Приложение № 1
к распоряжению Губернатора Калужской области

от 30.07.2021 № ­­­­100-р

**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших**

 **в Администрацию Губернатора Калужской области**

**в первом полугодии 2021 года**

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

В первом полугодии 2021 года в Администрацию Губернатора Калужской области поступило **5330** обращений граждан, на **1181** обращение меньше, чем за тот же период
2020 года (**6511** обращений).



В поступивших обращениях поднято **11993** вопроса – на  **2267** больше, чем
впервом полугодии 2020 года **(9726)**. Увеличение данного показателя связано с тем,
что граждане обращаются одновременно по нескольким вопросам в одном обращении.

Из общего числа обращений за указанный период в адрес Администрации Губернатора Калужской области направлено:

* Администрацией Президента Российской Федерации – **1423** обращения,
что составило **26,70%** от общего количества обращений;
* Аппаратом Правительства Российской Федерации – **144** обращения, что составило
**2,70%** от общего количества обращений;
* Государственной Думой Федерального Собрания Российской
Федерации – **165** обращений, что составило **3,10%** от общего количества обращений;
* министерствами и ведомствами Российской Федерации – **198** обращений,
что составило **3,71%** от общего количества обращений;
* прокуратурой Калужской области – **71** обращение, что составило **1,33%** от общего количества обращений;
* приемной Президента Российской Федерации в Калужской области и аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации по Калужской
области – **34** обращения, что составило **0,64%** от общего количества обращений;
* гражданами – **3182** обращения, что составило **59,70%** от общего количества обращений.

Таблица 1

**Распределение обращений по месяцам**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Месяц** | **Январь** | **Февраль** | **Март** | **Апрель** | **Май** | **Июнь** |
| **Количество обращений** | 817 | 980 | 869 | 864 | 795 | 919 |
| **Процент от общего количества** | 15,33 | 18,39 | 16,30 | 16,21 | 14,92 | 17,24 |



Следует отметить увеличение количества обращений граждан в январе-феврале текущего 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 текущего года связано с проведением прямой линии Президента Российской Федерации 30 июня 2021 года.

Из числа поступивших в первом полугодии 2021 года обращений **(5330)**
в письменной и устной формах поступило **1142** обращения, что на **180** обращений меньше, чем за тот же период прошлого года **(1322)**. По каналам электронной почты Администрации Губернатора Калужской области поступило **830** обращений, что на **55** обращений меньше, чем за тот же период прошлого года **(885)**. На официальный портал органов власти Калужской области в раздел «Интернет-приемная» поступило **1724** обращения, что на **849** обращений меньше, чем за тот же период прошлого года **(2573)**. По каналам межведомственного электронного документооборота (МЭДО) поступило **1594** обращения, что на **137** обращений меньше, чем за тот же период 2020 года **(1731).**

Остается востребованной среди граждан возможность направить обращение через интернет-приемную портала органов власти Калужской области, где 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 с авторизацией гражданина в интернет-приемной посредством ЕСИА гражданину предоставляется возможность автоматического заполнения данных (ФИО и почтовый адрес) в момент создания обращения. В «личном кабинете» автору предоставляется возможность получения хронологически

структурированной информации о ходе и результатах рассмотрения отправленных через «личный кабинет» обращений, адресованных органам исполнительной власти Калужской области. В «личном кабинете» также размещаются данные по каждому отправленному из «личного кабинета» обращению или запросу с момента регистрации автора.

**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 и городских округов**

**Калужской области**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Муниципальное образование** | **I полугодие** **2020 года** | **I полугодие** **2021 года** |
| **Общее** **кол-во** | **Из них коллектив-****ных** | **Общее****кол-во** | **Из них коллектив-****ных** |
|  | Бабынинский район | **86** | **10** | **179** | **24** |
|  | Барятинский район | **26** | **2** | **29** | **1** |
|  | Боровский район | **555** | **31** | **443** | **23** |
|  | Дзержинский район | **287** | **22** | **250** | **26** |
|  | Думиничский район | **36** | **6** | **27** | **5** |
|  | Жиздринский район | **36** | **1** | **51** | **8** |
|  | Жуковский район | **300** | **16** | **263** | **19** |
|  | Износковский район | **49** | **2** | **37** | **2** |
|  | Козельский район | **155** | **12** | **146** | **10** |
|  | Куйбышевский район | **25** | **2** | **9** | **2** |
|  | Малоярославецкий район | **384** | **15** | **320** | **11** |
|  | Медынский район | **45** | **6** | **60** | **5** |
|  | Мещовский район | **25** | **1** | **49** | **6** |
|  | Мосальский район | **45** | **8** | **39** | **4** |
|  | Перемышльский район | **51** | **6** | **60** | **6** |
|  | Спас-Деменский район | **29** | **5** | **33** | **0** |
|  | Сухиничский район | **86** | **4** | **70** | **9** |
|  | Тарусский район | **112** | **7** | **100** | **12** |
|  | Ульяновский район | **21** | **0** | **58** | **2** |
|  | Ферзиковский район | **132** | **9** | **95** | **8** |
|  | Хвастовичский район | **19** | **1** | **10** | **0** |
|  | Юхновский район | **45** | **4** | **48** | **4** |
|  | Город Калуга | **2196** | **109** | **1788** | **149** |
|  | Город Обнинск | **475** | **22** | **331** | **14** |
|  | Город Людиново и Людиновский район | **120** | **4** | **110** | **8** |
|  | Город Киров и Кировский район | **145** | **16** | **96** | **3** |
|  | Из других субъектов Российской Федерации и от иностранных граждан | **1026** | **19** | **629** | **31** |
|  | **ВСЕГО** | **6511** | **340** | **5330** | **392** |

На основании данных, представленных в таблице 2, по сравнению с аналогичным периодом 2020 годаотмечается снижение активности у граждан, проживающих
в следующих муниципальных образованиях Калужской области: «Боровский район», «Думиничский район», «Износковский район», «Куйбышевский район», «Малоярославецкий район», «Сухиничский район», «Ферзиковский район», «Хвастовичский район», «Город Киров и Кировский район», «Город Калуга», «Город Обнинск».

В то же время следует отметить увеличение количества обращений граждан, проживающих в следующих муниципальных образованиях Калужской области: «Бабынинский район», «Жиздринский район», «Медынский район», «Мещовский район», «Перемышльский район», «Ульяновский район».

Общее количество коллективных обращений граждан **(392)** увеличилось на 15,3% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года **(340)**. Отмечено увеличение количества подписей граждан в коллективных обращениях, которое составило **9703.**
По сравнению с первым полугодием 2020 года **(4950)** количество подписей граждан

увеличилось на 96%, что свидетельствует о том, что граждане обращаются не только по вопросам личного характера, но и по вопросам общественных интересов.

****

**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 за первое полугодие 2021 года составило **502** (**9,42%** от общего количества), что на **173** обращения меньше, чем за первое полугодие 2020 года (**675** обращений);
* количество обращений граждан, имеющих различные категории инвалидности
по общему заболеванию, а также семей, имеющих детей-инвалидов, за указанный период составило **279** (**5,23%** от общего количества), что на **26** обращений больше,
чем за аналогичный период прошлого года (**253** обращения);
* количество обращений многодетных семей и одиноких матерей за указанный период составило **195** (**3,66%** от общего количества обращений), что на **58** обращений меньше, чем за аналогичный период прошлого года (**253** обращения).

Показатели количества обращений от ветеранов труда, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, участников, ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, их вдов, тружеников тыла, малолетних узников в отчетном периоде в численном выражении уменьшились по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составили **менее 1%** от общего количества обращений по каждому показателю.



**Классификация обращений по категориям проблемных вопросов**

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию Губернатора Калужской области в первом полугодии 2021 года, в сравнении с первым полугодием 2020 года, распределилось по основным тематическим разделам следующим образом
(в соответствии с типовым тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений Управления Администрации Президента Российской Федерации):

Таблица 3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тематические** **разделы** | **Количество поступивших вопросов** **I п. 2020 года** | **Процент от общего количества поступивших вопросов** | **Количество поступивших вопросов** **I п. 2021 года** | **Процент от общего количества поступивших вопросов** |
| Государство, общество, политика | 1286 | 13,22 | 2477 | 20,65 |
| Социальная сфера | 3137 | 32,25 | 2319 | 19,34 |
| Экономика | 3009 | 30,94 | 4208 | 35,09 |
| Оборона, безопасность, законность | 676 | 6,95 | 847 | 7,06 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 1618 | 16,64 | 2142 | 17,86 |
| **Всего** | **9726** | **100** | **11993** | **100** |

****

Количество проблемных вопросов граждан, указанных в обращениях, поступивших в Администрацию Губернатора Калужской области в первом полугодии 2021 года (в сравнении с первым полугодием 2020 года), распределилось следующим образом:

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Тематика вопросов** | **I полугодие** **2020 года** | **I полугодие** **2021 года** |
| **Кол-во****вопросов** | **Кол-во вопросов в процентном отношении** | **Кол-во****вопросов** | **Кол-во вопросов в процентном отношении** |
| 1 | Социальная сфера (социальное обеспечение, социальная помощь и предоставление льгот отдельным категориям, гражданам) | 1174 | 12,07 | 916 | 7,64 |
| 2 | Здравоохранение | 969 | 9,96 | 877 | 7,31 |
| 3 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка  | 733 | 7,54 | 761 | 6,35 |
| 4 | Дорожное хозяйство, сохранность и эксплуатация автомобильных дорог | 853 | 8,77 | 748 | 6,24 |
| 5 | Жилище, улучшение жилищных условий | 754 | 7,75 | 692 | 5,77 |
| 6 | Работа органов исполнительной власти и органов местного самоуправления | 308 | 3,17 | 691 | 5,76 |
| 7 | Результаты рассмотрения обращения | 140 | 1,44 | 608 | 5,10 |
| 8 | Оборона, безопасность, законность | 517 | 5,32 | 475 | 3,96 |
| 9 | Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий | 402 | 4,13 | 455 | 3,79 |
| 10 | Газификация, водоснабжение, канализование и электрификация поселений | 527 | 5,42 | 416 | 3,47 |
| 11 | Экология и охрана окружающей среды | 192 | 1,97 | 416 | 3,47 |
| 12 | Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 103 | 1,10 | 367 | 3,10 |
| 13 | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 398 | 4,09 | 277 | 2,31 |
| 14 | Строительство и реконструкция дорог, мостов и гидротехнических сооружений | 190 | 1,95 | 267 | 2,23 |
| 15 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 368 | 3,8 | 247 | 2,06 |
| 16 | Ведение предпринимательской деятельности. Деятельность предприятий, организаций  | 302 | 3,11 | 231 | 1,93 |
| 17 | Вопросы землепользования | 147 | 1,51 | 219 | 1,83 |
| 18 | Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации) | 99 | 1,02 | 208 | 1,73 |
| 19 | Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу, дистанционное образование | 197 | 2,03 | 183 | 1,53 |
| 20 | Оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта, в том числе тарифы и льготы на бытовые услуги | 182 | 1,87 | 152 | 1,27 |
| 21 | Привлечение к административной ответственности | 57 | 0,59 | 151 | 1,26 |
| 22 | Борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения | 77 | 0,79 | 143 | 1,92 |
| 23 | Выплата пособий и компенсаций на ребенка  | 188 | 1,93 | 135 | 1,13 |
| 24 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 111 | 1,14 | 104 | 0,87 |
| 25 | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 136 | 1,39 | 80 | 0,67 |
| 26 | Сельское хозяйство | 41 | 0,42 | 77 | 0,64 |
| 27 | Административно-территориальное деление субъектов Российской Федерации | 15 |  | 71 |  |
| 28 | Внутрироссийская миграция. Проблемы внутрироссийских и вынужденных переселенцев | 65 | 0,67 | 49 | 0,41 |
| 29 | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 86 | 0,88 | 47 | 0,39 |
| 30 | Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения  | 28 | 0,29 | 46 | 0,38 |
| 31 | Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 0 | 0 | 43 | 0,36 |
| 32 | Социальные сети и сетевые сообщества | 5 | 0,05 | 41 | 0,34 |
| 33 | Развитие физической культуры и спорта | 21 | 0,22 | 34 | 0,28 |
| 34 | Деятельность избирательных комиссий | 0 | 0 | 33 | 0,28 |
| 35 | Согласование строительства | 16 | 0,16 | 25 | 0,21 |
| 36 | Государственный контроль и надзор в области долевого строительства. Участие в долевом строительстве | 65 | 0,67 | 25 | 0,21 |
| 37 | Другие вопросы | 260 | 2,67 | 1683 | 14,03 |
| 38 | ВСЕГО | **9726** | **100%** | **11993** | **100** |

Анализ тематической структуры рассмотренных в первом полугодии 2021 года обращений свидетельствует об увеличении относительного показателя активности граждан по следующим тематикам:

* деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения; деятельность 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;
* результаты рассмотрения обращения. Основное количество обращений граждан по данному вопросу связано с рассмотрением повторных обращений граждан, в связи с неудовлетворенностью полученными ответами;
* экологическая безопасность; загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы; переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов. Большинство обращений посвящены реализации проекта «Экологическая реабилитация Людиновского водохранилища в городе Людиново» в рамках регионального проекта «Сохранение уникальных водных объектов», ухудшению качества атмосферного воздуха на территории жилой застройки г. Кондрово Дзержинского района в результате деятельности ООО «Мастер Гриб», размещению производственно-технического комплекса по переработке аккумуляторов и батареек на территории пос. Воротынск Бабынинского района;
* уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов. Наибольшая активность граждан по данному вопросу отмечается в Боровском, Дзержинском, Жуковском и Малоярославецком районах и связана с работой коммунальных служб, обеспечивающих вывоз мусора;
* строительство и реконструкция дорог, мостов и гидротехнических сооружений; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения. Увеличение количества

вопросов по данным тематикам связано с развитием региональных
и местных дорожных сетей, проведением ремонта в определенные сроки при условии необходимых объемов финансирования, установлением дорожных знаков и нанесением дорожной разметки. В обращениях граждан по данной тематике были затронуты также вопросы по устройству автоматических постов весового и габаритного контроля транспортных средств на  участках автодорог регионального значения, реконструкции мостовых сооружений, находящихся в неудовлетворительном состоянии;
* вопросы землепользования. Повышение активности по данной тематике связано с нецелевым использованием земельных участков, установлением их границ, а также установлением права собственности;
* административно-территориальное деление субъектов Российской Федерации. Обращения граждан по данному вопросу связаны с отнесением территории бывших военных городков (г. Наро-Фоминск, г. Серпухов) к территории Калужской области;
* вопросы качества водоснабжения и перебоев в водоснабжении поднимались жителями Думиничского, Кировского, Медынского, Мосальского, Перемышльского районов.

Стоит отметить значительное увеличение по тематикам «Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли» и «Деятельность избирательных комиссий».

В первом полугодии 2021 года уменьшился численный показатель по рассмотрению следующих вопросов:

* социальная сфера (социальное обеспечение, социальная помощь
и предоставление льгот отдельным категориям, гражданам);
* газификация;
* трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения;
* санитарно-эпидемиологическое благополучие населения;
* выплата пособий и компенсаций на ребенка;
* переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны;
* государственный контроль и надзор в области долевого строительства. Участие в долевом строительстве.

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

Все обращения граждан, поступившие в Администрацию Губернатора Калужской области, рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За первое полугодие 2021 года количество контрольных обращений составило **2013**, то есть **38%** от общего количества обращений.

Рассмотрено с участием комиссии или с выездом на место за первое
полугодие 2021 года **189** обращений (**3,5%** от общего количества обращений).
За аналогичный период 2020 года поступило **482** обращения – **7,4%**.

Из числа взятых на контроль обращений:

* по **1436** обращениям,или **71%** от общего количества рассмотренных
обращений, даны разъяснения;
* по **344** обращениям, или **17%** от общего количества рассмотренных обращений, приняты положительные решения;
* по **42** обращениям, или **2%** от общего количества рассмотренных обращений, отказано.

Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **142** запроса информации с контрольными сроками исполнения, что составило **2,7%** от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество запросов возросло (было **96** запросов **– 1,5%**). Информация по запросам представлена без нарушения сроков исполнения.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171
«О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ) органами государственной власти Калужской области и органами местного самоуправления Калужской области на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ продолжается систематическая работа по заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений». За отчетный период Администрацией Губернатора Калужской области отработано **5330** обращений (без нарушения сроков заполнения отчетности).

По итогам мониторинга исполнения Указа органами государственной власти Калужской области и органами местного самоуправления Калужской области на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в июне текущего года проведен семинар
в целях оказания методической помощи органам государственной власти Калужской области и органам местного самоуправления Калужской области по вопросу реализации Указа.

В первом полугодии 2021 года за подписью заместителя Губернатора Калужской области – руководителя администрации Губернатора Калужской области, заместителей Губернатора Калужской области даны **1313** ответов на обращения граждан без нарушения сроков рассмотрения.

В первом полугодии 2021 года продолжена практика проведения личных приемов граждан:

* проведено **три** личных приема граждан, обратившихся на имя Президента Российской Федерации,в режиме видео-конференц-связи с должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации;
* Губернатором Калужской области, заместителем Губернатора Калужской
области – руководителем администрации Губернатора Калужской области, заместителями Губернатора Калужской области проведено **40** личных приемов граждан, что на **шесть** больше по сравнению с тем же периодом прошлого года (**36** приемов).
По результатам проведения личных приемов по **18** обращениям даны разъяснения, по **15** обращениям приняты положительные решения; на дополнительном контроле находятся **11** обращений.

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 **247** обращений граждан, что на **173** обращения больше по сравнению
с аналогичным периодом 2020 года (**74** обращения). По всем вопросам даны исчерпывающие разъяснения.

В первом полугодии 2021 года в муниципальных районах Калужской области министрами Калужской области проведено **39** выездных приемов, что на **19** больше, чем за аналогичный период прошлого года (**28** выездных приемов). На выездных личных приемах принято **25** граждан.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан продолжена практика проведения семинаров-совещаний. В апреле 2021 года под председательством

заместителя Губернатора Калужской области – руководителя администрации Губернатора Калужской области проведено совещание на тему
«О совершенствовании работы с обращениями граждан» для сотрудников органов исполнительной власти, организаций и муниципальных служащих Калужской области, ответственных за работу с обращениями граждан, в ходе которого рассмотрены ключевые аспекты законодательства с комментариями из Методических рекомендаций по практике применения Федерального закона, утвержденных заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № А1-348о.