**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших**

**в Администрацию Губернатора Калужской области в 2021 году**

**Общие сведения об обращениях граждан, поступивших**

**в Администрацию Губернатора Калужской области**

В 2021 году в Администрацию Губернатора Калужской области поступило **10978** обращений, что на **2570** обращений меньше, чем за тот же период 2020 года (**13548** обращений). В них поднято **22754** вопроса, что на **462** вопроса больше, чем в 2020 году (**22292** обращения).

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

- Администрацией Президента Российской Федерации – **3010** обращений. Несмотря на снижение количества обращений по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (**3309** обращений), процент от общего количества обращений составил **27,42 %**, что на **3 %** больше, чем за аналогичный период 2020 года (**24,42%**);

- Аппаратом Правительства Российской Федерации – **241** обращение, что составило  
**2,19 %** от общего количества обращений;

- Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации –  
**321** обращение, что составило **2,92 %** от общего количества обращений;

- министерствами и ведомствами Российской Федерации – **816** обращений, что составило **7,43 %** от общего количества обращений;

- прокуратурой Калужской области – **138** обращений, что составило **1,26 %** от общего количества обращений;

- приемной Президента Российской Федерации в Калужской области и аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации по Калужской  
области – **77** обращений, что составило **0,7 %** от общего количества обращений;

- от граждан – **6375** обращений, что составило **58,08 %** 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 | **817** | **980** | **869** | **864** | **795** | **919** | **1010** | **853** | **949** | **779** | **1272** | **871** |
| Процент от общего количества | **7,44** | **8,93** | **7,92** | **7,87** | **7,24** | **8,37** | **9,20** | **7,77** | **8,64** | **7,10** | **11,59** | **7,93** |

**Динамика поступления обращений граждан в Администрацию Губернатора Калужской области по месяцам 2021 года в сравнении с 2020 годом**

Следует отметить значительное увеличение количества обращений граждан в феврале 2021 года, что связано с поступлением обращений граждан по вопросу размещения производственно-технического комплекса по переработке аккумуляторов и батареек на территории пос. Воротынск Бабынинского района. Увеличение количества обращений в июне-июле 2021 года также связано с проведением прямой линии Президента Российской Федерации 30 июня 2021 года.

Значительное увеличение количества обращений граждан в ноябре 2021 года связано с рассмотрением Государственной Думой Российской Федерации проектов федеральных законов «О внесении изменений в Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и «О внесении изменений в статью 107 Воздушного кодекса Российской Федерации и Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

Общее количество поступивших в 2021 году обращений граждан составило **10978**, из них по различным каналам связи:

- на официальный портал органов власти Калужской области в раздел «Интернет-приемная» поступило **3754** обращения, то есть **34,20 %** от общего количества обращений;

- по каналам межведомственного электронного документооборота (МЭДО) поступило **3374** обращения, то есть **30,73 %** от общего количества обращений;

- по каналам электронной почты Администрации Губернатора Калужской области поступило **1540** обращений, то есть **14,03 %** от общего количества обращений;

- в письменной и устной формах – **2310** обращений, то есть **21,04 %** от общего количества обращений.

На сегодняшний день наибольшей востребованностью среди граждан является возможность направить обращение путем удаленного пользования в разделе «Интернет-приемная» портала органов власти Калужской области. В разделе «Интернет-приемная» также реализована возможность выбора гражданином отправки обращения с авторизацией посредством Единой системы идентификации и авторизации (далее – ЕСИА) либо отправки обращения без авторизации гражданина в интернет-приемной. При отправке обращения посредством раздела «Интернет-приемная» в личном кабинете предоставляется возможность получения хронологически структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения отправленного обращения.

Удобство направления обращений посредством интерент-приемной подтверждается из года в год, и в будущем прогнозируется увеличение обращений относительно других каналов связи.

**Общие данные об обращениях, поступивших по разным каналам связи**

**Обзор обращений по территориальности проживания заявителей**

Таблица 2

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

**Калужской области**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Муниципальное образование** | **2020 год** | | **2021 год** | |
| **общее**  **кол-во** | **из них коллективных** | **общее**  **кол-во** | **из них коллективных** |
|  | Бабынинский район | **147** | **14** | **240** | **28** |
|  | Барятинский район | **53** | **4** | **46** | **1** |
|  | Боровский район | **1179** | **81** | **869** | **56** |
|  | Дзержинский район | **604** | **51** | 504 | 46 |
|  | Думиничский район | **86** | **15** | **63** | **11** |
|  | Жиздринский район | **98** | **4** | **79** | **10** |
|  | Жуковский район | **674** | **48** | **596** | **47** |
|  | Износковский район | **98** | **8** | **67** | **4** |
|  | Козельский район | **340** | **27** | **271** | **24** |
|  | Куйбышевский район | **41** | **2** | **22** | **4** |
|  | Малоярославецкий район | **839** | **45** | **696** | **38** |
|  | Медынский район | **128** | **9** | **112** | **11** |
|  | Мещовский район | **86** | **6** | **106** | **12** |
|  | Мосальский район | **81** | **13** | **72** | **10** |
|  | Перемышльский район | **134** | **16** | **117** | **11** |
|  | Спас-Деменский район | **65** | **7** | **53** | **0** |
|  | Сухиничский район | **166** | **18** | **117** | **9** |
|  | Тарусский район | **269** | **19** | **214** | **16** |
|  | Ульяновский район | **105** | **3** | **130** | **12** |
|  | Ферзиковский район | **273** | **38** | **182** | **15** |
|  | Хвастовичский район | **53** | **5** | **41** | **6** |
|  | Юхновский район | **97** | **18** | **109** | **10** |
|  | Город Людиново  и Людиновский район | **284** | **14** | **223** | **11** |
|  | Город Киров  и Кировский район | **295** | **31** | **204** | **13** |
|  | Город Калуга | **4673** | **295** | **3548** | **252** |
|  | Город Обнинск | **964** | **42** | **676** | **36** |
|  | Из других субъектов Российской Федерации и от иностранных граждан | **1716** | **41** | **1621** | **53** |
|  | **Всего** | **13548** | **864** | **10978** | **746** |

На основании данных, представленных в таблице 2, необходимо отметить уменьшение числа обращений **(10978)**, в том числе коллективных **(746** обращений с количеством подписей – **12903)**, по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (**864**, количество подписей – **11032**). Увеличение количества подписей свидетельствует о том, что граждане активно группируются для решения единой значимой проблемы.

Увеличение активности отмечается у граждан, проживающих в следующих муниципальных образованиях:

- «Бабынинский район». Значительная часть вопросов о размещении производственно-технического комплекса по переработке аккумуляторов и батареек на территории пос. Воротынск;

- «Мещовский район». В данном районе проживает гражданин с активной жизненной позицией;

- «Ульяновский район». Вопросы поступали по различным темам.

В то же время следует отметить уменьшение количества обращений граждан (на 25 % и более), проживающих в следующих муниципальных образованиях: «Боровский район», «Думиничский район», «Износковский район», «Куйбышевский район», «Сухиничский район», «Ферзиковский район», «Город Киров и Кировский район», «Город Обнинск».

**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 2021 году составило **1075** (**9,79 %** от общего количества обращений), что на **1229** обращений меньше, чем за 2020 год (**2236** обращений);

- количество обращений многодетных семей и одиноких матерей за указанный период составило **404** (**3,68 %** от общего количества обращений), что на **190** обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 года (**594** обращения);

- количество обращений граждан, имеющих различные категории инвалидности по общему заболеванию, а также семей, имеющих детей-инвалидов, за указанный период составило **467** (**4,25 %** от общего количества), что на **27** обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 года (**494** обращения);

- количество обращений участников, ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, их вдов, тружеников тыла, малолетних узников за указанный период составило **20** (**0,18 %** от общего количества), что на **46** обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 года (**66** обращений);

- количество обращений детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, за указанный период составило **45** (**0,41 %** от общего количества обращений), что на **60** обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 года (**105** обращений);

- количество обращений внутрироссийских и вынужденных переселенцев, обратившихся с просьбой о помощи в переселении и обустройстве, за указанный период составило **89** (0,81 % от общего количества обращений), что на 71 обращение меньше, чем за аналогичный период прошлого года (**132** обращения);

- количество обращений, в которых заявителем не указан особый социальный статус, за указанный период составило **8878** (**80,88 %** от общего количества обращений).

**Классификация обращений по категориям проблемных вопросов**

При работе с обращениями граждан в Администрации Губернатора Калужской области применяется 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 **2021** году, в сравнении с **2020** годом распределились следующим образом.

"Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций" (утв. распоряжением Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 N 104) (вместе с Таблицей сопоставления типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, вводимого в действие с 1 января 2018 года с обязательным применением с 1 июня 2018 года, с действующим типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, применение которого возможно до 1 июня 2018 года)

Таблица 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематические  разделы | Количество поступивших вопросов  в 2020 году | Процент от общего количества поступивших вопросов | Количество поступивших вопросов  в 2021 году | Процент от общего количества поступивших вопросов |
| Государство, общество, политика | 3305 | 14,83 | 4245 | 18,66 |
| Социальная сфера | 6308 | 28,30 | 5278 | 23,20 |
| Экономика | 7000 | 31,40 | 7540 | 33,14 |
| Оборона, безопасность, законность | 1486 | 6,67 | 1592 | 7,00 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 4193 | 18,81 | 4099 | 18,01 |
| Всего | 22292 | 100,00 | 22754 | 100,00 |

По результатам анализа тематической структуры рассмотренных обращений **(10978)** и изложенных в них вопросов **(22754)** выявлены основные проблемы граждан, указанные в обращениях, поступивших в Администрацию Губернатора Калужской области. Наиболее активно граждане обращались по следующим темам:

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Тематика вопросов** | **2020 год** | | **2021 год** | |
| **количество**  **вопросов** | **процент от общего количества поступивших вопросов** | **количество**  **вопросов** | **процент от общего количества поступивших вопросов** |
| 1 | Здравоохранение (лечение и оказание медицинской помощи, работа медицинских учреждений и их сотрудников, служба скорой и неотложной медицинской помощи, лекарственное обеспечение) | 1312 | 5,89 % | 1655 | 7,27 % |
| 2 | Социальная сфера (социальное обеспечение, социальная помощь семьям, имеющим детей, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам; предоставление льгот отдельным категориям граждан и др.) | 1707 | 7,66 % | 1652 | 7,26 % |
| 3 | Дорожное хозяйство, сохранность и эксплуатация автомобильных дорог | 1771 | 7,94 % | 1634 | 7,18 % |
| 4 | Жилище, улучшение жилищных условий | 1427 | 6,40 % | 1475 | 6,48 % |
| 5 | Результаты рассмотрения обращения | 503 | 2,25 % | 946 | 4,16 % |
| 6 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 597 | 2,68 % | 894 | 3,93 % |
| 7 | Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий | 896 | 4,02 % | 860 | 3,78 % |
| 8 | Оборона, безопасность | 717 | 3,22 % | 793 | 3,49 % |
| 9 | Деятельность органов местного самоуправления, | 548 | 2,46 % | 791 | 3,48 % |
| 10 | Газификация, водоснабжение, канализование и электрификация поселений | 463 | 2,08 % | 627 | 2,76 % |
| 11 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 657 | 2,95 % | 497 | 2,18 % |
| 12 | Выплаты пособий и компенсаций гражданам, имеющим детей | 298 | 1,34 % | 494 | 2,17 % |
| 13 | Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу, дистанционное образование | 395 | 1,77 % | 456 | 2,00 % |
| 14 | Экология и охрана окружающей среды | 296 | 1,33 % | 434 | 1,91 % |
| 15 | Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации | 366 | 1,64 % | 361 | 1,59 % |
| 16 | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 557 | 2,50 % | 340 | 1,49 % |
| 17 | Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями, руководителями исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, их заместителями | 364 | 1,63 % | 340 | 1,49 % |
| 18 | Вопросы землепользования | 207 | 0,93 % | 336 | 1,48 % |
| 19 | Условия ведения предпринимательской деятельности. Производственная, хозяйственная и финансовая деятельность предприятий, организаций | 467 | 2,09 % | 329 | 1,45 % |
| 20 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта, в том числе тарифы и льготы на бытовые услуги | 238 | 1,07 % | 232 | 1,02 % |
| 21 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 215 | 0,96 % | 221 | 0,97 % |
| 22 | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 223 | 1,00 % | 190 | 0,84 % |
| 23 | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 160 | 0,72 % | 141 | 0,62 % |
| 24 | Внутрироссийская миграция. Проблемы внутрироссийских и вынужденных переселенцев | 131 | 0,59 % | 141 | 0,62 % |
| 25 | Сельское хозяйство | 63 | 0,28 % | 113 | 0,50 % |
| 26 | Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 105 | 0,47 % | 69 | 0,30 % |
| 27 | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 123 | 0,55 % | 65 | 0,29 % |
| 28 | Государственный контроль и надзор в области долевого строительства. Участие в долевом строительстве | 92 | 0,41 % | 51 | 0,22 % |
| 29 | Другие | 7394 | 33,18 % | 6617 | 29,07 % |
| 30 | **Всего** | **22292** | **100 %** | **22754** | **100 %** |

Анализ тематической структуры рассмотренных в 2021 году обращений и изложенных в них вопросов свидетельствует о значительном увеличении обращений (**на 25 % и более**) по вопросам:

- **здравоохранения**. Значительная часть обращений связана с распространением коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19, невозможностью записаться на прием к участковому терапевту и участковому педиатору, получить консультацию «узких» специалистов, проведения лабораторных исследований, прохождения СКТ. Часть вопросов касается времени прибытия машин скорой помощи, большая часть которых задействована на доставке пациентов с коронавирусом. Большинство обращений приходится на льготное лекарственное обеспечение, что обусловлено несколькими причинами: желание получить лекарственные препараты по торговым наименованиям (запрещено законодательством) и отказ в выдаче льготных лекарственных препаратов в день обращения в аптеку (обслуживание льготных рецептов в аптеках производится в течение десяти рабочих дней при отсутствии необходимого препарата в момент обращения);

- **санитарно-эпидемиологического благополучия населения**. Большинство обращений поступало по вопросам обоснованности ограничительных мероприятий, соблюдения масочного режима, введенных постановлением Правительства Калужской области от 17.03.2020 № 200 «О введении режима повышенной готовности для органов управления и сил территориальной подсистемы Калужской области единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций» (в ред. от 21.01.2022 № 24). Также вопросы связаны с рассмотрением Государственной Думой Российской Федерации проектов федеральных законов «О внесении изменений в Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и «О внесении изменений в статью 107 Воздушного кодекса Российской Федерации и Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации. В постоянном режиме проводятся заседания рабочей группы регионального штаба по предупреждению завоза и распространения коронавирусной инфекции. На портале органов власти Калужской области по адресу https://stopcovid.admoblkaluga.ru/ размещена информация о мерах, принимаемых в Калужской области, по борьбе с коронавирусной инфекцией и поддержке экономики;

- **экологии и охраны окружающей среды**. Основная часть вопросов касалась размещения производственно-технического комплекса по переработке, утилизации и обезвреживанию отходов I-II классов опасности на территории пос. Воротынск Бабыниского района. В муниципальном районе «Город Людиново и Людиновский район» актуальная тема экологической реабилитации Людиновского водохранилища. В 2021 году произведен запуск травоядных рыб в водохранилище, выполнены работы по его альголизации. Актуальны вопросы экологии и природопользования в муниципальном районе «Дзержинский район», связанные с деятельностью общества с ограниченной ответственностью «Первый завод» и общества с ограниченной ответственностью «Мастер Гриб»;

- **выплат пособий и компенсаций гражданам**, имеющим детей, что связано   
с разъяснением федерального и регионального законодательства в части порядка назначения, сроков и размеров выплат. Информация по вопросу назначения и выплаты пособий и компенсаций семьям с детьми размещается в средствах массовой информации, на официальном портале органов власти Калужской области, а также на стендах и в сенсорных информационных киосках, расположенных в органах социальной защиты населения Калужской области, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области;

- **газификации, водоснабжения, канализования и электрификации поселений**; значительное количество обращений связано с реализацией исполнения перечня поручений Президента Российской Федерации от 02.05.2021 № Пр-753 по реализации Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 21 апреля 2021 года о внедрении социально ориентированной и экономически эффективной системы газификации и газоснабжения субъектов Российской Федерации, догазификации населенных пунктов Калужская область приступила к реализации проекта «Социальная газификация»;

- **сельского хозяйства**. Большая часть обращений мотивированы ходом реализации мероприятий государственной программы Калужской области «Развитие сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия в Калужской области» по направлению «Развитие малых форм хозяйствования на селе», в том числе и «Развитие семейных ферм на базе крестьянских (фермерских) хозяйств», а также реализацией регионального проекта «Акселерация субъектов малого и среднего предпринимательства»;

- **землепользования**. Повышение активности по данной тематике связано с нецелевым использованием земельных участков, установлением их границ, а также установлением права собственности;

- **деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления** и их должностных лиц; деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц. Данная категория вопросов часто отражает мнение граждан о работе органов власти;

- **результата рассмотрения обращения**. Основное количество обращений граждан по данному вопросу связано с рассмотрением повторных обращений граждан в связи с неудовлетворенностью полученными ответами.

По-прежнему острыми являются вопросы:

- **строительства, ремонта и реконструкции дорог**. Большая часть обращений поступает по вопросам ремонта автомобильных дорог общего пользования, находящихся в ведении муниципальных образований. Обращения, касающиеся автомобильных дорог местного значения, рассматривались совместно с органами местного самоуправления с привлечением специалистов подведомственного министерству государственного казенного учреждения Калужской области «Калугадорзаказчик»;

- **улучшения жилищных условий**, благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий, организации условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок), предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, эксплуатации и ремонта квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда, транспортного обслуживания населения, оплаты жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ);

- **социального обеспечения граждан**, социальной помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и матерям-одиночкам, гражданам пожилого возраста, малоимущим гражданам; предоставления льгот отдельным категориям граждан; гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, что связано с ситуацией по распространению коронавирусной инфекции.

В 2021 году уменьшился численный показатель по рассмотрению вопросов:

- **трудоустройства**, безработицы, деятельности органов службы занятости. уменьшилось количество обращений граждан, потерявших работу, признания в качестве безработных, перерегистрации, получения пособия по безработице, работы центров занятости населения городов и районов Калужской области. Для проведения консультаций граждан и работодателей в центрах занятости населения продолжают работать телефоны «горячей линии». Ссылки для просмотра телефонов «горячей линии» размещены на сайте министерства труда и социальной защиты Калужской области;

- **развития предпринимательской деятельности**, ведения хозяйственной деятельности предприятиями, получения государственной поддержки организациями, предпринимателями самозанятыми гражданами;

- **увековечения памяти погибших в годы Великой Отечественной войны**, восстановления и благоустройства воинских захоронений, расположенных на территории Калужской области;

- **участия в долевом строительстве**.

**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 2021 год количество контрольных обращений составило **4711**, то есть **42,91 %** от общего количества обращений.

Рассмотрено с участием комиссии или с выездом на место в 2021 году **847** обращений, что на **234** обращения меньше, чем за аналогичный период 2020 года (**1081** обращение).

Из числа взятых на контроль обращений:

**-** по **3536** обращениямили **75,06 %** от общего количества рассмотренных   
обращений даны разъяснения;

- по **1098** обращениям или **23,31 %** от общего количества рассмотренных обращений приняты положительные решения;

- по 7**7** обращениям или **1,63 %** от общего количества рассмотренных обращений отказано.

Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **284** запроса информации с контрольными сроками исполнения. Информация по запросам представлена без нарушения сроков исполнения.

В 2021 году на обращения граждан за подписью заместителя Губернатора Калужской области – руководителя администрации Губернатора Калужской области, заместителей Губернатора Калужской области даны **1819** ответов.

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 отчетности государственными органами и органами местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации.

С 1 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 2021 год Администрацией Губернатора Калужской области отработано **10978** обращений. Все обращения без нарушения срока заполнения отчетности).

Специалистами отдела по работе с обращениями граждан управления по работе с обращениями граждан, их объединений и делопроизводству 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 по оказанию методической помощи при формировании отчетности в рамках выполнения Указа и по обучению работе в закрытой информационной части ресурса ССТУ.РФ.

В 2021 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 приемов граждан в режиме видео-конференц-связи с Администрацией Президента Российской Федерации.

Граждане по-прежнему обращаются в общественные приемные Губернатора Калужской области, созданные на базе территориальных общественных приемных полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе. Граждане активнее обращаются по каналам электронной почты Администрации Губернатора Калужской области и на официальный портал органов власти Калужской области в раздел «Интернет-приемная». За отчетный период в общественные приемные Губернатора Калужской области, созданные на базе территориальных общественных приемных полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, поступило **450** обращений граждан, что на **221** обращение больше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (**229** обращений). По всем вопросам гражданам даны исчерпывающие разъяснения.

В 2021 году продолжена практика проведения выездных приемов граждан министрами Калужской области в муниципальных образованиях Калужской области. Всего проведено **69** выездных приемов, на которых принято **64** человека. За аналогичный период 2020 года министрами Калужской области проведены **55** выездных приемов, принято **56** человек.

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

В 2021 год Губернатором Калужской области, заместителем Губернатора Калужской области – руководителем администрации Губернатора Калужской области, заместителями Губернатора Калужской области проведено **69** личных приемов граждан**,** что на **18** больше, чем зааналогичный период 2020 года (**51**). Невысокий показатель количества личных приемов граждан связан с введением режима повышенной готовности для органов управления и сил территориальной подсистемы Калужской области единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции COVID-19 на территории Калужской области.

30 сентября 2021 года установлены дополнительные гарантии права граждан на обращения в соответствии с изменениями, внесенными в Закон Калужской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение». Специалистами отдела по работе с обращениями граждан управления по работе с обращениями граждан, их объединений и делопроизводству Администрации Губернатора Калужской области проведен семинар на тему изменений в законодательстве с сотрудниками органов исполнительных органов государственной власти Калужской области и органов местного самоуправления Калужской области, ответственными за работу с обращениями граждан.