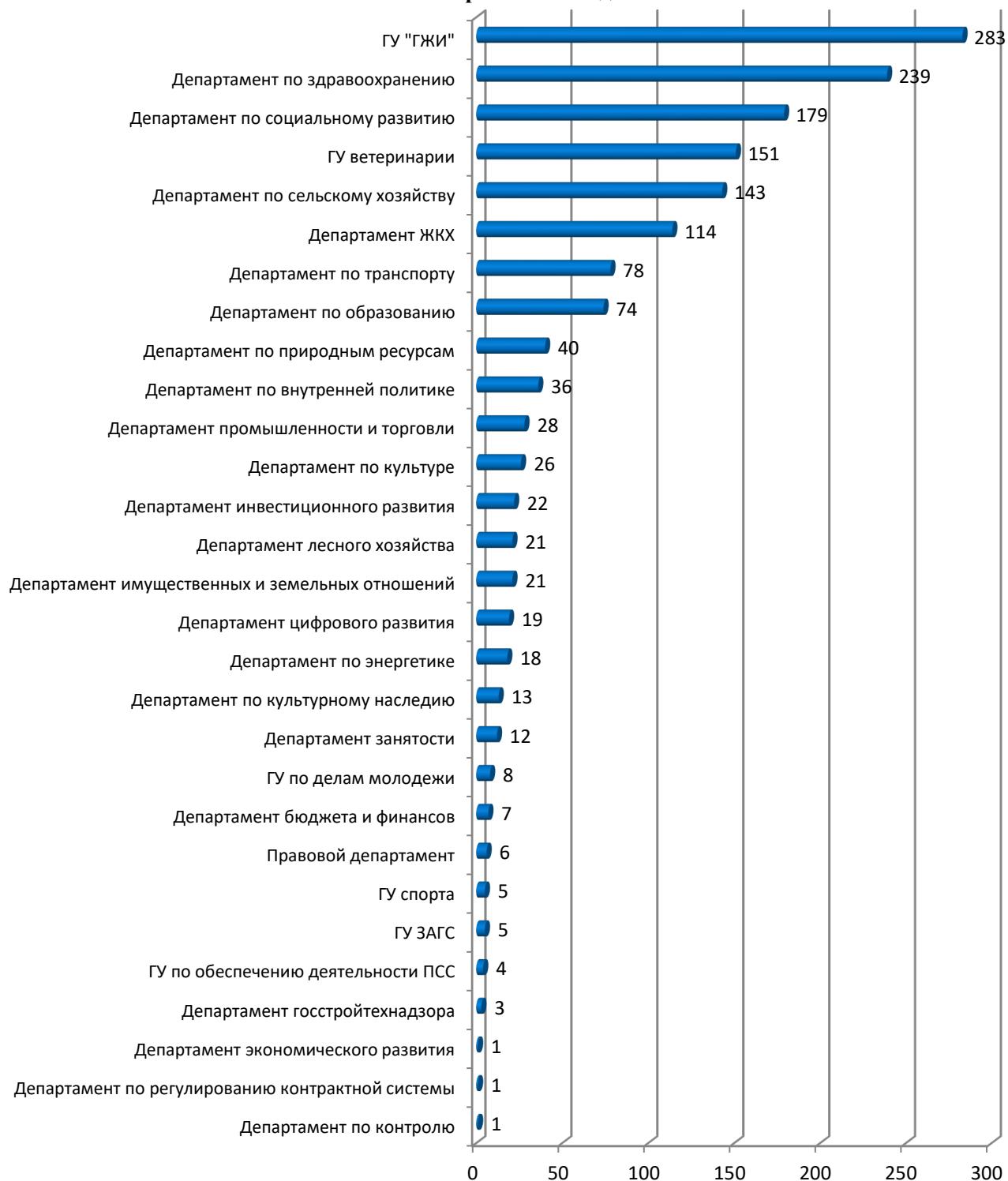
11 обращений перенаправлено по территориальности или 0,9% (АППГ – 1,4).

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за I квартал 2022 года



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **283** (АППГ – 228), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **239** (АППГ – 227), Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **179** (АППГ -156), Главным управлением ветеринарии Смоленской области – **151** (АППГ – 20) и Департаментом Смоленской области по сельскому хозяйству – **143** (АППГ – 16).

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской области за I квартал 2022 года



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

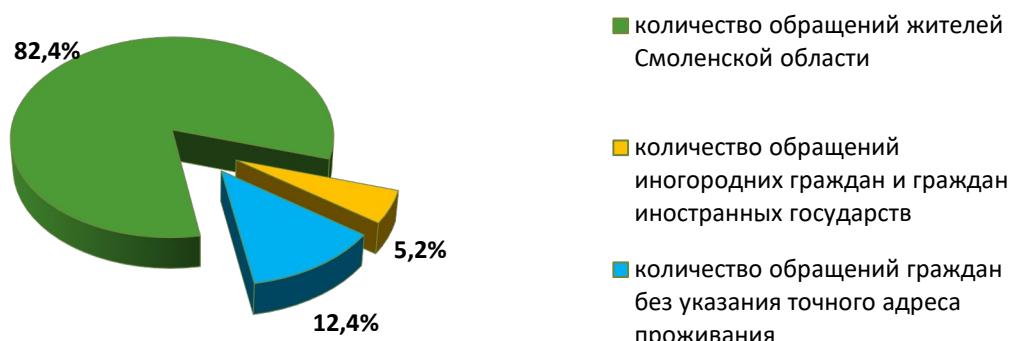
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 территории проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территории проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 1 545 или **82,4%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 89%).

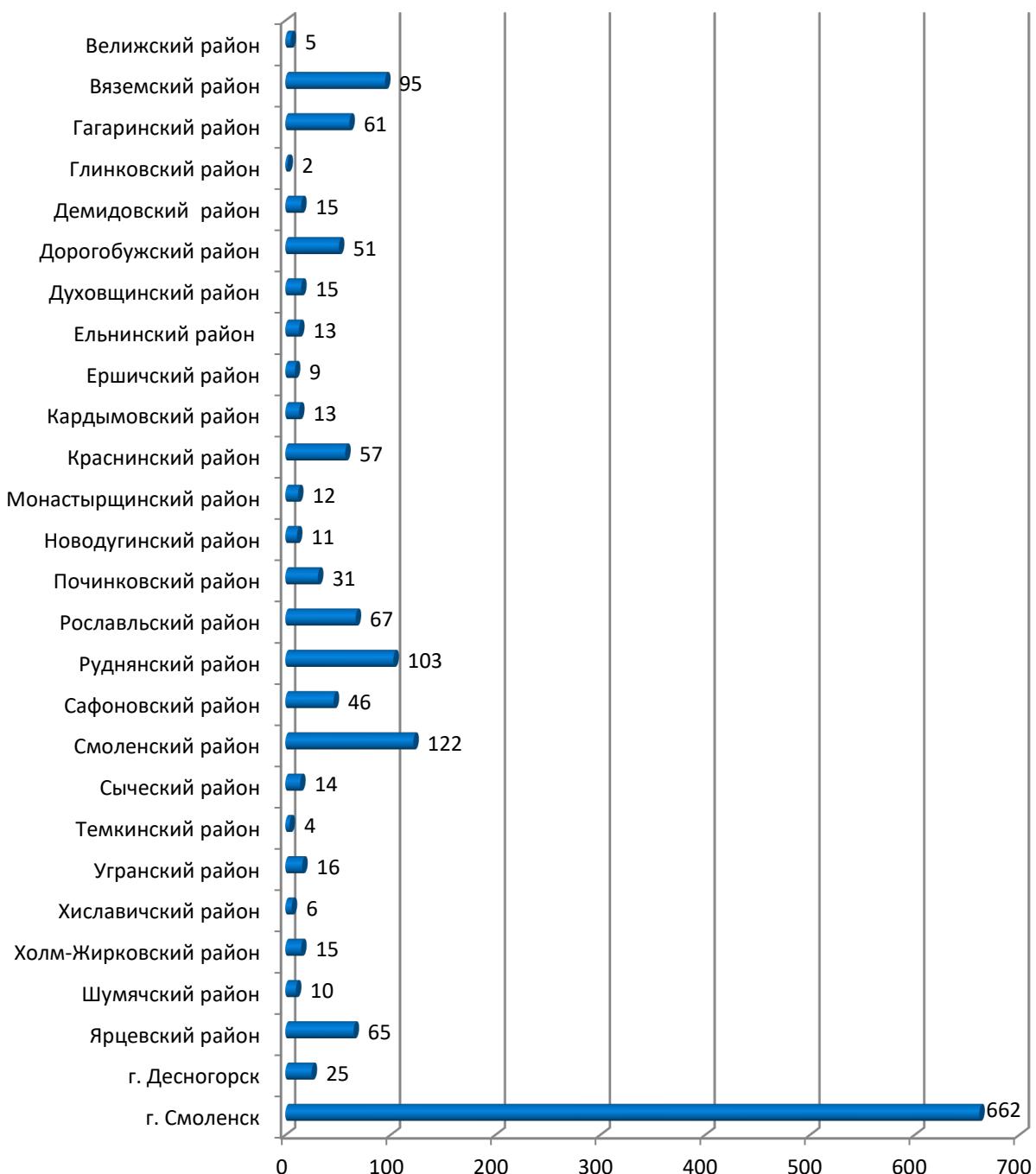
Классификация поступивших обращений по территории проживания граждан за I квартал 2022 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 662 обращения или **35,3%** от общего количества обращений (АППГ – 39,1%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Руднянского и Смоленского районов. В I квартале прошлого года – еще и Дорогобужского, Рославльского и Сафоновского районов.

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области за I квартал 2022 года

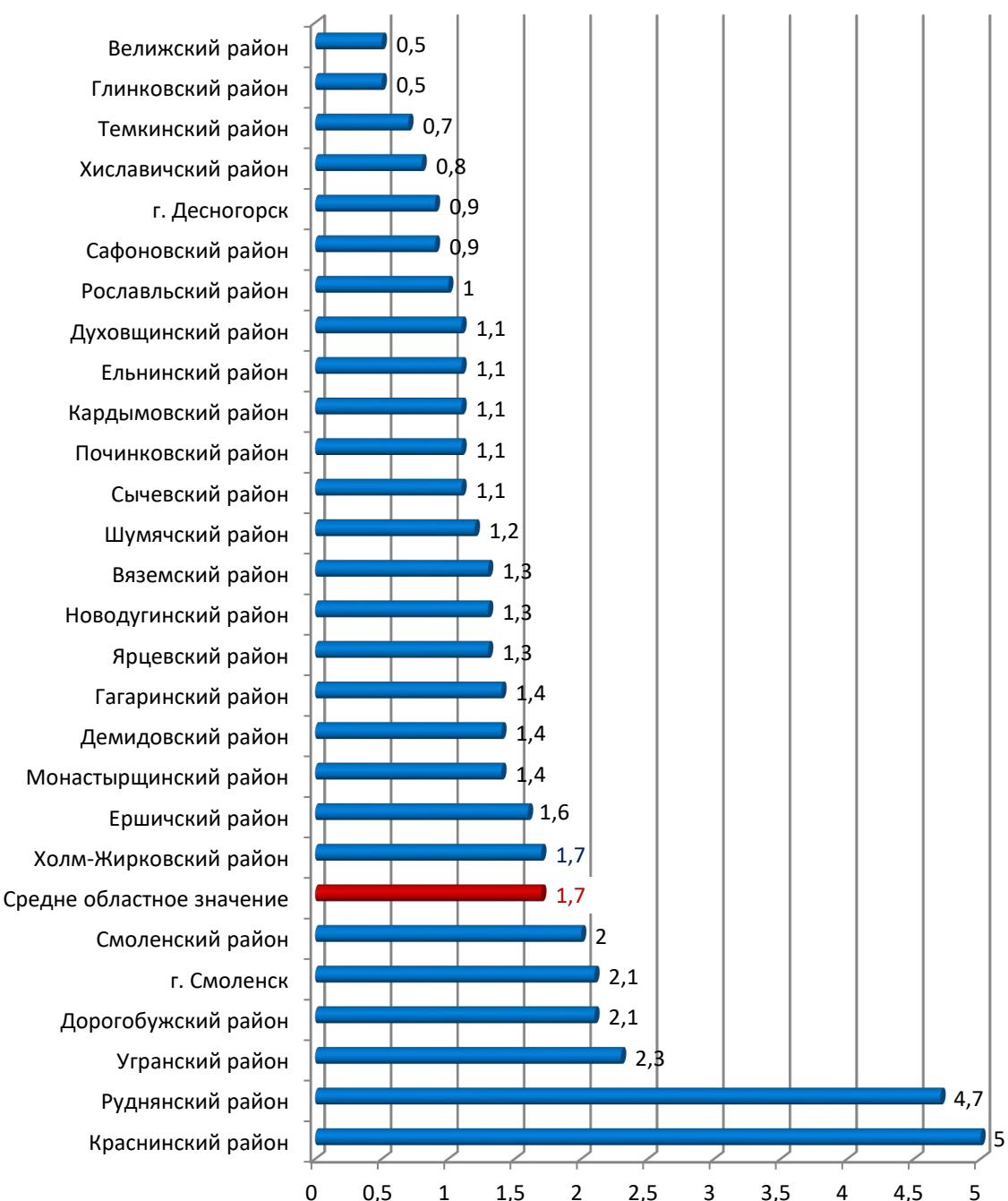


Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 1,7 (на тысячу жителей округа 2 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 1,3.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Дорогобужского, Краснинского, Руднянского и Смоленского районов. Что касается Угранского района, 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 I квартал 2022 года
(количество обращений на 1000 населения)**



2. По социальному статусу заявителей

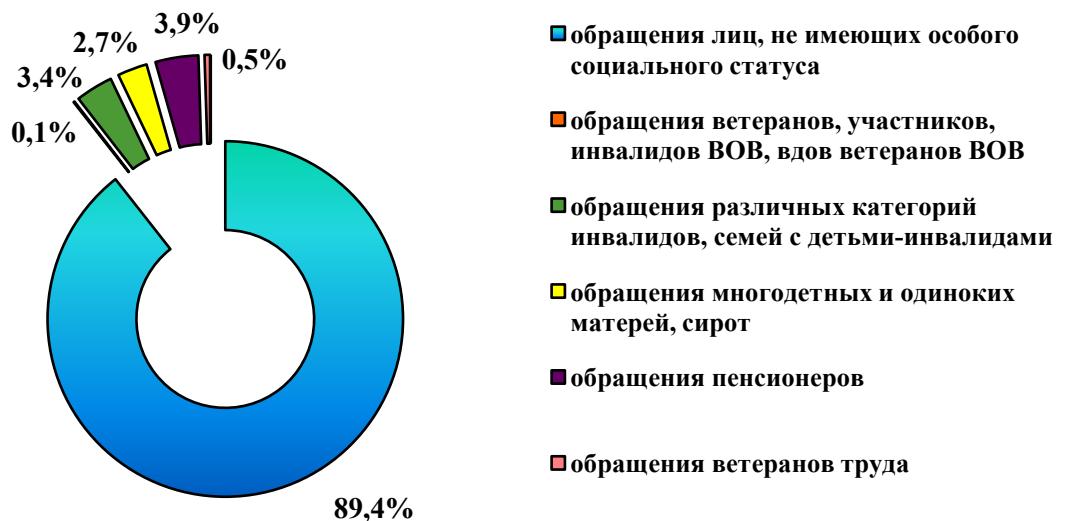
Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Администрации Смоленской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **10,6%** от числа 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 **0,2%**;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **3,4%**, что на **0,9%** больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **3,9%**, что меньше чем за АППГ на **1%**;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **2,7%**, что на **1,2%** меньше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,5%**, что на **0,2%** меньше чем за АППГ.

89,4% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

Социальный статус граждан, обратившихся за I квартал 2022 года



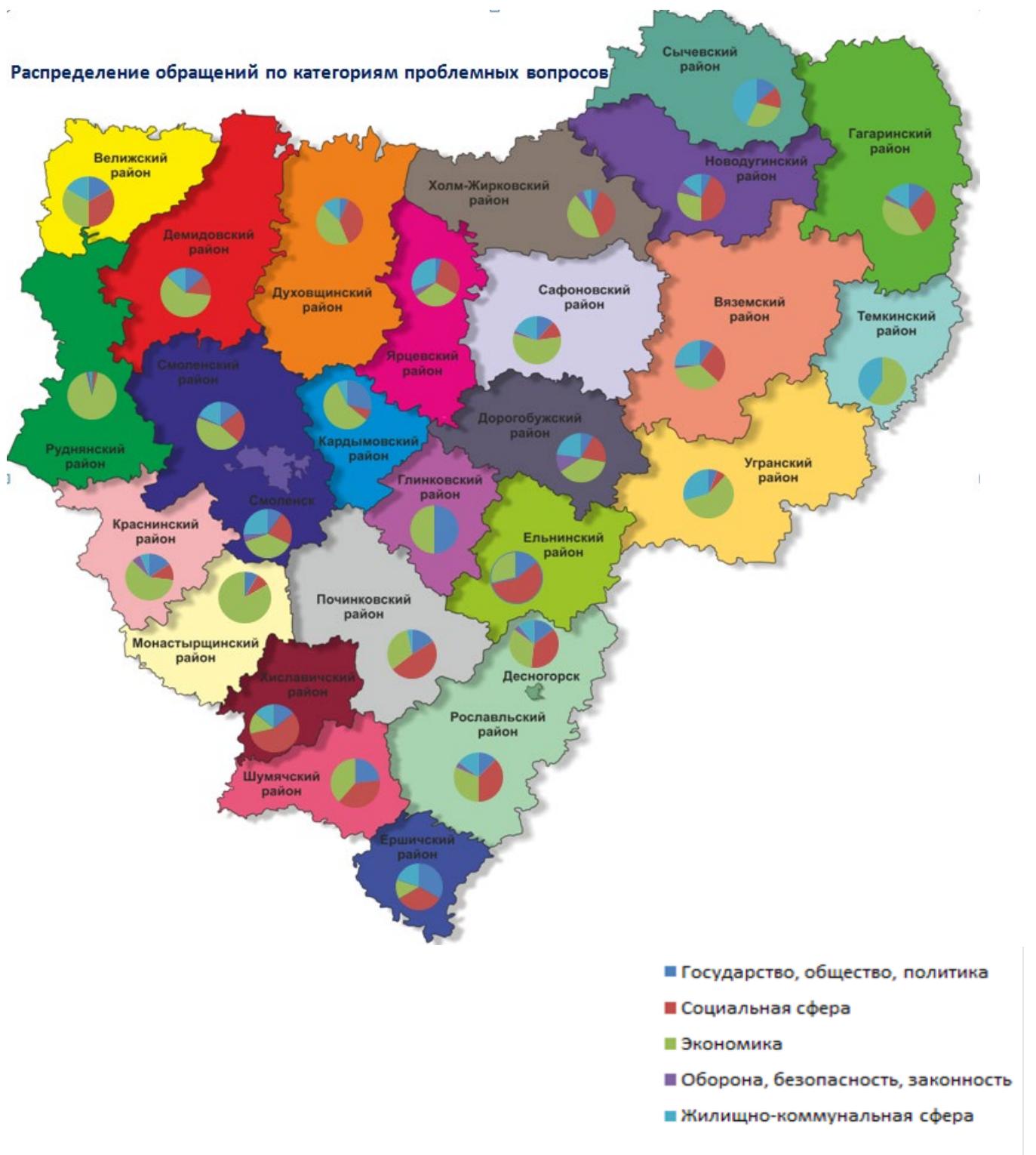
3. По категориям проблемных вопросов



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



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



Анализ тематики поступивших обращений показал, что 675 или 36% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 27,7%), из них:

Хозяйственная деятельность в сфере экономики		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	438	
в том числе:		

уборка снега, мусора и посторонних предметов	260	г. Смоленск – 139, Краснинский район – 15, Вяземский район – 14, Дорогобужский район – 13, Гагаринский район – 12, Ярцевский район – 11, Рославльский район – 8, Смоленский район – 7, иные - 41
комплексное благоустройство	42	г. Смоленск – 24, иные - 18
газификация поселений	42	Вяземский и Монастырщинский районы – по 6, Сафоновский район – 5, иные – 25
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	35	г. Смоленск – 17, иные – 18
уличное освещение	33	г. Смоленск – 9, Краснинский район – 7, Сафоновский район – 4, иные – 13
иные	26	
<u>транспорт</u>	115	
в том числе:		
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	49	г. Смоленск – 18, Смоленский район – 10, иные – 21
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	44	г. Смоленск – 7, Рославльский и Смоленский районы - по 5, иные – 27
иные	22	

В социальной сфере (442 обращения или 23,6% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 215 или 11,5% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 18,7%), социального обеспечения - 109 или 5,8% (АППГ – 9,5%), семьи – 32 обращения или 1,7% (АППГ – 1,8%), труда и занятости

населения – 22 или 1,2 % (АППГ – 3,1%) и образования – 64 или 3,4% (АППГ – 3,1%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 215 обращений		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	59	г. Смоленск – 18, Рославльский район – 8, Вяземский район – 6, иные – 27
лекарственное обеспечение	45	г. Смоленск – 21, иные – 24
лечение и оказание медицинской помощи	32	г. Смоленск – 13, иные - 19
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	28	г. Смоленск – 8, иностранцы – 4, иные – 16
иные	51	
Социальное обеспечение и социальное страхование – 109 обращений		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	40	г. Смоленск – 14, Вяземский район – 5, иные - 21
просьбы об оказании финансовой помощи	12	Рославльский район - 4, иные - 8
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	11	г. Смоленск – 4, иные – 7
исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	6	г. Смоленск – 3, иные - 3
иные	40	
Семья – 32 обращения		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	23	г. Смоленск – 10, иные – 13
иные	9	
Труд и занятость населения – 22 обращения		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	9	г. Смоленск - 4, иные – 5
иные	13	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (361 обращение или 19,3% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 308 обращений или 16,4% от общего количества обращений (АППГ – 15,5%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 53 обращения или 2,8% от общего количества обращений (АППГ – 4,6%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно-коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	308	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	95	г. Смоленск – 72, Вяземский и Рославльский районы – по 5, иные – 13
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	56	г. Смоленск – 18, Смоленский район – 7, Дорогобужский район – 6, Сафоновский район – 4, иные – 21
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	39	г. Смоленск – 16, Ярцевский район – 7, иные – 16
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	33	г. Смоленск – 21, иные - 12
капитальный ремонт общего имущества	18	г. Смоленск – 14, иные – 4
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	15	г. Смоленск – 5, иные – 10
перебои в электроснабжении	9	Смоленский район – 4, иные – 5
иные	43	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	53	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по	25	Вяземский район – 7, г. Смоленск – 6,

договору социального найма		иные - 12
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	9	г. Смоленск – 5, иные – 4
иные	19	

В отчетном периоде 2022 года поступило **110** обращений или **5,9%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 7,8%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<i>Органы исполнительной власти – 47 обращений</i>		
деятельность органов исполнительной власти	46	г. Смоленск – 20, Смоленский район – 5, Гагаринский и Рославльский районы – по 4, иные – 13
иные	1	
<i>Местное самоуправление – 63 обращения</i>		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	60	г. Смоленск – 10, Краснинский район – 7, Смоленский район – 6, Сафоновский район – 5, Кардымовский район – 4, иные – 28
иные	3	

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

<i>Вопросы</i>	<i>1 квартал 2021 года</i>	<i>1 квартал 2022 года</i>	<i>В количестве (+, - к 2021 году)</i>
уборка снега, мусора и посторонних предметов	83	260	+177
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования,	55	95	+40

придомовая территория)			
работа медицинских учреждений и их сотрудников	42	59	+17
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	67	56	-11
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	20	49	+29
лекарственное обеспечение	62	45	-17
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	42	44	+2
комплексное благоустройство	29	42	+13
газификация поселений	31	42	+11
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	42	40	-2

4. Личные приемы граждан

В I квартале 2022 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено 97 обращений, принято 116 человек в режиме видеоконференцсвязи (в АППГ рассмотрено 137 обращений, принят 151 гражданин).

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 I квартал 2022 года проведено 2 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по

итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **2 поручения** (находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2022 года).