

## ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за III квартал 2024 года

В III квартале 2024 года на рассмотрение в Аппарат Правительства Смоленской области поступило **2 603** обращения граждан (**письменных – 2 437** и **устных – 166**), что на 15,7% меньше, чем за аналогичный период 2023 года (далее - АППГ).



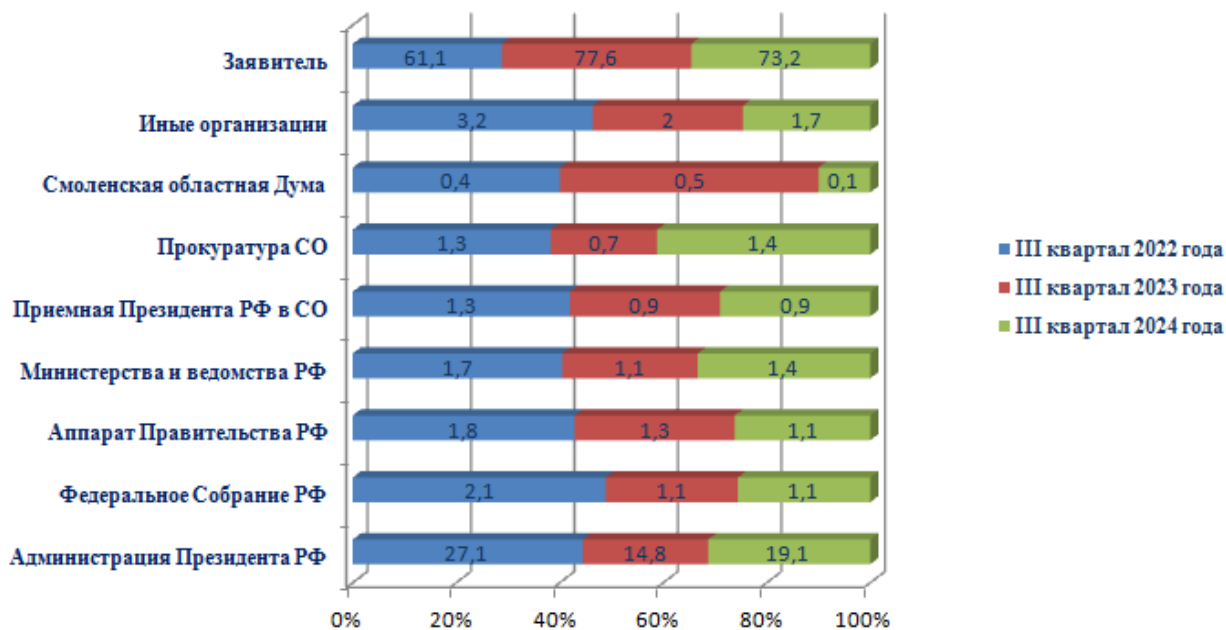
### **Количество:**

- **первичных обращений** составило **1 774** или 72,8% (АППГ – 77,5%),
- **повторных** – **305** или 12,5% (АППГ – 11,3%),
- **неоднократных обращений** – **358** или 14,7% (АППГ – 11,2%).

**1 974** обращения или 81% от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 62,9%).

Кроме того, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в Аппарат Правительства Смоленской области от граждан поступило **4 663** обращения в форме электронного документа.

В III квартале 2024 года в Аппарат Правительства Смоленской области обращения граждан направили:



В отчетном периоде Аппаратом Правительства Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции **1 502** обращения с контролем, что составило **61,6%** от общего количества обращений (в АППГ – 77,6%).

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

#### 1. По территориальности проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений – **1 963** или **80,5%** от общего количества поступивших в отчетном периоде - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 83,9%).

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Правительства  
Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской  
области за III квартал 2024 года**



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 860 обращений или 35,3% от общего количества обращений (АППГ – 33,7%).

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

## 2. По социальному статусу заявителей

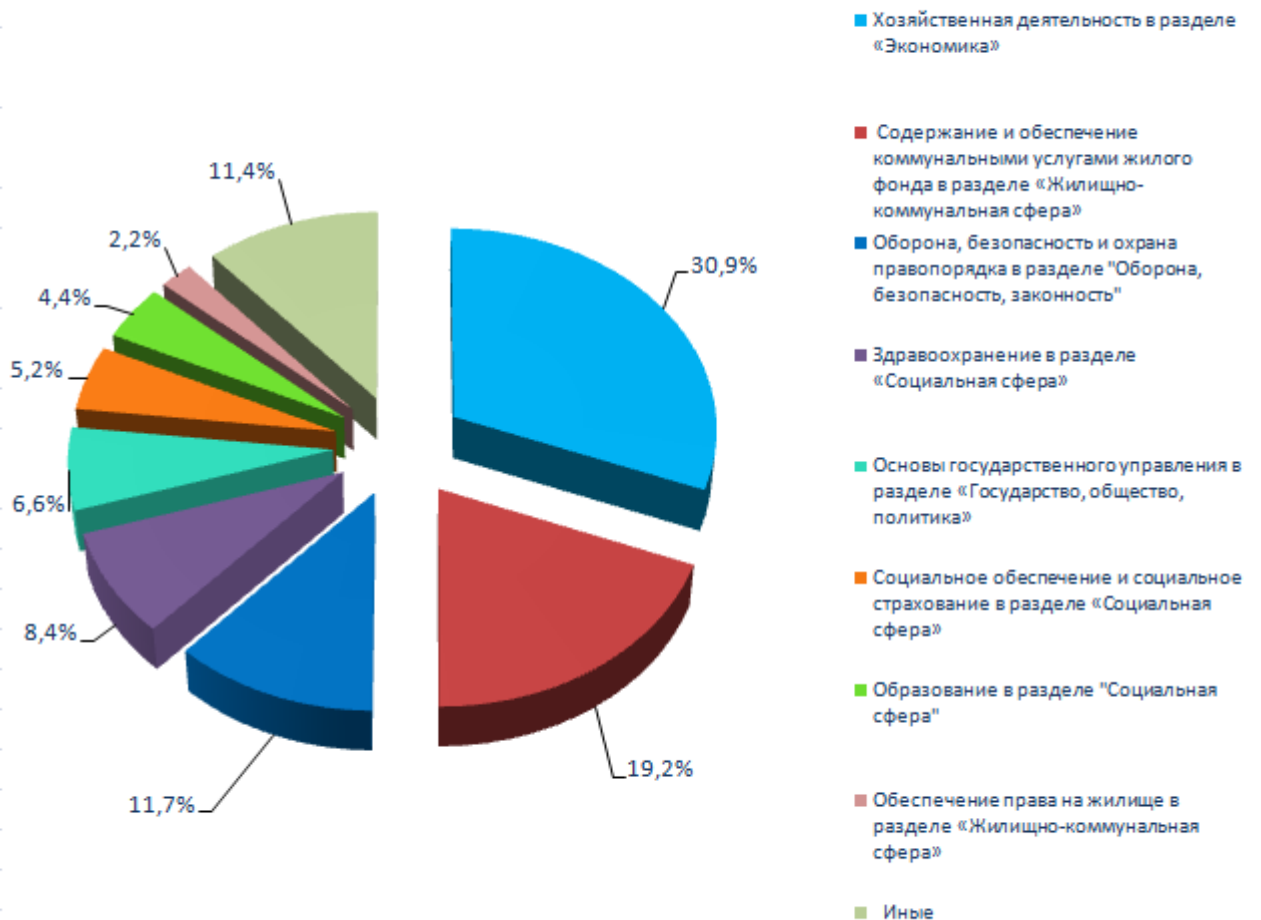
Проведенный анализ показывает, что в Правительство Смоленской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. 21% от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде (АППГ – 19,8%), составляют **пенсионеры, инвалиды, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.**

79% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

## 3. По категориям проблемных вопросов

Анализ тематики поступивших обращений показал, что **752** обращения или 30,9% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 37,8%), из них:

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



## Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



- Государство, общество, политика
- Социальная сфера
- Экономика
- Оборона, безопасность, законность
- Жилищно-коммунальная сфера

<i>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</i>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	<b>329</b>	
<b>в том числе:</b>		
комплексное благоустройство	100	г. Смоленск – 43, Велижский и Вяземский районы – по 7, Рославльский район – 6, иные - 37
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	75	г. Смоленск – 39, Вяземский и Сафоновский районы – по 4, иные – 28
уличное освещение	40	г. Смоленск – 11, Вяземский район – 6, иные – 23
газификация поселений	31	Гагаринский район – 7, Смоленский район – 5, иные – 19
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	25	г. Смоленск – 11, иные - 14
уборка мусора и посторонних предметов	20	г. Смоленск – 13, иные – 7
иные	38	
<u>транспорт</u>	<b>235</b>	
<b>в том числе:</b>		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	112	г. Смоленск – 26, Гагаринский район – 13, Смоленский район – 8, Сафоновский район – 7, иные – 52
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	72	Вяземский район – 23, г. Смоленск – 17, иные – 6
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	23	г. Смоленск – 7, иные - 16
иные	28	



<u>строительство</u>	<b>90</b>	
<b>в том числе:</b>		
строительство и реконструкция дорог	68	г. Смоленск – 17, Рославльский район – 9, Смоленский район – 5, иные - 37
иные	22	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** (522 обращения или 21,4% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **468** обращений или 19,2% от общего количества обращений (АППГ – 24,2%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **54** обращения или 2,2% от общего количества обращений (АППГ – 2,5%). К ним относятся вопросы:

<b>Сфера жилищно–коммунального хозяйства</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>468</b>	
<b>в том числе:</b>		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	128	г. Смоленск – 88, Вяземский район – 9, Рославльский и Сафоновский районы – 6, иные – 16
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	66	г. Смоленск – 31, иные – 35
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	56	г. Смоленск – 30, иные - 26
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	49	г. Смоленск – 26, иные - 23
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	49	г. Смоленск – 28, иные - 21
перебои в водоснабжении	38	г. Смоленск – 17, иные – 21

капитальный ремонт общего имущества	37	г. Смоленск – 19, иные – 18
перебои в электроснабжении	30	г. Смоленск – 9, иные - 21
иные	15	
<b>обеспечение граждан жилищем</b>	<b>54</b>	
<b>в том числе:</b>		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	19	г. Смоленск – 9, иные - 10
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	17	г. Смоленск – 6, иные – 11
иные	18	

В социальной сфере (440 обращений или 18,1% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 205 или 8,4% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 8,2%), социального обеспечения - 127 или 5,2% (АППГ – 6,2%) и образования – 108 или 4,4% (АППГ – 3%).

<b>Социальная сфера</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b>Здравоохранение – 205 обращений</b>		
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	52	г. Смоленск – 29, Вяземский район – 7, иные – 16
лечение и оказание медицинской помощи	33	г. Смоленск – 17, иные – 16
работа медицинских учреждений и их сотрудников	27	г. Смоленск – 6, Ярцевский район – 5, иные – 16
меры социальной поддержки медицинских работников	14	Вяземский район – 6, Рославльский район – 5, иные - 3
заработная плата медицинских работников	11	Рославльский район – 7, иные - 4
иные	59	



<b>Социальное обеспечение и социальное страхование – 127 обращений</b>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь гражданам	42	г. Смоленск – 10, иные - 32
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	24	г. Смоленск – 5, Вяземский район – 4, иные – 15
иные	61	
<b>Образование – 108 обращений</b>		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	24	г. Смоленск – 5, иные – 19
создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	18	г. Смоленск – 5, иные - 13
поступление в образовательные организации	11	г. Смоленск – 8, иные - 3
иные	55	

В отчетном периоде 2024 года поступило **182** обращения или 7,5% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 7,6%).

<b>Сфера «Государство, общество, политика»</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b>Исполнительные органы – 32 обращения</b>		
деятельность исполнительных органов	28	г. Смоленск – 9, Вяземский район – 6, иные – 13
иные	4	
<b>Местное самоуправление – 157 обращений</b>		
деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	155	г. Смоленск – 31, Вяземский район – 18, Рославльский район – 16, Смоленский район – 12, Гагаринский район – 11, иные – 67
иные	2	

Количество обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» составило **285** или 11,7% от общего количества поступивших за отчетный период обращений (АППГ – 3,2%). Основная тематика вопросов касалась соблюдения прав участников специальной военной операции и членов их семей, а также денежного довольствия военнослужащих по контракту (159 обращений).

#### 4. Личные приемы граждан

В III квартале 2024 года в ходе личных приемов на базе приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан и выездных приемов в муниципальные образования Смоленской области рассмотрено **166** обращений, принято 224 человека (в АППГ рассмотрено 332 обращения, принято 408 граждан).

Динамика приема граждан членами Правительства Смоленской области, руководителями исполнительных органов Смоленской области по месяцам 2024 года в сравнении с 2023 годом

