Приложение № 1  
к распоряжению

Губернатора Калужской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. № ­­­­\_\_\_\_

**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших**

**в Администрацию Губернатора Калужской области в 2019 году**

**Общие сведения об обращениях граждан, поступивших в Администрацию Губернатора Калужской области**

В 2019 году в Администрацию Губернатора Калужской области поступило **9288** обращений, что на **1149** обращений меньше, чем за тот же период 2018 года (**10437** обращений). В них поднято **12413** вопросов, что на **1210** вопросов меньше, чем в 2018 году (**13623**).

В том числе за указанный период в адрес Администрации Губернатора Калужской области направлено:

- Администрацией Президента Российской Федерации – **2650** обращений, что составило **28,53 %** от общего количества обращений, что на **1009** обращений меньше чем за 2018 год (**3659**);

- Аппаратом Правительства Российской Федерации – **175** обращений, что составило  
**1,88 %** от общего количества обращений;

- Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации –  
**324** обращения, что составило **3,49 %** от общего количества обращений;

- министерствами и ведомствами Российской Федерации – **414** обращений, что составило **4,46%** от общего количества обращений;

- прокуратурой Калужской области – **337** обращений, что составило **3,63%** от общего количества обращений;

- приемной Президента Российской Федерации в Калужской области и аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации по Калужской  
области – **79** обращений, что составило **0,85 %** от общего количества обращений;

- от граждан – **5309** обращений, что составило **57,16 %** от общего количества обращений.

Таблица 1

**Распределение обращений по месяцам**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | январь | февраль | март | апрель | май | июнь | июль | август | сентябрь | октябрь | ноябрь | декабрь |
| Количество обращений | **642** | **716** | **772** | **732** | **657** | **1068** | **885** | **778** | **733** | **767** | **697** | **841** |
| Процент от общего количества | **6,91** | **7,71** | **8,31** | **7,88** | **7,07** | **11,50** | **9,53** | **8,38** | **7,89** | **8,26** | **7,50** | **9,05** |

**Динамика поступления обращений граждан в Администрацию Губернатора Калужской области по месяцам 2019 года в сравнении с 2018 годом**

Следует отметить значительное увеличение количества обращений граждан в июне 2019 года, что связано с проведением ежегодной прямой линии с Президентом Российской Федерации.

Из числа поступивших в 2019 году обращений **(9288)** в письменной и устной формах – **3189** обращений, что на **616** обращений меньше, чем за тот же период 2018 года **(3805)**. По каналам электронной почты Администрации Губернатора Калужской области поступило **1169** обращений, что на **357** обращений меньше, чем за тот же период 2018 года **(1526)**. На официальный портал органов власти Калужской области в раздел «Интернет-приемная» поступило **2188** обращений, что на **240** обращений больше, чем за тот же период 2018 года **(1887)**. По каналам межведомственного электронного документооборота (МЭДО) поступило **2742** обращения, что на **832** обращения меньше, чем за тот же период 2018 года (**3556**).

Увеличение числа обращений, поступивших в форме электронного документа, свидетельствует о постоянно развивающихся системах общего пользования, а также об имеющейся у граждан возможности направить обращение путем удаленного пользования в сети Интернет.

**Общие данные об обращениях, поступивших из разных каналов связи**

**Обзор обращений по территориальности проживания заявителей**

Таблица 2

**Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию Губернатора Калужской области из муниципальных районов и городских округов**

**Калужской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Муниципальное образование** | **2018 год** | | **2019 год** | |
| **Общее**  **кол-во** | **Из них коллектив-**  **ных** | **Общее**  **кол-во** | **Из них коллектив-**  **ных** |
|  | Бабынинский район | **158** | **14** | **103** | **9** |
|  | Барятинский район | **53** | **9** | **36** | **1** |
|  | Боровский район | **942** | **60** | **823** | **36** |
|  | Дзержинский район | **430** | **53** | **368** | **34** |
|  | Думиничский район | **84** | **9** | **70** | **9** |
|  | Жиздринский район | **81** | **5** | **58** | **2** |
|  | Жуковский район | **626** | **25** | **509** | **35** |
|  | Износковский район | **114** | **23** | **62** | **17** |
|  | Козельский район | **275** | **21** | **325** | **23** |
|  | Куйбышевский район | **53** | **2** | **82** | **2** |
|  | Малоярославецкий район | **747** | **56** | 601 | **28** |
|  | Медынский район | **88** | **11** | **76** | **14** |
|  | Мещовский район | **89** | **13** | **67** | **8** |
|  | Мосальский район | **76** | **9** | **47** | **11** |
|  | Перемышльский район | **110** | **14** | **141** | **8** |
|  | Спас-Деменский район | **54** | **4** | **53** | **4** |
|  | Сухиничский район | **155** | **19** | **102** | **11** |
|  | Тарусский район | **173** | **11** | 168 | **11** |
|  | Ульяновский район | **57** | **7** | **47** | **3** |
|  | Ферзиковский район | **167** | **17** | **204** | **11** |
|  | Хвастовичский район | **38** | **5** | **37** | **10** |
|  | Юхновский район | **69** | **15** | **61** | **10** |
|  | Город Людиново  и Людиновский район | **224** | **15** | **307** | **13** |
|  | Город Киров  и Кировский район | **219** | **20** | **157** | **13** |
|  | Город Калуга | **3366** | **275** | **2943** | **171** |
|  | Город Обнинск | **718** | **28** | **734** | **38** |
|  | Другие регионы | **1204** | **41** | **1107** | **61** |
|  | **Всего** | **10437** | **781** | **9288** | **571** |

На основании данных, представленных в таблице 2, необходимо отметить уменьшение числа обращений, в том числе коллективных, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

Значительное снижение активности отмечается у граждан, проживающих в муниципальных образованиях «Бабынинский район», «Барятинский район», «Боровский район», «Дзержинский район», «Жуковский район», «Износковский район», «Малоярославецкий район», «Мосальский район», «Сухиничский район», «Город Киров и Кировский район», «Город Калуга».

В то же время следует отметить увеличение количества обращений граждан, проживающих в муниципальных образованиях «Козельский район», «Куйбышевский район», «Перемышльский район», «Город Людиново и Людиновский район», «Ферзиковский район».

**Общие данные по количеству обращений**

**Классификация обращений по социальному статусу заявителей**

Данные проведенного анализа свидетельствуют о том, что в Администрацию Губернатора Калужской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни, из них:

- количество обращений пенсионеров в 2019 году составило **992** (**10,68 %** от общего количества), что на **640** обращений меньше, чем за 2018 год (**1632** обращения);

- количество обращений многодетных семей и одиноких матерей за указанный период составило **410** (**4,41 %** от общего количества обращений), что на **204** обращения меньше, чем за аналогичный период 2018 года (**614** обращений);

- количество обращений граждан, имеющих различные категории инвалидности по общему заболеванию, а также семей, имеющих детей-инвалидов, за указанный период составило **409** (**4,40 %** от общего количества), что на **236** обращений меньше, чем за аналогичный период 2018 года (**645** обращений);

- количество обращений участников, ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, их вдов, тружеников тыла, малолетних узников за указанный период составило **82** (**0,88 %** от общего количества), что на **34** обращения меньше, чем за аналогичный период 2018 года (**116** обращений);

- количество обращений детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, за указанный период составило **74** (**0,80 %** от общего количества обращений), что на **20** обращений меньше, чем за аналогичный период 2018 года (**94** обращения);

- количество обращений от ветеранов труда, за указанный период составило **66** (**0,71%** от общего количества обращений), что на **49** обращенийменьше, чем за аналогичный период 2018 года (**115** обращений);

- количество обращений от беженцев и граждан, обратившихся с просьбой о помощи в переселении и обустройстве, за указанный период составило **21** (**0,23%**) от общего количества обращений, что на **75** обращений меньше, чем за аналогичный период 2018 года (**96** обращений).

**Классификация обращений по категориям проблемных вопросов**

При работе с обращениями граждан в Администрации Губернатора Калужской области применяется типовой тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений Управления Администрации Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Основные тематические разделы обращений граждан, поступивших в **2019** году, в сравнении с **2018** годом распределились следующим образом.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематические  разделы | Количество поступивших вопросов  в 2018 году | Процент от общего количества поступивших вопросов | Количество поступивших вопросов  в 2019 году | Процент от общего количества поступивших вопросов |
| Государство, общество, политика | 1881 | 13,81 | 2263 | 18,23 |
| Социальная сфера | 2672 | 19,62 | 2327 | 18,75 |
| Экономика | 4778 | 35,07 | 4103 | 33,05 |
| Оборона, безопасность, законность | 514 | 3,77 | 611 | 4,92 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 3778 | 27,73 | 3109 | 25,05 |
| Всего | **13623** | **100,00** | **12413** | **100,00** |

По результатам анализа тематической структуры рассмотренных обращений **(9288)** и поднятых в них вопросов **(12413)** выявлены основные проблемы граждан, указанные в обращениях, поступивших в Администрацию Губернатора Калужской области. Наиболее активно граждане обращались по следующей тематике:

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Тематика вопросов** | **2018 год** | | **2019 год** | |
| **Кол-во**  **вопросов** | **Кол-во вопросов в процентном отношении** | **Кол-во**  **вопросов** | **Кол-во вопросов в процентном отношении** |
|  | Жилище, улучшение жилищных условий | 2051 | 15,06 % | 1983 | 15,98 % |
|  | Дорожное хозяйство, сохранность и эксплуатация автомобильных дорог | 1054 | 7,74 % | 1305 | 10,51 % |
|  | Работа органов исполнительной власти и органов местного самоуправления | 653 | 4,79 % | 912 | 7,35 % |
|  | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 475 | 3,49 % | 591 | 4,76 % |
|  | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта, в том числе тарифы и льготы на бытовые услуги | 142 | 1,04 % | 456 | 3,67 % |
|  | Здравоохранение | 428 | 3,14 % | 455 | 3,67 % |
|  | Социальное обеспечение и социальное страхование | 292 | 2,14 % | 421 | 3,39 % |
|  | Газификация, водоснабжение, канализование и электрификация поселений | 746 | 5,48 % | 408 | 3,29 % |
|  | Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий | 250 | 1,84 % | 408 | 3,29 % |
|  | Экология и охрана окружающей среды | 298 | 2,19 % | 280 | 2,26 % |
|  | Государственный контроль и надзор в области долевого строительства. Участие в долевом строительстве | 438 | 3,22 % | 221 | 1,78 % |
|  | Внутрироссийская миграция. Проблемы внутрироссийских и вынужденных переселенцев | 96 | 0,70 % | 203 | 1,64 % |
|  | Вопросы землепользования | 159 | 1,17 % | 186 | 1,50 % |
|  | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 290 | 2,13 % | 152 | 1,22 % |
|  | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 115 | 0,84 % | 108 | 0,87 % |
|  | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 62 | 0,46 % | 79 | 0,64 % |
|  | Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 100 | 0,73 % | 78 | 0,63 % |
|  | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 66 | 0,48 % | 72 | 0,58 % |
|  | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 56 | 0,41 % | 71 | 0,57 % |
|  | Другие | 5852 | 42,96 % | 4024 | 32,42 % |
|  | **Всего** | **13623** | **100 %** | **12413** | **100 %** |

Анализ тематической структуры рассмотренных обращений и поднятых в них вопросов свидетельствует о значительном увеличении обращений по вопросам строительства и реконструкции дорожного хозяйства, тарифов и оплаты коммунальных услуг, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий, социального обеспечения и социального страхования.

По-прежнему острыми остаются вопросы улучшения жилищных условий, пользования жилищным фондом, эксплуатации и ремонта квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда, работы управляющих компаний, товариществ собственников жилья, содержания общего имущества (канализации, вентиляции, кровли, ограждающих конструкций, мест общего пользования и придомовых территорий), выполнения работ по капитальному ремонту жилых домов, здравоохранения, экологии и охраны окружающей среды.

В 2019 году уменьшился численный показатель по рассмотрению вопросов переселения из общежитий, аварийных домов, распределения жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма, обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, участия в долевом строительстве, газификации, водоснабжения, канализования и электрификации поселений.

**Контроль и результаты. Личные приемы граждан. Выездные приемы граждан**

Все обращения граждан, поступившие в Администрацию Губернатора Калужской области, рассматривались в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Одним из наиболее действенных методов, влияющих на качество рассмотрения обращений, является контроль со стороны руководства за надлежащим рассмотрением вопросов, излагаемых гражданами.

За 2019 год количество контрольных обращений составило **3661**, то есть **39,42 %** от общего количества обращений.

Рассмотрено с участием комиссии или с выездом на место в 2019 году **860** обращений, что на **375** обращений больше, чем за аналогичный период 2018 года (**485** обращений).

Из числа взятых на контроль обращений:

**-** по **2673** обращениямили **73 %** от общего количества рассмотренных   
обращений даны разъяснения;

- по **867** обращениям или **24 %** от общего количества рассмотренных обращений приняты положительные решения;

- по **121** обращению или **3 %** от общего количества рассмотренных обращений отказано.

Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **248** запросов информации с контрольными сроками исполнения. Информация по запросам представлена без нарушения сроков исполнения.

В 2019 году за подписью первого заместителя Губернатора Калужской области, заместителя Губернатора Калужской области – руководителя администрации Губернатора Калужской области, заместителей Губернатора Калужской области даны **1529** ответов на обращения без нарушения сроков рассмотрения.

С января 2014 года в Администрации Губернатора Калужской области функционирует закрытый информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу ССТУ.РФ, который представляет собой систему предоставления отчета государственными органами и органами местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации.

С 01 июля 2017 года вступил в силу Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ). Во исполнение Указа государственными органами и органами местного самоуправления Калужской области на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ ведется заполнение обновленной версии раздела «Результаты рассмотрения обращений». За отчетный период Администрацией Губернатора Калужской области отработано **9288** обращений (без нарушения срока заполнения отчетности).

Специалистами отдела по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Калужской области ведется постоянный мониторинг исполнения Указа государственными органами и органами местного самоуправления Калужской области на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Проводятся семинары на тему исполнения Указа и по обучению работе в закрытой информационной части ресурса ССТУ.РФ. Оказывается методическая помощь органам государственной власти Калужской области и органам местного самоуправления в муниципальных образованиях Калужской области по вопросу реализации Указа.

В 2019 году продолжена практика проведения личных приемов граждан, обратившихся на имя Президента Российской Федерации, в режиме видео-конференц-связи с Администрацией Президента Российской Федерации. За отчетный период Администрацией Губернатора Калужской области проведено **пять** личных приема граждан в режиме видео-конференц-связи с Администрацией Президента Российской Федерации.

За отчетный период по-прежнему остается активность граждан по обращениям в общественные приемные Губернатора Калужской области, созданные на базе территориальных общественных приемных полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе. Граждане все чаще обращаются по каналам электронной почты Администрации Губернатора Калужской области и на официальный портал органов власти Калужской области в раздел «Интернет-приемная». В общественные приемные Губернатора Калужской области, созданные на базе территориальных общественных приемных полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, поступило **688** обращений граждан, что на **88** обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (**600** обращений); по всем вопросам даны исчерпывающие разъяснения.

В 2019 году продолжена практика проведения выездных приемов граждан министрами Калужской области в муниципальных образованиях Калужской области. Всего проведено **97** выездных приемов, на которых принято **183** человека. За аналогичный период 2018 года министрами Калужской области проведен **91** выездной прием, принято **175** человек.

Все обращения граждан рассмотрены в соответствии с действующим законодательством. Заявителям даны необходимые разъяснения по существу вопросов в устной либо письменной форме.

Необходимо отметить активное стремление граждан к участию в личных приемах Губернатора Калужской области, первого заместителя Губернатора Калужской области, заместителя Губернатора Калужской области – руководителя администрации Губернатора Калужской области, заместителей Губернатора Калужской области. Так, за 2019 год проведено **103** приема, что соответствует количеству приемов граждан в аналогичном периоде 2018 года (**106** обращений).

По результатам проведения личных приемов граждан по **39** обращениям даны разъяснения, по **47** обращениям приняты положительные решения; в настоящее время **30** обращений находятся на контроле.