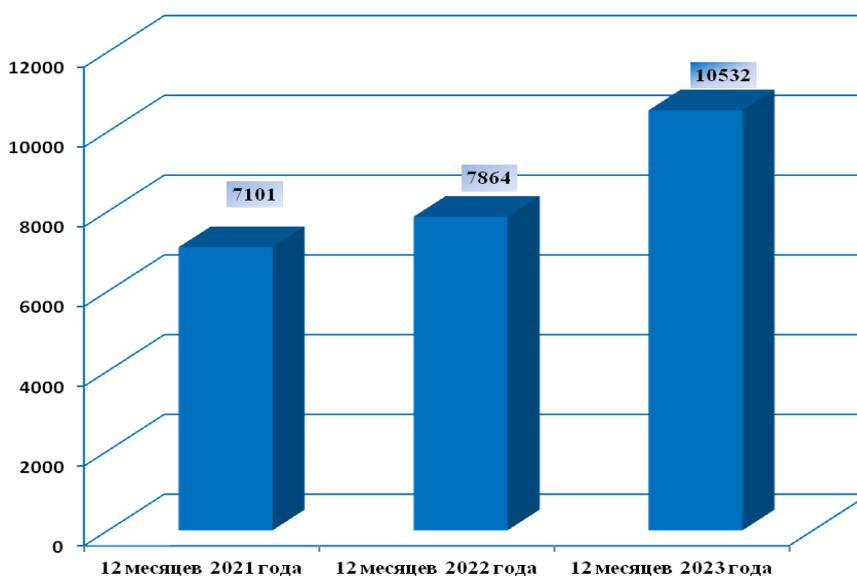


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за 12 месяцев 2023 года

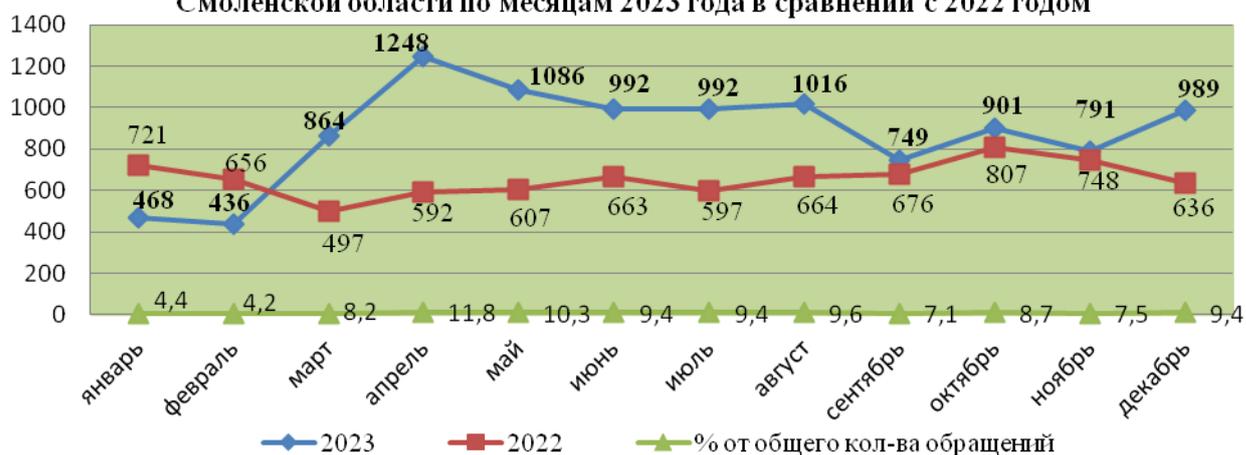
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Правительства Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Правительства Смоленской области за 12 месяцев 2023 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Правительства Смоленской области поступило **11 519** обращений граждан (**письменных – 10 532** и **устных – 987**), что на 3 169 обращений или на 38% больше, чем за аналогичный период 2022 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений



Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Правительства
Смоленской области по месяцам 2023 года в сравнении с 2022 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **166 запросов** (АППГ - 203), **поручений – 211** (АППГ - 49), **необращений – 308** (АППГ – 256).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **52%** (АППГ – 45%) - поступило в **Интернет-приемную Правительства Смоленской области**, **21,5%** (АППГ – 33%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **13,2%** (АППГ – 15%) - посредством **почтовой** связи, **12,4%** (АППГ – 6%) - **нарочно**, **0,9%** (АППГ – 1%) - **в ходе личных приемов граждан** должностными лицами Правительства Смоленской области.



Из общего количества обращений, направленных в письменной форме и в форме электронного документа, поступило **заявлений – 10 354 (98,3%** от общего количества обращений), **жалоб – 143 (1,4%)**, **предложений – 25 (0,3%)**.

Из числа **анонимных** поступило 116 обращений или **1,1%** (в АППГ – 0,6%).

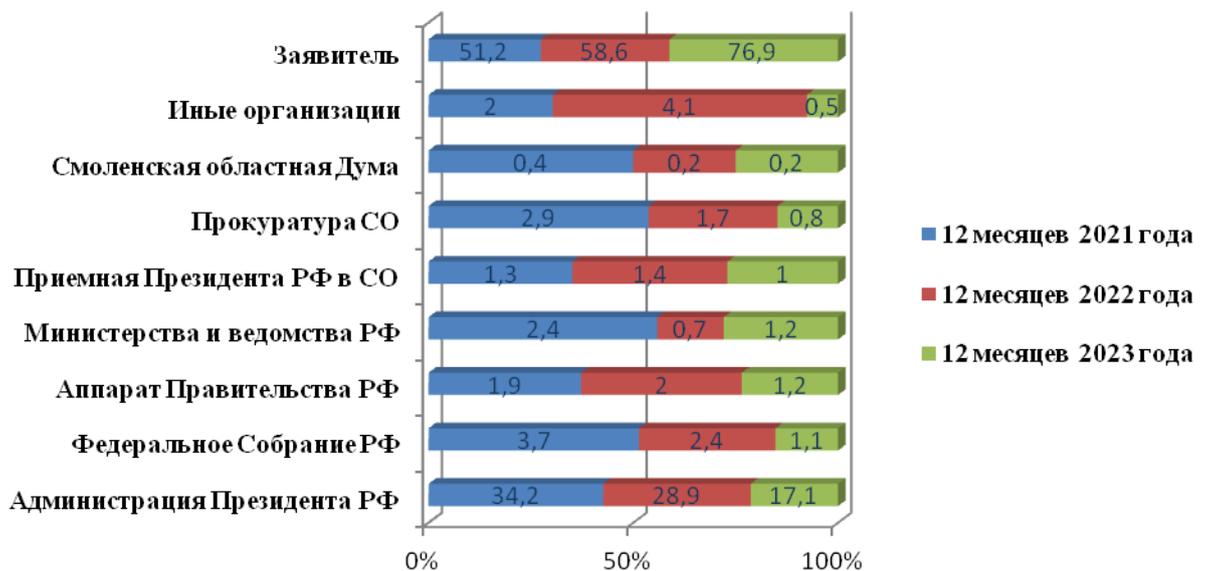
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 901 или **8,6%** от общего количества обращений (в АППГ – 6,3%).

Количество **первичных** обращений составило 7 986 или **75,8%** (АППГ – 75%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 1 275** или **12,1%** (АППГ – 10,7%), **неоднократных** обращений – 1 271 или **12,1%** (АППГ – 14,3%).

7 564 обращения или **72,8%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 77,6%).

За 12 месяцев 2023 года в Аппарат Правительства Смоленской области обращения граждан направили:

<i>Источники поступления</i>	<i>В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)</i>	<i>(+, - к 2022 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	1 806 (17,1%)	-11,8%
Федеральное Собрание Российской Федерации	118 (1,1%)	-1,3%
Аппарат Правительства Российской Федерации	123 (1,2%)	-1,2%
Министерства и ведомства Российской Федерации	124 (1,2%)	+0,5%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	102 (1%)	-0,4%
Прокуратура Смоленской области	81 (0,8%)	-0,9%
Смоленская областная Дума	21 (0,2%)	-0,1%
Иные организации	56 (0,5%)	-3,6%
Заявитель	8 101 (76,9%)	+18,3%



В отчетном периоде Аппаратом Правительства Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 7 975 обращений с контролем, что составило **75,7%** от общего количества обращений (АППГ – 76,7%).

По состоянию на 31 декабря 2023 года (из числа поставленных на контроль обращений) рассмотрено **7 154 обращения**.

По результатам рассмотрения:

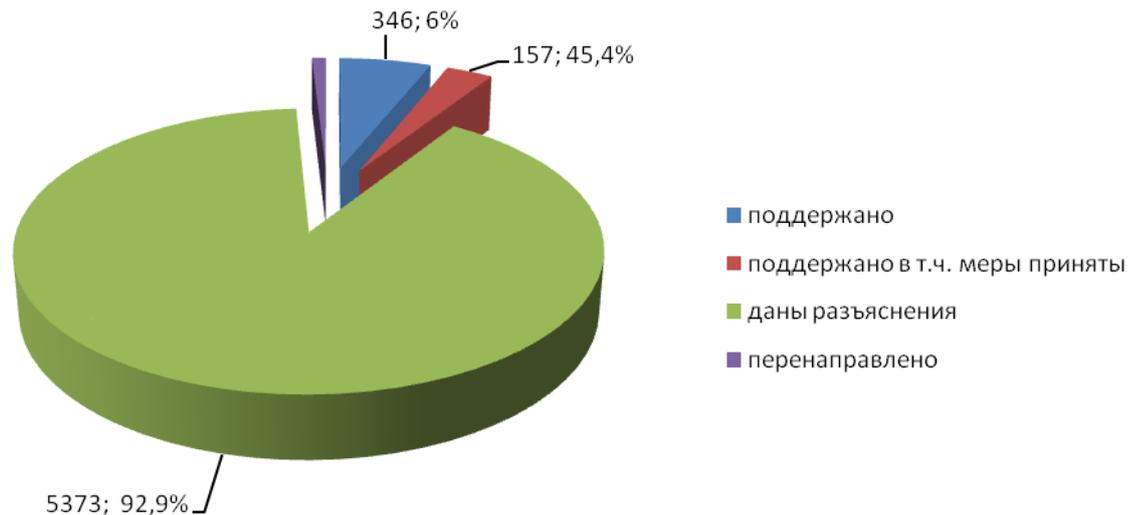
447 – **поддержано** или **6,2%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 6,5%);

227 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **50,8%** из числа поддержанных (АППГ – 53,3%);

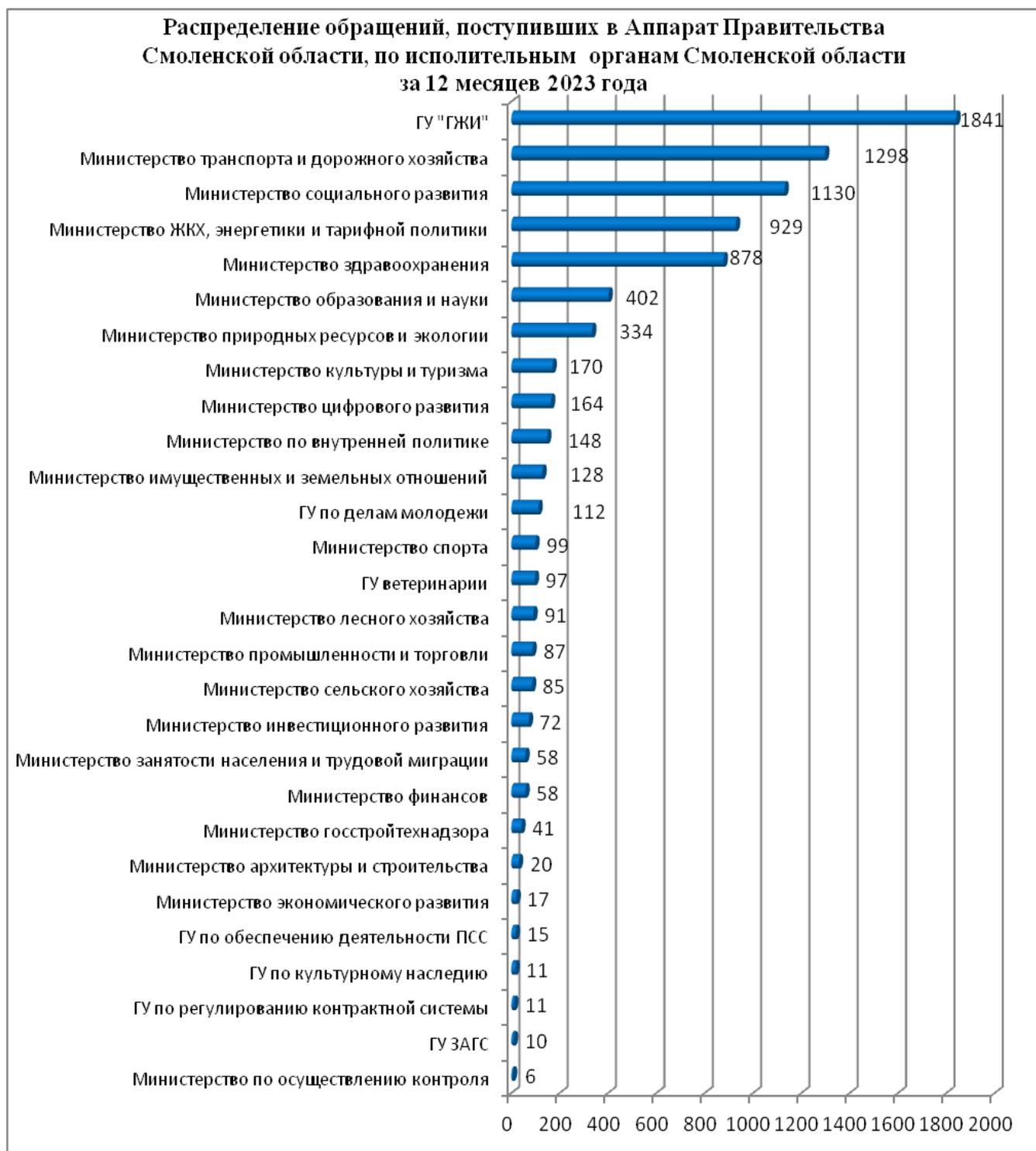
6 639 – **даны разъяснения** или **92,8%** (АППГ – 92,3%);

68 обращений перенаправлено по территориальности или 1% (АППГ – 1,2%).

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат
Правительства Смоленской области в 2023 году



Наибольшее количество обращений поступило в следующие исполнительные органы Смоленской области: Главное управление «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **1 841** (АППГ – 1 052), Министерство транспорта и дорожного хозяйства Смоленской области – **1 298** (АППГ – 484), Министерство социального развития Смоленской области – **1 130** (АППГ – 1 074), Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики – **929** (АППГ – 446), Министерство здравоохранения Смоленской области – **878** (АППГ – 801), Министерство образования и науки – **402** (АППГ – 257), Министерство природных ресурсов и экологии – **334** (АППГ – 167).



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

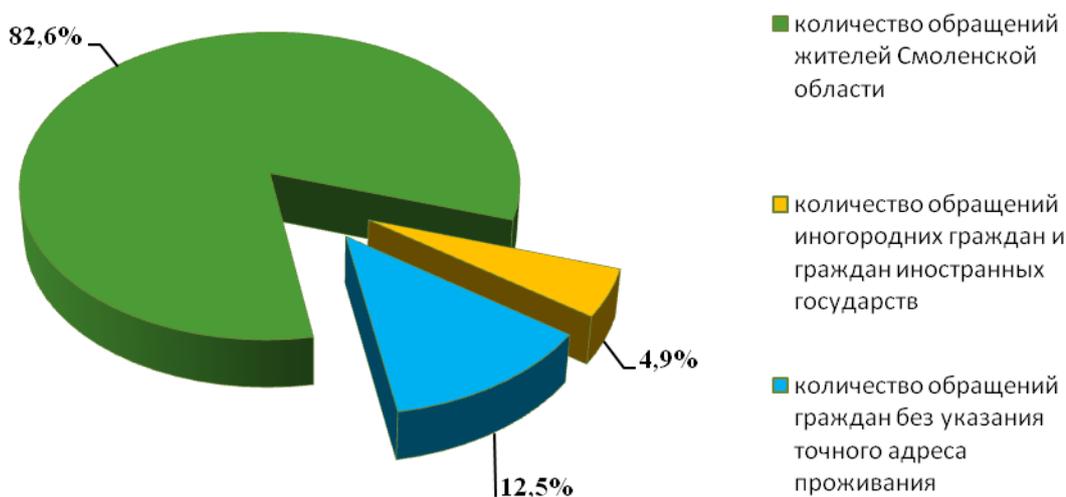
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

Это позволяет обратить внимание на наиболее резонансные вопросы жителей Смоленской области, иногородних граждан различных социальных групп с последующей выработкой комплекса мер по их решению.

1. По 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 Правительства Смоленской области – 8 703 или **82,6%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 82,8%).

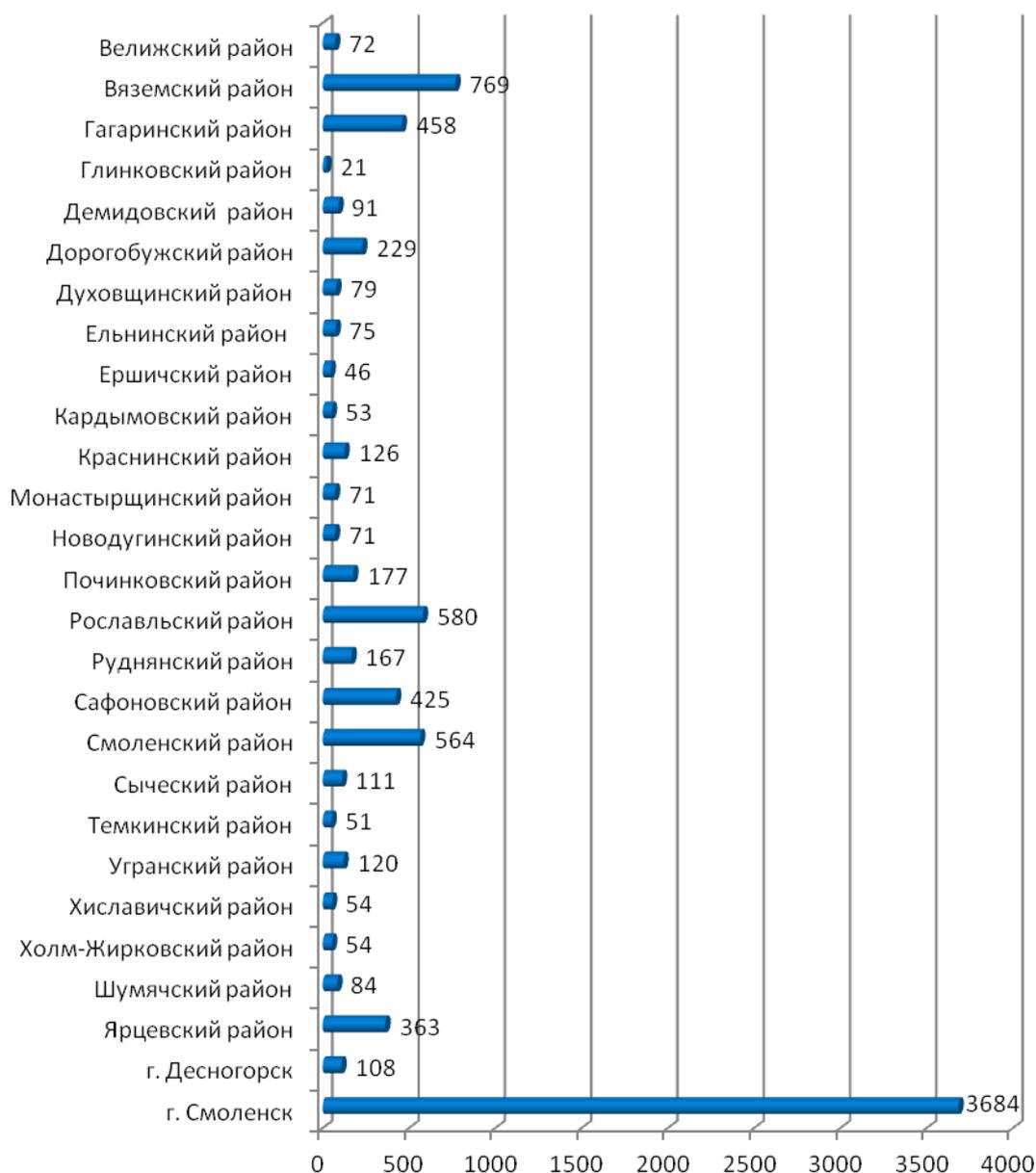
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 12 месяцев 2023 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 3 684 обращения или **35%** от общего количества обращений (АППГ – 36,4%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского, Починковского, Рославльского, Руднянского, Сафоновского, Смоленского и Ярцевского районов.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат
Правительства Смоленской области, по муниципальным
образованиям Смоленской области
за 12 месяцев 2023 года**



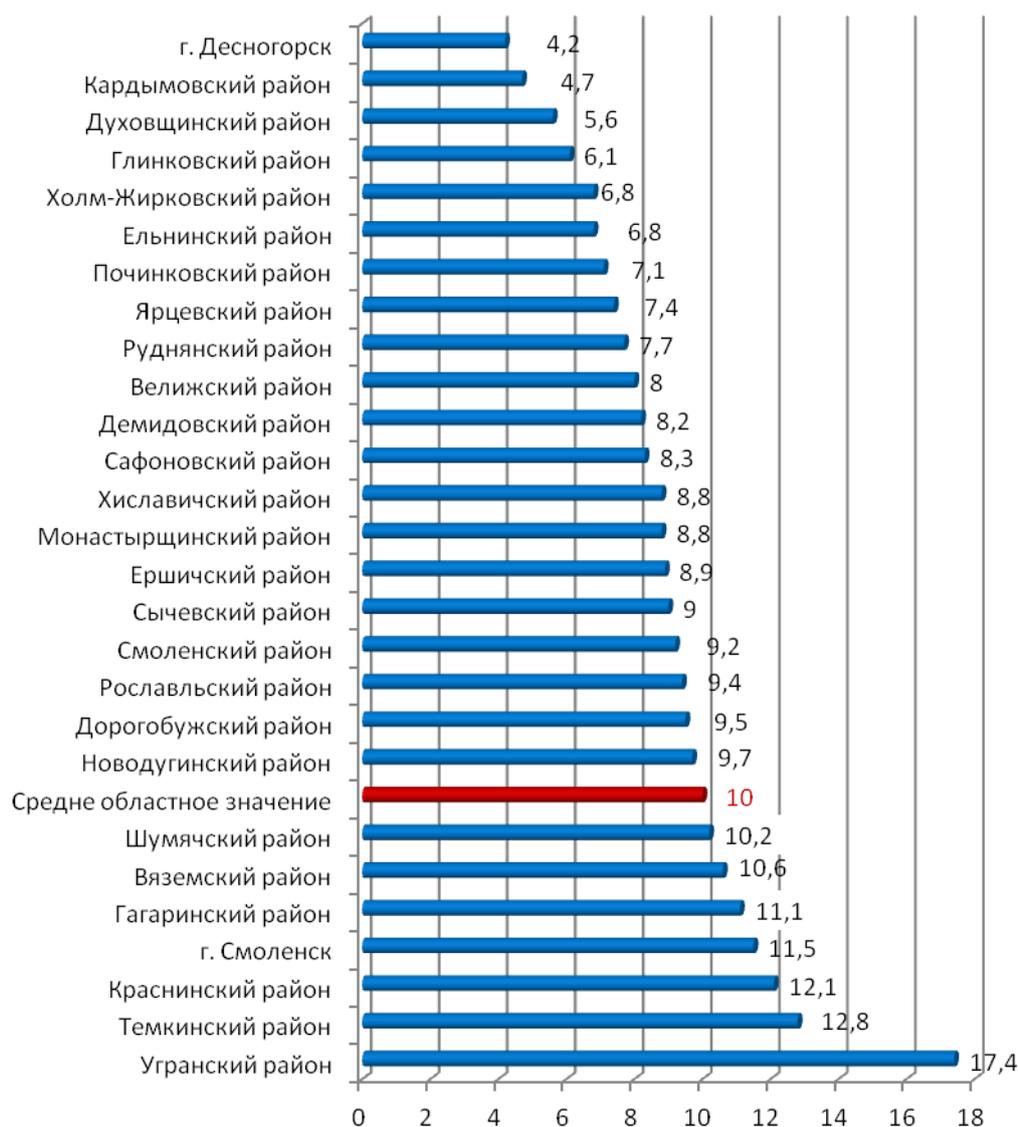
Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 10 (на тысячу жителей округа 10 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Правительства Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года – 7,2.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского, Краснинского, Сычевского и Угранского районов. Что касается Монастырщинского,

Новодугинского, Темкинского и Шумячского районов, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше среднеобластного, вопросы носят в большинстве случаев частный характер.

**Активность населения по количеству поступивших в
Аппарат Правительства Смоленской области обращений из
муниципальных образований за 12 месяцев 2023 года
(количество обращений на 1000 населения)**



2. По социальному статусу заявителей

Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Правительства 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. **20,2%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде, составляют пенсионеры,

инвалиды, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

- доля обращений **ветеранов, инвалидов Великой Отечественной войны и их вдов** составила **0,4%**, что на 0,2% больше, чем за АППГ;

- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **6,6%**, что на 2,2% больше чем за АППГ;

- доля обращений **пенсионеров** – **5,4%**, что меньше чем за АППГ на 0,9%;

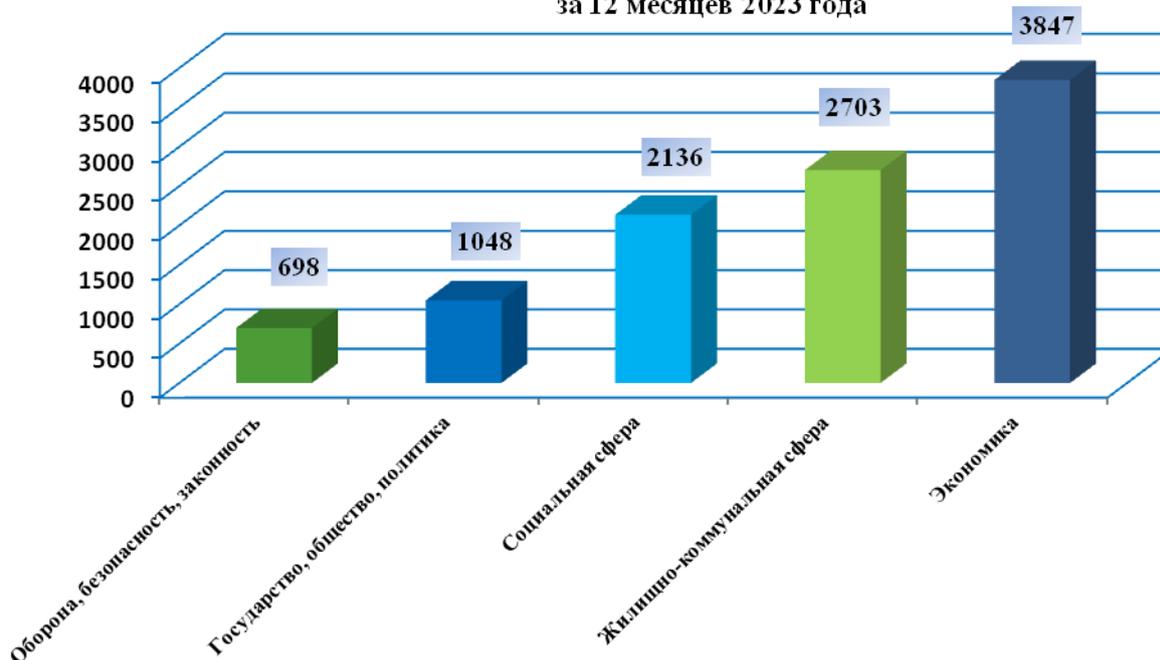
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **7,6%**, что на 2,7% больше чем за АППГ;

- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,2%**, что на 0,5% меньше чем за АППГ.

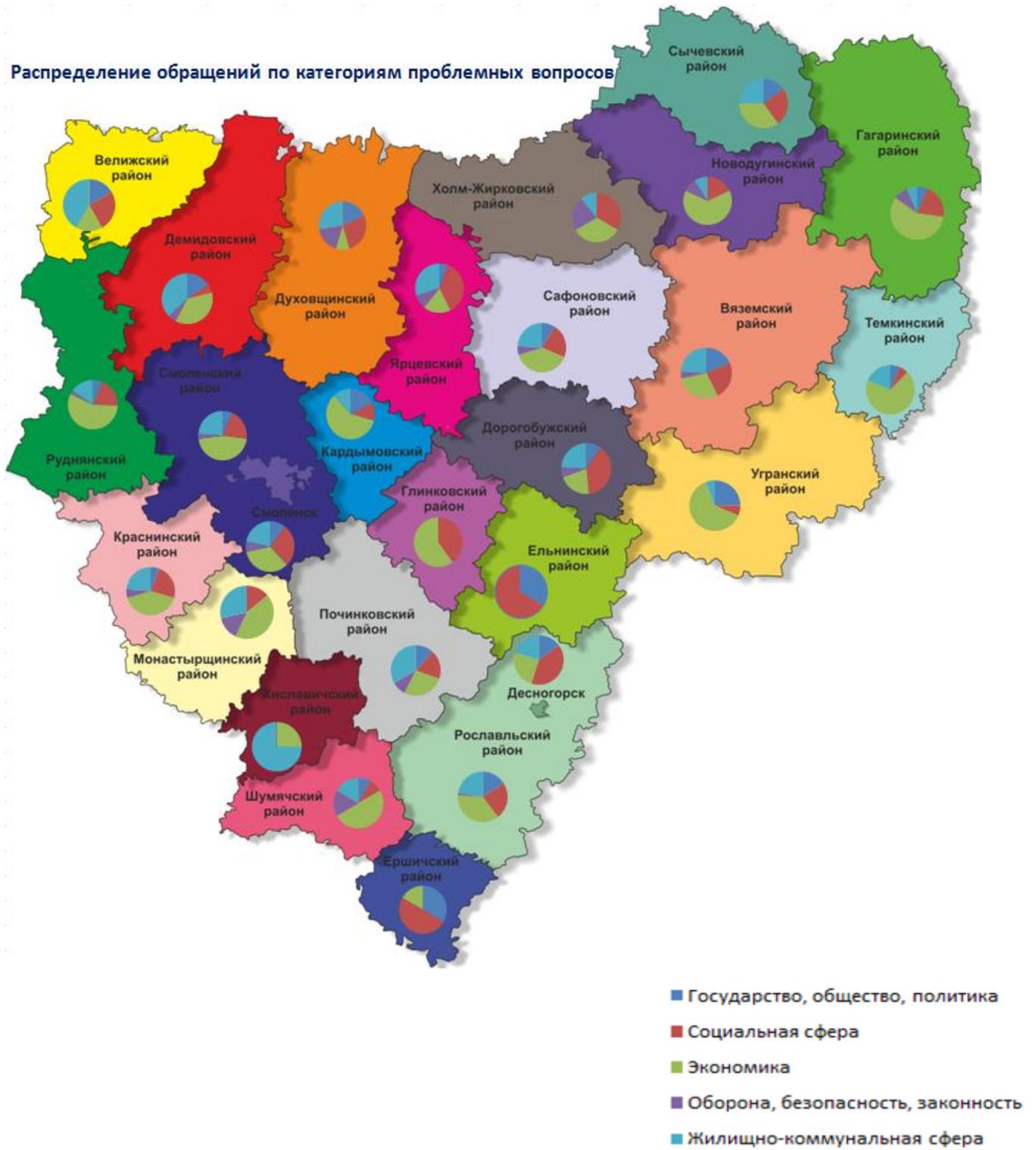
79,8% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

3. По категориям проблемных вопросов

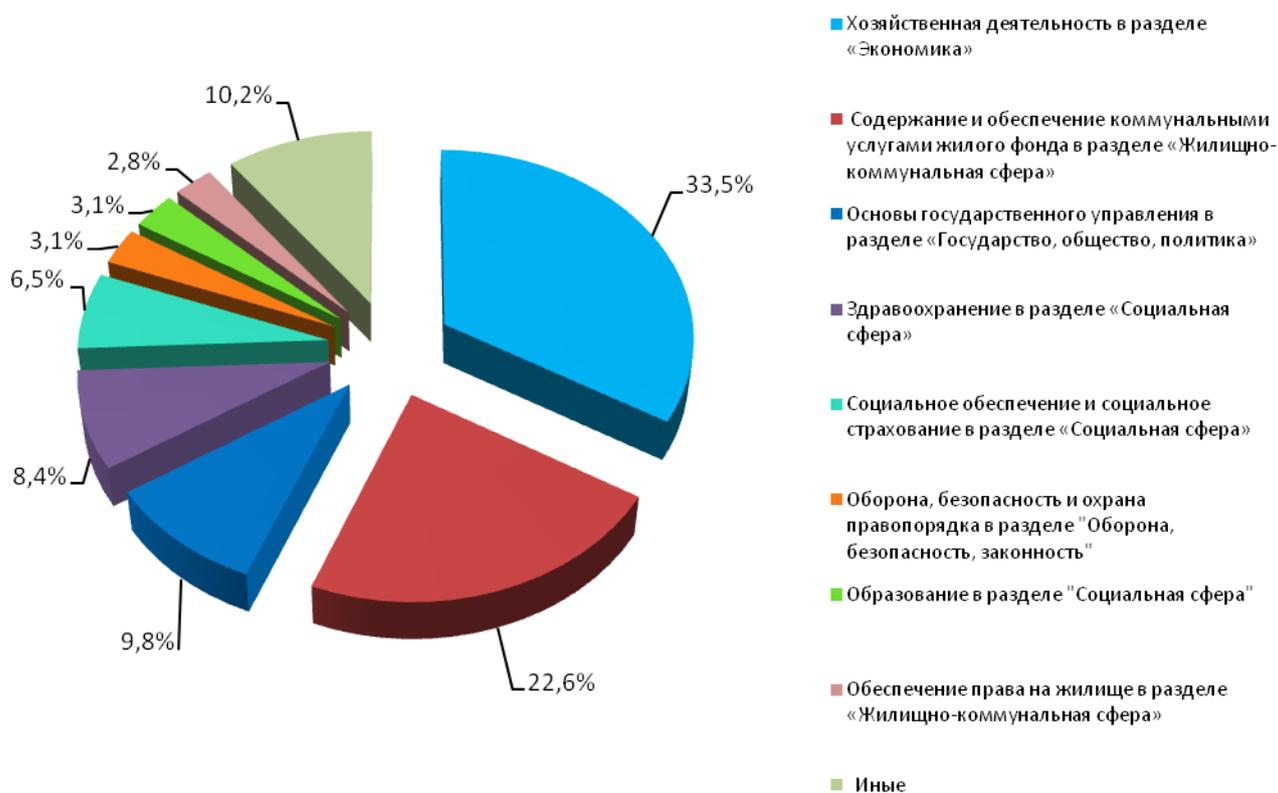
Общее количество обращений в разрезе тематических разделов за 12 месяцев 2023 года



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



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



Анализ тематики поступивших обращений показал, что 1/3 всех обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** – **3 525** или 33,5% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 32,7%), из них:

<i>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</i>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	1 817	
в том числе:		
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	417	г. Смоленск – 196, иногородние граждане – 49, Вяземский район – 33, Рославльский район – 19, Смоленский район – 17, Ярцевский район – 12, Сафоновский район – 11, Починковский район – 9, Гагаринский район – 8, Дорогобужский район – 7, иные – 56

уборка мусора и посторонних предметов	402	г. Смоленск – 238, Вяземский район – 27, Гагаринский район – 24, Смоленский район – 23, Рославльский район – 20, Сафоновский район – 10, Ярцевский район – 9, иные - 51
комплексное благоустройство	354	г. Смоленск – 170, Гагаринский район – 20, Вяземский район – 17, Ярцевский район – 14, Смоленский район – 13, Рославльский район – 12, Сафоновский район – 9, Демидовский район – 8, Хиславичский район – 7, Руднянский район – 6, иные - 78
газификация поселений	208	Вяземский район – 36, Гагаринский район – 27, Рославльский район – 16, Смоленский район – 14, Краснинский районы – 13, Сафоновский район – 12, Дорогобужский район – 10, Руднянский район - 7, иные – 73
уличное освещение	205	г. Смоленск – 80, Вяземский район – 21, Смоленский район – 19, Сафоновский район – 11, Рославльский район – 10, Гагаринский район – 8, иные – 56
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	85	г. Смоленск – 42, Рославльский район – 10, иные - 33
строительство объектов социальной	67	г. Смоленск – 37,

сферы		иные - 30
иные	79	
<u>транспорт</u>	1 202	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	659	г. Смоленск – 327, Смоленский район – 69, Вяземский район – 37, Гагаринский район – 34, Рославльский район – 27, Угранский район – 21, иностранцы – 17, иногородние граждане – 17, Починковский район – 15, Сафоновский район – 14, Краснинский и Ярцевский районы – по 12, Дорогобужский район – 11, Руднянский район – 10, Новодугинский, Темкинский и Угранский районы – по 8, Гагаринский район – 7, иные – 22
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	321	г. Смоленск – 104, Смоленский район – 25, Рославльский район – 15, Вяземский район – 11, Дорогобужский район – 10, Гагаринский и Угранский районы – по 8, Починковский район – 7, иные – 133
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	98	г. Смоленск – 74, иные - 24
содержание транспортной инфраструктуры	43	г. Смоленск – 27, иные - 16
иные	81	
<u>строительство</u>	424	
строительство и реконструкция дорог	338	г. Смоленск – 157, Смоленский район – 58,

		Вяземский район - 36, Гагаринский район – 31, иногородние граждане –17, Рославльский район – 9, иные – 30
иные	86	

В социальной сфере (2 136 обращений или 20,3% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделались вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 886 или 8,4% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 10,6%), социального обеспечения - 665 или 6,5% (АППГ – 7,9%) и образования – 327 или 3,1% (АППГ – 2,9%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 886 обращений		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	195	г. Смоленск – 46, Рославльский район – 19, Вяземский район – 16, Смоленский район – 11, Руднянский район и иногородние граждане – 10, Сафоновский район – 9, Дорогобужский район – 8, Краснинский район – 7, Ярцевский район – 6, иные – 53
лечение и оказание медицинской помощи	148	г. Смоленск – 35, Гагаринский район - 15, Вяземский район – 13, Сафоновский, Смоленский районы и иногородние граждане – по 10, Починковский район – 8, Рославльский район – 7, иные - 40
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	138	г. Смоленск – 46, Рославльский район – 19, Сафоновский район – 15,

		Дорогобужский район – 13, иные – 45
лекарственное обеспечение	83	г. Смоленск – 22, Вяземский район – 16, иные – 45
медицинское обслуживание сельских жителей	53	Вяземский район – 13, Руднянский район – 7, иные - 33
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	49	г. Смоленск – 10, Рославльский район – 9, иные -30
служба скорой медицинской и неотложной медицинской помощи	47	Гагаринский район – 6, Вяземский, Рославльский, Руднянский и Смоленский районы – по 5, иные – 21
курортное дело (медицинская профилактика, помощь и лечение)	39	г. Смоленск – 17, иные - 22
иные	134	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 665 обращений</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	293	г. Смоленск – 80, Рославльский район – 25, Вяземский район – 21, Дорогобужский район – 13, Ярцевский район – 12, Смоленский район – 9, Гагаринский район – 7, Ельнинский район – 5, иные - 121
просьбы об оказании финансовой помощи	55	г. Смоленск – 34, иные – 21
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	52	г. Смоленск – 9, Ярцевский район – 8, иные - 35
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	29	г. Смоленск – 14, иные – 15
статус и меры социальной поддержки ветеранов боевых действий	14	г. Смоленск – 7, Смоленский район – 6, иные - 1

иные	222	
Образование – 327 обращений		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	78	г. Смоленск – 30, иногородние граждане – 18, Рославльский район – 9, иные - 21
условия проведения образовательного процесса	37	г. Смоленск – 17, иные - 20
конфликтные ситуации в образовательных организациях	42	г. Смоленск – 16, Гагаринский район – 9, иные - 17
поступление в образовательные организации	24	г. Смоленск – 17, иные - 7
иные	146	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно–коммунального хозяйства (2 703 обращения или 25,7% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 2 382 обращения или 22,6% от общего количества обращений (АППГ – 18%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 296 обращений или 2,8% от общего количества обращений (АППГ – 2,5%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	2 382	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	705	г. Смоленск – 437, Вяземский район – 36, Сафоновский район – 35, Рославльский район – 29, Дорогобужский район – 26, Шумячский район – 20, Смоленский район – 14, Гагаринский район – 12, иные – 96
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	379	г. Смоленск – 173, Ярцевский район – 26, Гагаринский район – 16,

		Смоленский район – 14, Вяземский район – 13, Рославльский район – 12, Сафоновский район – 11, Дорогобужский район – 8, Ельнинский и Починковский районы – 7, иные – 92
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	291	г. Смоленск – 95, Рославльский район – 22, Сафоновский район – 21, Смоленский район – 11, Дорогобужский район – 10, Гагаринский. Демидовский и Руднянский районы – 9, иные – 105
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	209	г. Смоленск – 105, Сафоновский район – 23, Вяземский район – 19, Ярцевский район – 15, иные - 47
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	202	г. Смоленск – 87, Ярцевский район – 19, Рославльский район – 18, Вяземский район и иногогородние граждане – 9, Дорогобужский и Сафоновский районы – 8, Гагаринский район – 7, иные – 37
капитальный ремонт общего имущества	200	г. Смоленск - 91, Сафоновский район – 27, Вяземский район – 16, Рославльский район – 13, Смоленский район – 10, Ярцевский район – 9, иные - 116
перебои в электроснабжении	159	г. Смоленск – 29, Вяземский район – 27,

		Угранский район – 26, Смоленский район – 19, Сафоновский район – 10, иные - 48
обращение с твердыми коммунальными отходами	139	г. Смоленск – 52, Ярцевский район – 39, Гагаринский район – 16, Вяземский район – 11, иные - 21
перебои в водоснабжении	96	г. Смоленск – 24, Смоленский район – 17, Вяземский район – 12, Рославльский район – 9, иные - 34
иные	2	
обеспечение граждан жилищем	296	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	121	г. Смоленск – 38, Вяземский район – 12, Ярцевский район – 9, Гагаринский район – 8, иные - 54
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	81	г. Смоленск – 28, Вяземский район – 23, Сафоновский район – 13, Гагаринский район – 10, иные – 7
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	29	г. Смоленск – 11, иные - 18
обследование жилищного фонда на предмет пригодности	25	г. Смоленск – 13, иные - 12
иные	40	

В отчетном периоде 2023 года поступило **1 037** обращений или **9,8%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 8,1%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>

Исполнительные органы – 218 обращений		
деятельность исполнительных органов	210	г. Смоленск – 81, Вяземский район – 18, Рославльский район – 12, Ярцевский район – 11, Смоленский район – 10, иностранцы – 9, иные – 69
иные	8	
Местное самоуправление – 664 обращения		
деятельность муниципальных образований и его руководителей	579	г. Смоленск – 89, Вяземский район – 66, Смоленский район – 57, Рославльский район – 35, Гагаринский район – 29, Сафоновский район – 27, Краснинский район – 23, Дорогобужский район – 22, иностранцы – 17, Починковский район – 14, Руднянский район – 11, Кардымовский и Шумячский районы – 9, Монастырщинский и Новодугинский районы – по 8, иные – 155
иные	85	

Количество обращений в сфере **«Оборона, безопасность, законность»** составило 330 или 3,1% от общего количества поступивших за отчетный период обращений (в АППГ – 8%). Тематика вопросов касалась мер социальной поддержки мобилизованных граждан и членов их семей, мобилизации и патриотического воспитания.

Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Правительства Смоленской области за 2023 год в сравнении с аналогичными периодами 2022 и 2021 годов:

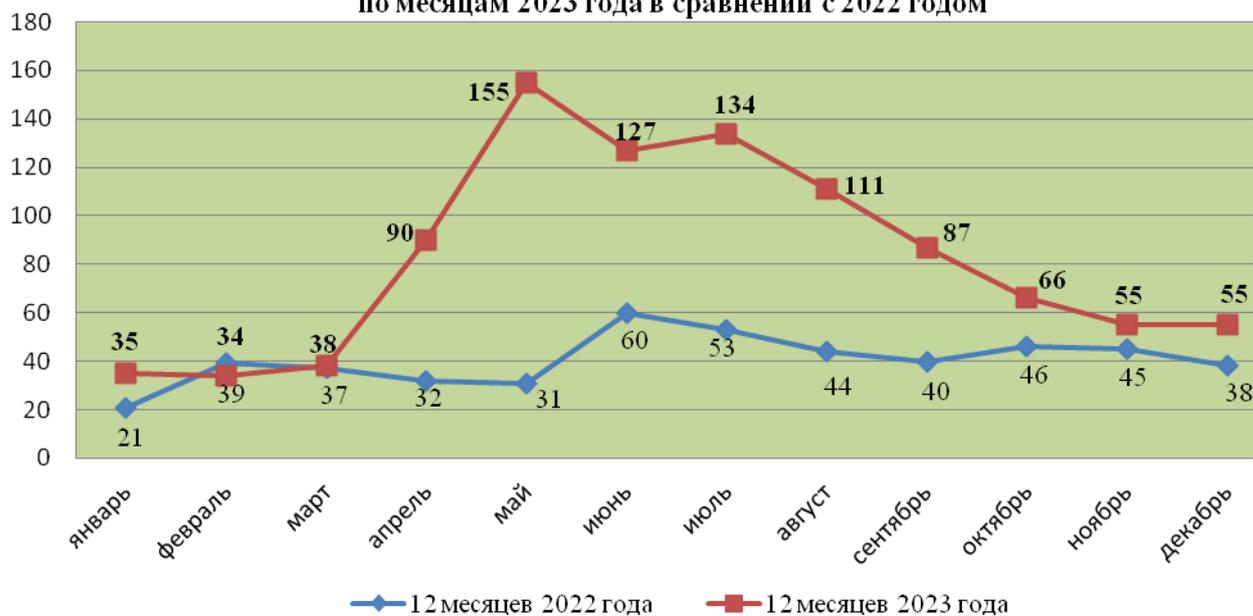
<i>Вопросы</i>	<i>10 532 обр. 2023 год</i>	<i>7 864 обр. 2022 год</i>	<i>7 101 обр. 2021 год</i>
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	705	390	328
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	659	320	320
деятельность муниципальных образований и его руководителей	579	275	225
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	417	322	132
уборка снега, мусора и посторонних предметов	402	449	155
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	379	220	189
комплексное благоустройство	354	267	214
строительство и реконструкция дорог	338	212	116
транспортное обслуживание населения	324	198	104
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	293	284	217
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	291	128	152
деятельность исполнительных органов	210	291	213
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	209	101	87
газификация поселений	208	131	156
уличное освещение	205	122	131
оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	202	170	200
капитальный ремонт общего имущества	200	102	63
работа медицинских учреждений и их сотрудников	195	216	220
перебои в электроснабжении	159	53	19
лечение и оказание медицинской помощи	148	113	212
обращение с твердыми коммунальными отходами	139	79	36
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	138	111	658
улучшение жилищных условий	121	94	122

4. Личные приемы граждан

В 2023 году в ходе личных приемов на базе приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан и выездных приемов в муниципальные образования Смоленской области рассмотрено **727** обращений, принято **889** человек (в АППГ рассмотрено 486 обращений, принято 565 человек).

С 2023 года введена практика рабочих выездов Губернатора Смоленской области, в ходе выездов осуществлены личные приемы граждан должностными лицами. В отчетном периоде проведен 41 выездной личный прием заместителями Губернатора Смоленской области, в том числе 7 приемов в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено 260 обращений, принято 293 человека.

Динамика приема граждан членами Правительства Смоленской области, руководителями исполнительных органов Смоленской области по месяцам 2023 года в сравнении с 2022 годом



5. Личные приемы граждан по поручению Президента Российской Федерации и работников аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе

Аппаратом Правительства Смоленской области организовано взаимодействие с Администрацией Президента Российской Федерации и Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе по осуществлению приема граждан, проживающих в Смоленской области, помощниками и советниками Президента Российской Федерации и начальниками самостоятельных структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации в режиме видеоконференцсвязи.

Администрацией Президента Российской Федерации в 2023 году проведено 5 личных приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Правительство Смоленской области направлено **5 поручений** (2 – исполнено, 3 - находится в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 кварталы 2023 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за отчетный период проведено 2 личных приема граждан, по итогам которых в Правительство Смоленской области в 2023 году направлено **7 поручений** (5 – исполнено, 2 - находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 2 и 4 кварталы 2024 года).