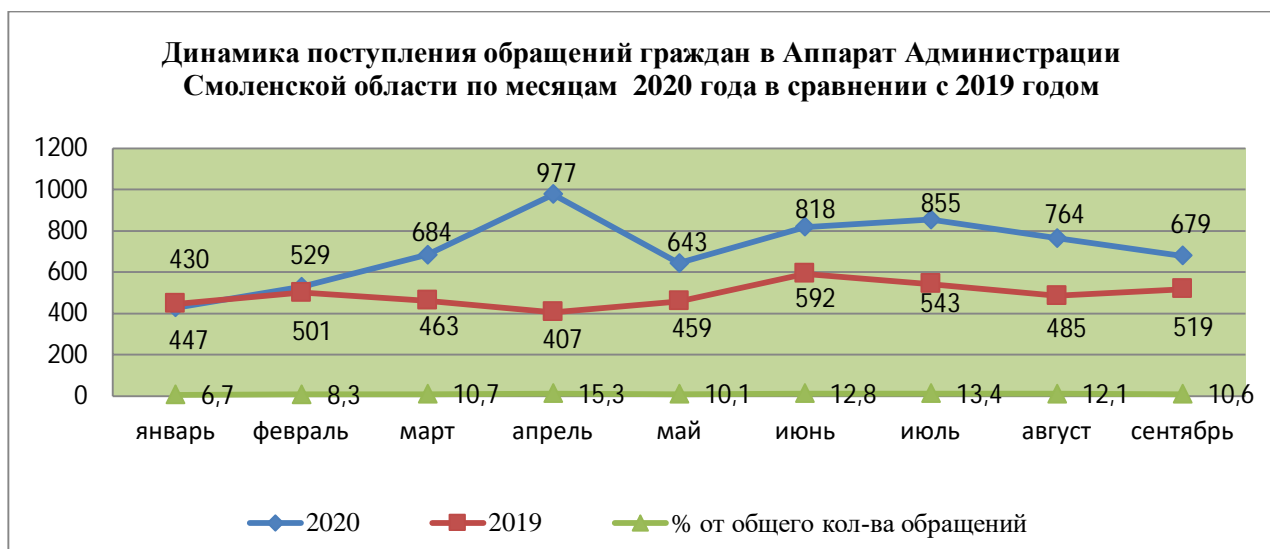
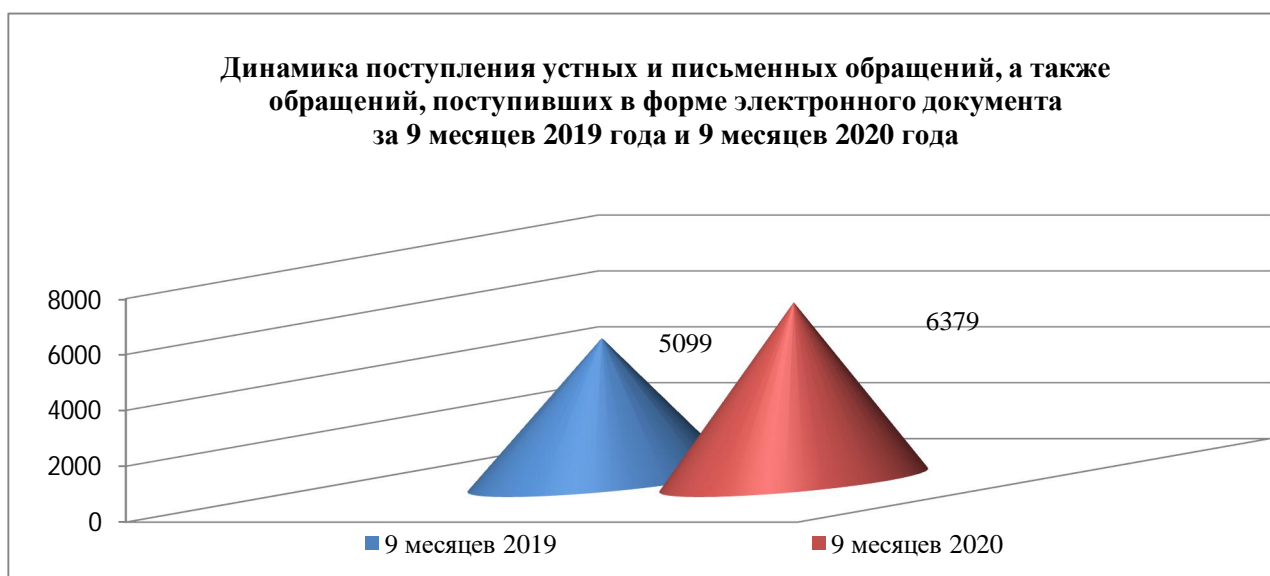


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 9 месяцев 2020 года

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 9 месяцев 2020 года (далее также – отчётный период).

Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **6 706** обращений граждан (**письменных – 6 379** и **устных – 326**), что на 1 607 обращений или на 31,5% больше, чем за аналогичный период 2019 года (далее - АППГ).



Наибольшую активность население Смоленской области и иногородние граждане проявили в апреле, июне и июле 2020 года (в АППГ – в июне и июле).

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 **130 запросов** (АППГ - 118), **поручений – 71** (АППГ - 45), **необращений – 212** (АППГ – 259).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **40%** (АППГ – 28%) корреспонденции поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **33%** (АППГ – аналогичный показатель) - направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **20%** (АППГ – 25%) - посредством **почтовой** связи, **6%** (АППГ – 12%) - **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 – 6 249 (98%** от общего количества обращений), **жалоб – 97 (1,5%), предложений – 33 (0,5%)**.

Из числа **анонимных** поступило 69 обращений или **1,1%** (в АППГ – 1,8%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 443 или **6,9%** от общего количества обращений (в АППГ – 10,6%).

Количество **первичных** обращений составило 4 778 или **74,9%** (АППГ – 67,5%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 748** или **11,7%** (АППГ – 11,5%), **неоднократных** обращений – 853 или **13,4%** (АППГ – 21%).

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

За 9 месяцев 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 | 1 977 (31%) | +0,3% |
| Федеральное Собрание Российской Федерации | 149 (2,3%) | -1,2% |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 143 (2,2%) | -1,1% |
| Министерства и ведомства Российской Федерации | 146 (2,3%) | +0,1% |
| Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области | 75 (1,2%) | -1,2% |
| Прокуратура Смоленской области | 91 (1,4%) | -0,3% |
| Смоленская областная Дума | 13 (0,2%) | -0,1% |
| Иные организации | 115 (1,9%) | -0,7 |
| Заявитель | 3 670 (57,5%) | +4,5% |

Как видно из анализа, более 50% обращений от общего количества поступивших письменных обращений и обращений в форме электронного документа поступило непосредственно от заявителей, 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 **4 839** обращений с контролем, что составило **75,9%** от общего количества обращений (АППГ – 71,3%).

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

По состоянию на 1 октября 2020 года (из числа поставленных на контроль обращений) рассмотрено **4 629** обращений.

По результатам рассмотрения:

258 – **поддержано** или **5,6%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 11,7%);

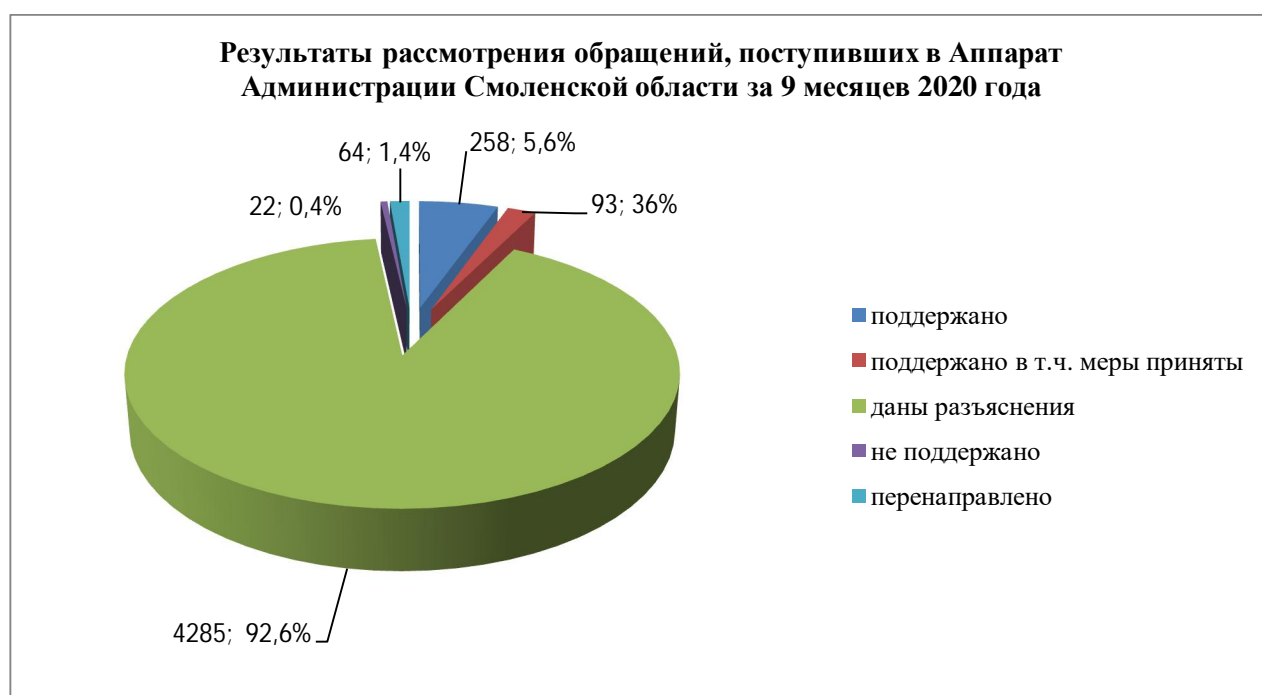
93 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **36%** из числа поддержанных (АППГ – 26,2%);

4 285 – **даны разъяснения** или **92,6%** (АППГ – 86,7%);

22 – **не поддержано** или 0,4% (АППГ – 0,9%);

64 обращения **перенаправлено** по территориальности или **1,4%** (АППГ – 0,7%).

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



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области (как и в аналогичном периоде прошлого года): Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **1151** (АППГ -549), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **913** (АППГ – 419) и Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **641** (АППГ – аналогичный показатель).

Увеличение общего количества обращений, поступивших в Департамент Смоленской области по социальному развитию и в Департамент Смоленской области по здравоохранению за отчетный период, связано с санитарно-эпидемиологической ситуацией на территории Смоленской области.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации
Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской
области за 9 месяцев 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

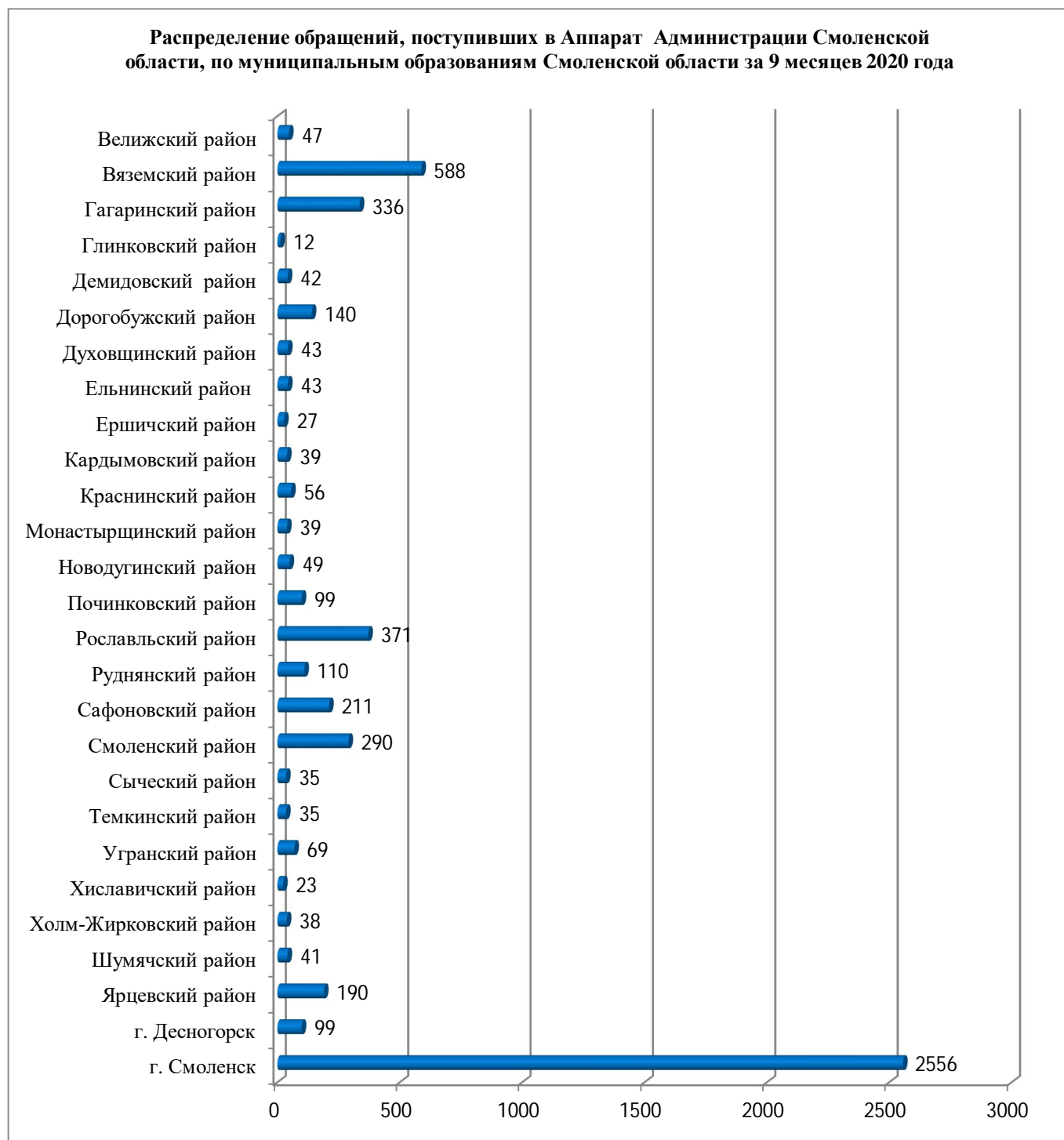
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 5 628 или **88,2%** от общего количества поступивших в отчётном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 92,8%).



При этом чаще всего обращались **граждане, проживающие в г. Смоленске**, от которых поступило 2 556 обращений или **40,1%** от общего количества обращений (АППГ – 43,6%).

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, Ершичского и Хиславичского районов Смоленской области.

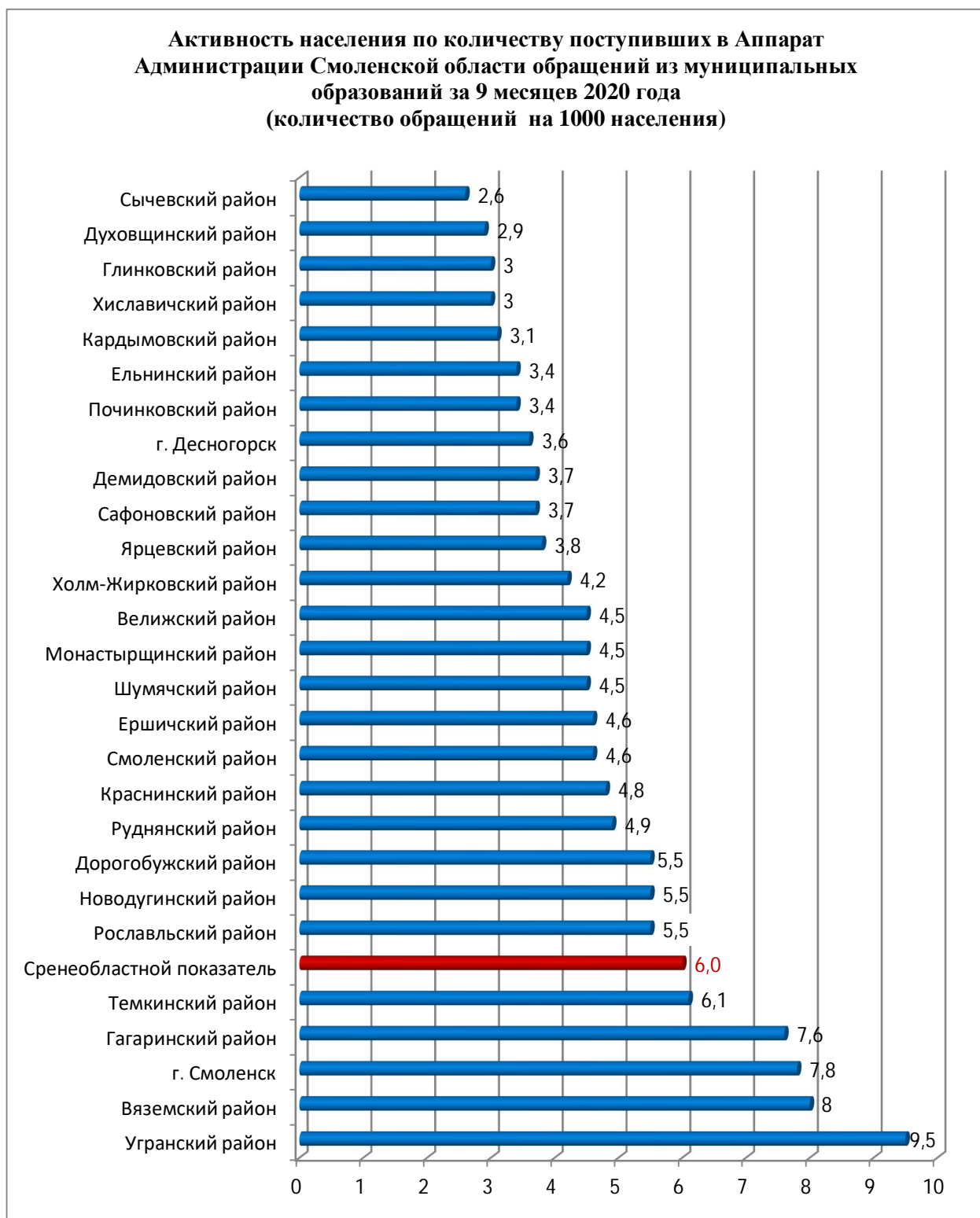


Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 6,0 (на тысячу жителей округа 6 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов

Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года среднеобластной показатель составил 4,4.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского и Гагаринского районов. Что касается Темкинского и Угранского 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. **14%** 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 **0,4%**, что меньше чем за АППГ на 0,1%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **3,2%**, что на 1,2% меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **5,1%**, что больше чем за АППГ на 0,7%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **4,3%**, что на 0,1% меньше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **1%**, что на 0,3% больше чем за АППГ.

86% 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** (2 523 обращения или 39,6% от общего количества поступивших в отчетном периоде). В рамках данного блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **890** или 14% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 10,1%), социального обеспечения - **793** или 12,4% (АППГ – 10,1%), труда и занятости населения – **279** обращений или 4,4% (АППГ – 3,1%), семьи – **275** обращений или 4,3% (АППГ – 1,1%), образования – **196** или 3,1% (АППГ – 5,8%).

| Социальная сфера | | |
|---|-----------------------------|---|
| <i>Тематика</i> | <i>Количество обращений</i> | <i>Распределение по районам</i> |
| Здравоохранение – 890 обращений | | |
| санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 339 | г. Смоленск – 145, иногородние граждане – 44, Гагаринский район – 32, Вяземский район – 21, Рославльский район – 12, Дорогобужский район – 9, иные – 76 |
| работа медицинских учреждений и их сотрудников | 172 | г. Смоленск – 57, Вяземский район – 24, Рославльский район – 14, Гагаринский район – 13, Сафоновский район – 9, Ярцевский район – 7, иные – 48 |
| лечение и оказание медицинской помощи | 166 | г. Смоленск – 43, Вяземский и Ярцевский районы – по 15, Гагаринский район – 11, Рославльский район – 9, иногородние граждане – 7, иные - 66 |
| лекарственное обеспечение | 59 | г. Смоленск – 23, Рославльский район – 7, иные – 29 |

| | | |
|---|-----|---|
| заработная плата медицинских работников | 46 | г. Смоленск – 14, Рославльский район – 8, иные - 24 |
| работа аптек | 34 | г. Смоленск – 16, иные – 18 |
| обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения | 31 | Вяземский район – 5, Гагаринский и Рославльский районы – по 4, иные – 18 |
| иные | 43 | |
| <i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 793 обращения</i> | | |
| социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь | 289 | г. Смоленск – 90, Рославльский район – 28, Руднянский район – 16, Ярцевский район – 15, Вяземский район – 14, Сафоновский район – 13, Починковский район – 12, иностранцы граждане и Смоленский район – по 9, г. Десногорск и Гагаринский район – по 6, иные - 71 |
| исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей | 84 | г. Смоленск- 28, Вяземский район – 9, Смоленский район – 8, Рославльский район – 6, иные – 33 |
| просьбы об оказании финансовой помощи | 70 | г. Смоленск – 24, иные – 46 |
| льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 52 | г. Смоленск – 22, Руднянский район – 5, Сафоновский район – 4, иные – 21 |
| предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан | 47 | г. Смоленск- 12, Смоленский район – 6, иные – 29 |
| получение и использование материнского капитала на | 36 | г. Смоленск – 16, иные – 20 |

| | | |
|---|-----|---|
| региональном уровне | | |
| льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта | 30 | г. Смоленск – 7, Рославльский район и иногородние граждане – 5, иные – 13 |
| иные | 185 | |
| <i>Труд и занятость населения – 279 обращений</i> | | |
| трудоустройство, безработица, органы службы занятости | 90 | г. Смоленск – 26, Вяземский район – 8, Рославльский район – 7, Гагаринский район – 6, иные - 43 |
| социальные выплаты безработным гражданам | 64 | г. Смоленск – 16, Рославльский район – 10, Вяземский район – 8, Гагаринский район – 6, Краснинский район – 5, иные - 19 |
| надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства | 28 | г. Смоленск – 19, иные - 9 |
| трудовые отношения, заключение, изменение и прекращение трудового договора | 25 | г. Смоленск – 7, иные - 18 |
| выплата заработной платы | 21 | г. Смоленск – 7, иные - 14 |
| заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях | 19 | г. Смоленск и Ярцевский район – по 4, иные – 11 |
| иные | 32 | |
| <i>Семья – 275 обращений</i> | | |
| выплата пособий и компенсаций на ребенка | 197 | г. Смоленск – 78, Вяземский район – 29, Рославльский район - 19, Гагаринский район – 12, Смоленский район – 7, иные - 52 |
| многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые | 26 | г. Смоленск – 6, Вяземский район – 5, |

| | | |
|---|-----|---|
| семьи | | иные - 15 |
| опека и попечительство | 35 | г. Смоленск – 14, иностранцы – 6, иные - 15 |
| иные | 17 | |
| Образование – 196 обращений | | |
| поступление в образовательные организации | 34 | г. Смоленск – 27, иные - 7 |
| условия проведения образовательного процесса | 26 | г. Смоленск – 13, иные – 13 |
| образовательные стандарты, требования к образовательному процессу | 25 | г. Смоленск – 15, иные - 10 |
| иные | 111 | |

В сфере экономики наибольшее количество обращений относится к хозяйственной деятельности – 1 681 или 26,4% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 29,7%), из них:

| Хозяйственная деятельность в сфере экономики | | |
|--|-----------------------------|--|
| <i>Тематика</i> | <i>Количество обращений</i> | <i>Распределение по районам</i> |
| <u>градостроительство и архитектура</u> | 800 | |
| в том числе: | | |
| комплексное благоустройство | 224 | г. Смоленск – 120, Вяземский район – 18, Рославльский район – 15, Смоленский и Ярцевский районы – по 8, иностранцы – 7, Сафоновский район – 5, иные - 43 |
| благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 176 | г. Смоленск – 97, Вяземский район – 20, Рославльский район – 10, иные – 49 |
| уличное освещение | 127 | г. Смоленск – 66, Вяземский район – 13, Смоленский район – 11, иностранцы – 6, |

| | | |
|--|------------|--|
| | | Рославльский район – 5, иные – 26 |
| газификация поселений | 92 | Вяземский район – 21, Рославльский район – 8, Смоленский и Темкинский районы – по 6, иные – 51 |
| уборка мусора и посторонних предметов | 75 | г. Смоленск – 49, Гагаринский район – 15, Смоленский район – 7, иные - 4 |
| организация условий и мест для детского отдыха и досуга | 38 | г. Смоленск – 15, иные - 23 |
| водоснабжение поселений | 37 | г. Смоленск – 12, иные - 25 |
| иные | 31 | |
| <u>транспорт</u> | 497 | |
| в том числе: | | |
| эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 283 | г. Смоленск – 61, иногородние граждане – 48, Гагаринский район – 31, Вяземский район – 28, Смоленский район – 13, Рославльский район – 12, Сафоновский район – 10, Новодугинский район – 9, Холм – Жирковский район – 8, Шумячский район – 6, иные – 57 |
| транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 110 | г. Смоленск – 43, Вяземский район – 13, Руднянский район – 11, Смоленский район – 10, Рославльский район и иногородние граждане – 7, иные – 19 |
| борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения | 48 | г. Смоленск – 22, иные - 26 |

| | | |
|-------------------------------------|------------|---|
| иные | 56 | |
| <u>строительство</u> | 217 | |
| в том числе: | | |
| строительство и реконструкция дорог | 148 | г. Смоленск – 32, Смоленский район – 18, Вяземский район – 14, Рославльский район – 12, Гагаринский район – 10, иностранцы – 7, иные - 55 |
| иные | 69 | |

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно–коммунального хозяйства (1 259 обращений или 19,7% от общего количества) явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 944 обращения или 14,8% от общего количества обращений (АППГ – 21,4%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 294 обращения или 4,6% от общего количества обращений (АППГ – 7,5%). К ним относятся вопросы:

| Сфера жилищно–коммунального хозяйства | | |
|--|-----------------------------|--|
| <i>Тематика</i> | <i>Количество обращений</i> | <i>Распределение по районам</i> |
| <u>коммунальное хозяйство</u> | 944 | |
| в том числе: | | |
| содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 220 | г. Смоленск – 131, Вяземский район – 25, Сафоновский район – 13, Рославльский район – 9, Гагаринский и Ярцевский районы – по 8, Дорогобужский район – 5, иные - 21 |
| оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области | 140 | г. Смоленск – 71, Вяземский район – 11, Дорогобужский и Рославльский районы – по 10, Сафоновский район – 8, |

| | | |
|--|------------|--|
| | | иные - 30 |
| коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 119 | г. Смоленск – 59, Вяземский район – 11, Рославльский район – 7, иные - 42 |
| управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 103 | г. Смоленск – 60, Вяземский район – 19, иные - 24 |
| предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 71 | г. Смоленск – 32, Смоленский район - 11 иные - 28 |
| капитальный ремонт общего имущества | 75 | г. Смоленск – 28, Сафоновский район – 9, Дорогобужский, Рославльский и Смоленский районы – по 7, Вяземский район – 5, иные - 12 |
| перебои в электроснабжении | 54 | Вяземский и Дорогобужский районы – по 8, г. Смоленск – 6, Новодугинский и Смоленский районы – по 5, иные - 22 |
| перебои в водоснабжении | 42 | г. Смоленск – 17, Вяземский район – 7, иные - 18 |
| обращение с твердыми коммунальными отходами | 32 | г. Смоленск – 11, Руднянский район – 4, иные - 3 |
| иные | 88 | |
| <u>обеспечение граждан жилищем</u> | 294 | |
| в том числе: | | |
| улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма | 123 | г. Смоленск – 40, Смоленский и Руднянский районы – по 8, Рославльский, |

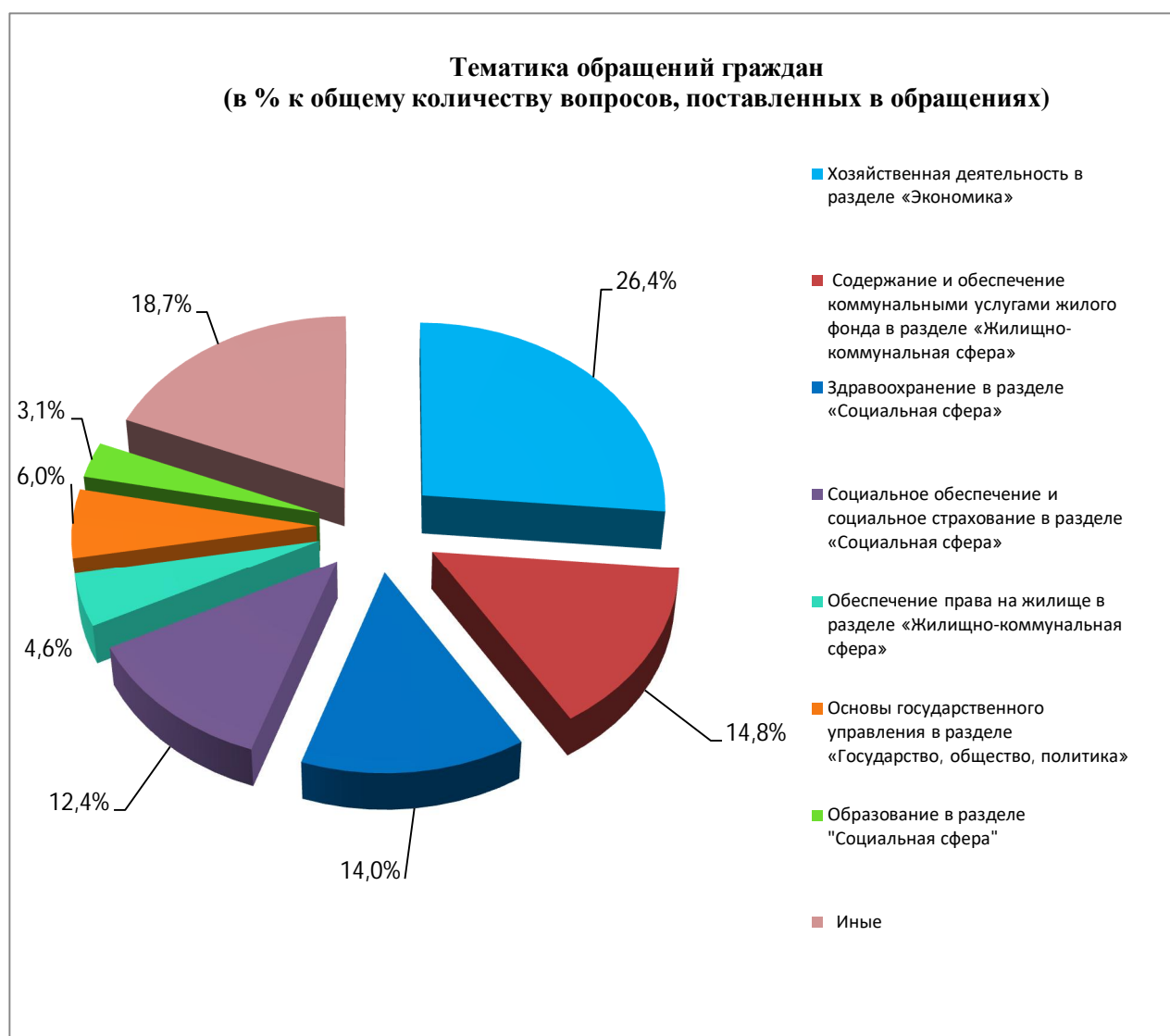
| | | |
|--|----|---|
| | | Сафоновский и Ярцевский районы – по 6, иные - 49 |
| переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья | 50 | г. Смоленск – 25, Вяземский район – 8, иные – 17 |
| обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 36 | иностранцы граждане – 7, Гагаринский район – 6, иные - 23 |
| обследование жилого фонда на предмет пригодности | 23 | г. Смоленск – 11, иные – 12 |
| обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | 21 | Сафоновский район – 7, Руднянский район – 4, иные - 10 |
| выделение жилья молодым семьям, специалистам | 15 | г. Смоленск – 5, иные - 10 |
| иные | 26 | |

В отчетном периоде 2020 года поступило **385** обращений или 6% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 5,4%).

| Сфера «Государство, общество, политика» | | |
|---|-----------------------------|--|
| <i>Тематика</i> | <i>Количество обращений</i> | <i>Распределение по районам</i> |
| Органы исполнительной власти – 176 обращений | | |
| деятельность органов исполнительной власти | 162 | г. Смоленск – 64, Вяземский район – 10, иностранцы граждане – и Смоленский район – по 9, иные – 70 |
| иные | 14 | |
| Местное самоуправление – 209 обращений | | |
| деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | 195 | г. Смоленск – 51, Вяземский район – 16, иностранцы граждане - 12, Гагаринский район – 9, Руднянский и Ярцевский районы – по 8, Краснинский, |

| | | |
|------|----|---|
| | | Монастырщинский и Починковский районы – по 7, Сафоновский и Смоленский районы – по 6, иные - 58 |
| иные | 14 | |

Таким образом, основная доля поступивших обращений относится к приоритетным направлениям деятельности органов власти. Тематика указанных обращений граждан распределилась следующим образом:



4. Личные приёмы граждан

За 9 месяцев 2020 года (за период с 09.01. по 19.03. и с 07.08. по 30.09.) 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 приемов рассмотрено **325** обращений граждан (в АППГ - 683).

Уменьшение количества проведенных личных приемов граждан в отчетном периоде связано с угрозой распространения на территории Смоленской области коронавирусной инфекции.

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 за 9 месяцев 2020 года проведено 3 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи (далее - ВКС), по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **3 поручения** (1 поручение исполнено, 2 - находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2020 года и 1 квартал 2021 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за 9 месяцев 2020 года проведено 2 личных приема граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **10 поручений** (из них 1 поручение исполнено в отчетном периоде, 9 находятся в стадии исполнения, срок исполнения - 4 квартал 2020 года и 3 квартал 2021 года).