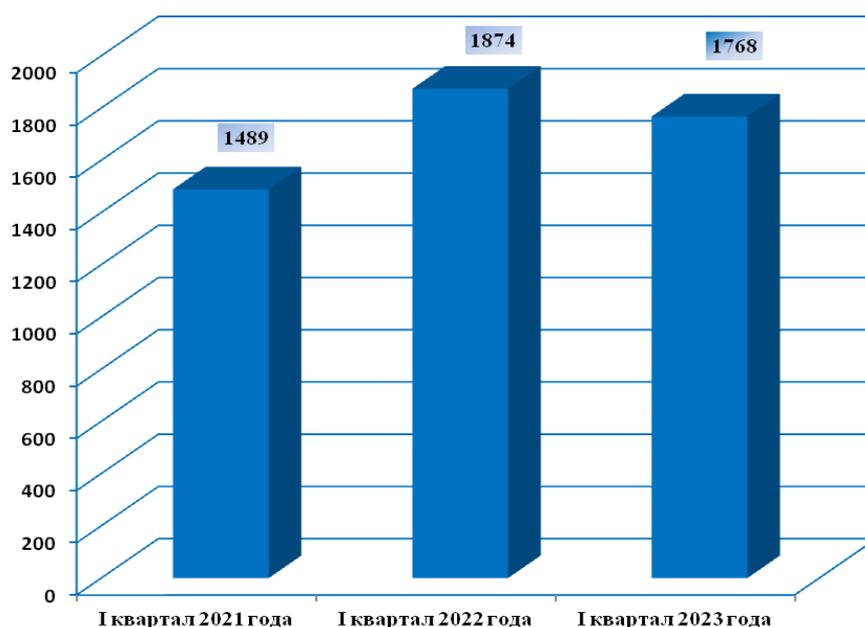


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I квартал 2023 года

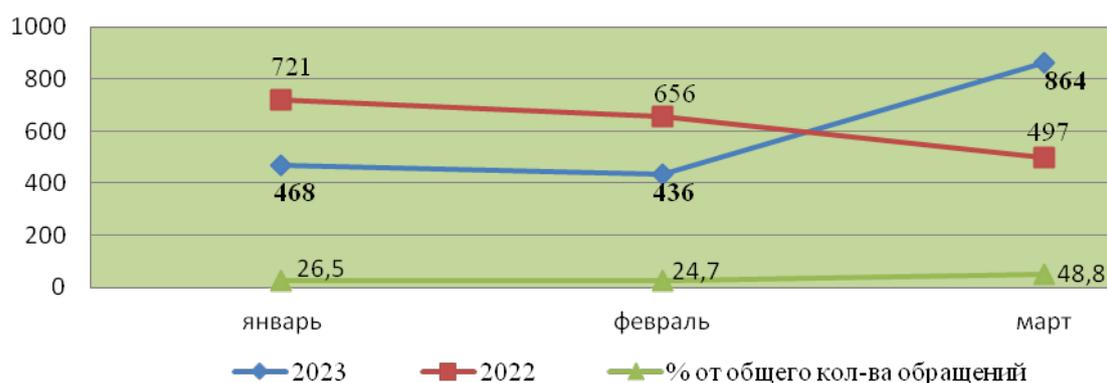
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской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

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **1 875** обращений граждан (**письменных – 1 768** и **устных – 107**), что на 106 обращений или на 5,7% меньше, чем за аналогичный период 2022 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

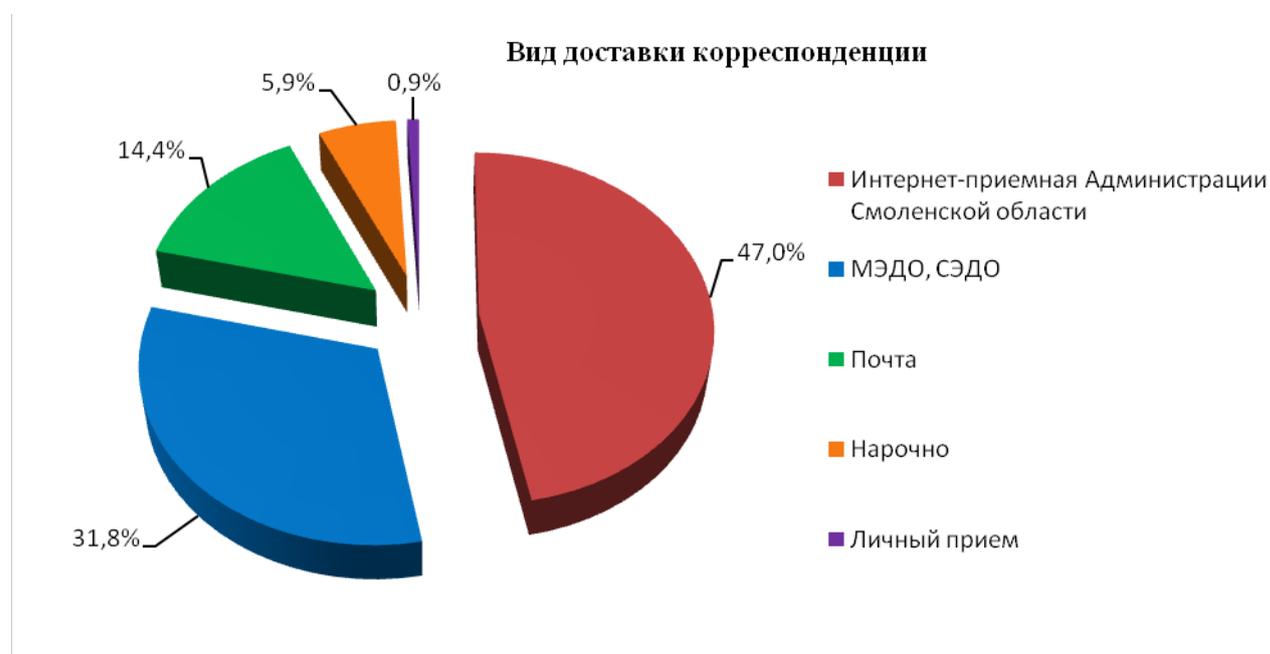


Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации
Смоленской области по месяцам 2023 года в сравнении с 2022 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **45 запросов** (АППГ - 43), **поручений – 46** (АППГ - 2), **необращений – 70** (АППГ – 43).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **47%** (АППГ – 48,5%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **31,8%** (АППГ – 33,1%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **14,4%** (АППГ – 12%) - посредством **почтовой** связи, **5,9%** (АППГ – 5,8%) - **нарочно**, **0,9%** (АППГ – 0,6%) - **в ходе личных приемов граждан** должностными лицами Администрации Смоленской области.



Из общего количества обращений, направленных в письменной форме и в форме электронного документа, поступило **заявлений – 1 726 (97,6%** от общего количества обращений), **жалоб – 32 (1,8%), предложений – 10 (0,6%)**.

Из числа **анонимных** поступило 7 обращений или **0,4%** (в АППГ – 0,6%).

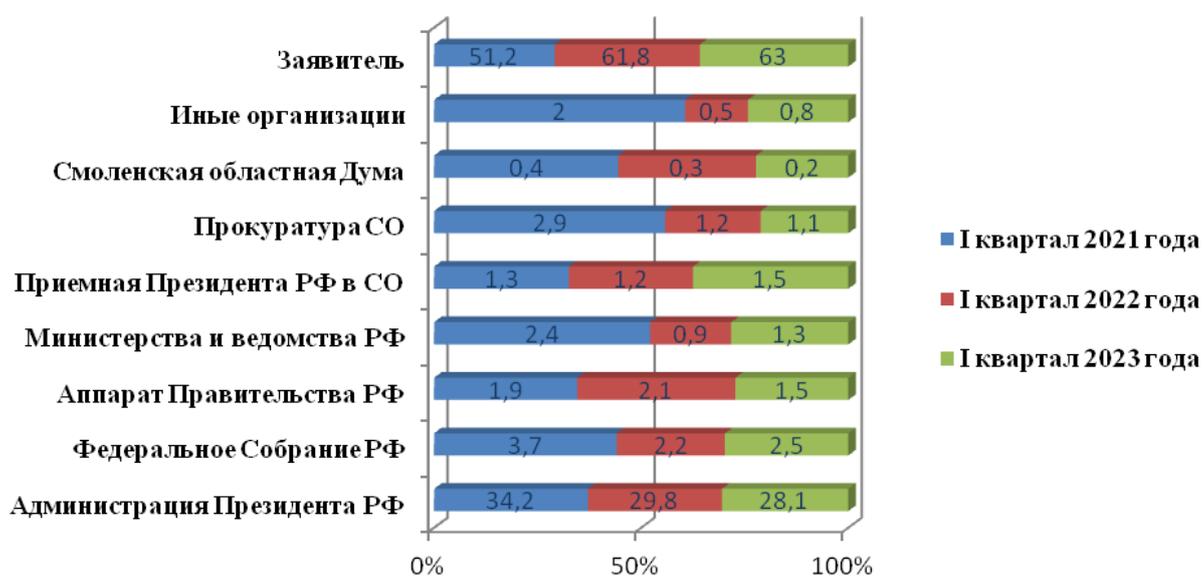
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 132 или **7,5%** от общего количества обращений (в АППГ – 6,3%).

Количество **первичных** обращений составило 1 268 или **71,7%** (АППГ – 75,4%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 239** или **13,5%** (АППГ – 9,3%), **неоднократных** обращений – 261 или **14,8%** (АППГ – 15,3%).

1 383 обращения или **78,2%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 81,6%).

За I квартал 2023 года в Аппарат Администрации Смоленской области обращения граждан направили:

<i>Источники поступления</i>	<i>В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)</i>	<i>(+, - к 2021 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	497 (28,1%)	-1,7%
Федеральное Собрание Российской Федерации	45 (2,5%)	+0,3%
Аппарат Правительства Российской Федерации	27 (1,5%)	-0,6%
Министерства и ведомства Российской Федерации	23 (1,3%)	+0,4%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	26 (1,5%)	+0,3%
Прокуратура Смоленской области	20 (1,1%)	-0,1%
Смоленская областная Дума	3 (0,2%)	-0,1%
Иные организации	14 (0,8%)	+0,3%
Заявитель	1 113 (63%)	+1,2%



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 1 384 обращения с контролем, что составило **78,5%** от общего количества обращений (АППГ – 78,8%).

По состоянию на 1 апреля 2023 года (из числа поставленных на контроль обращений) рассмотрено **1 058 обращений**.

По результатам рассмотрения:

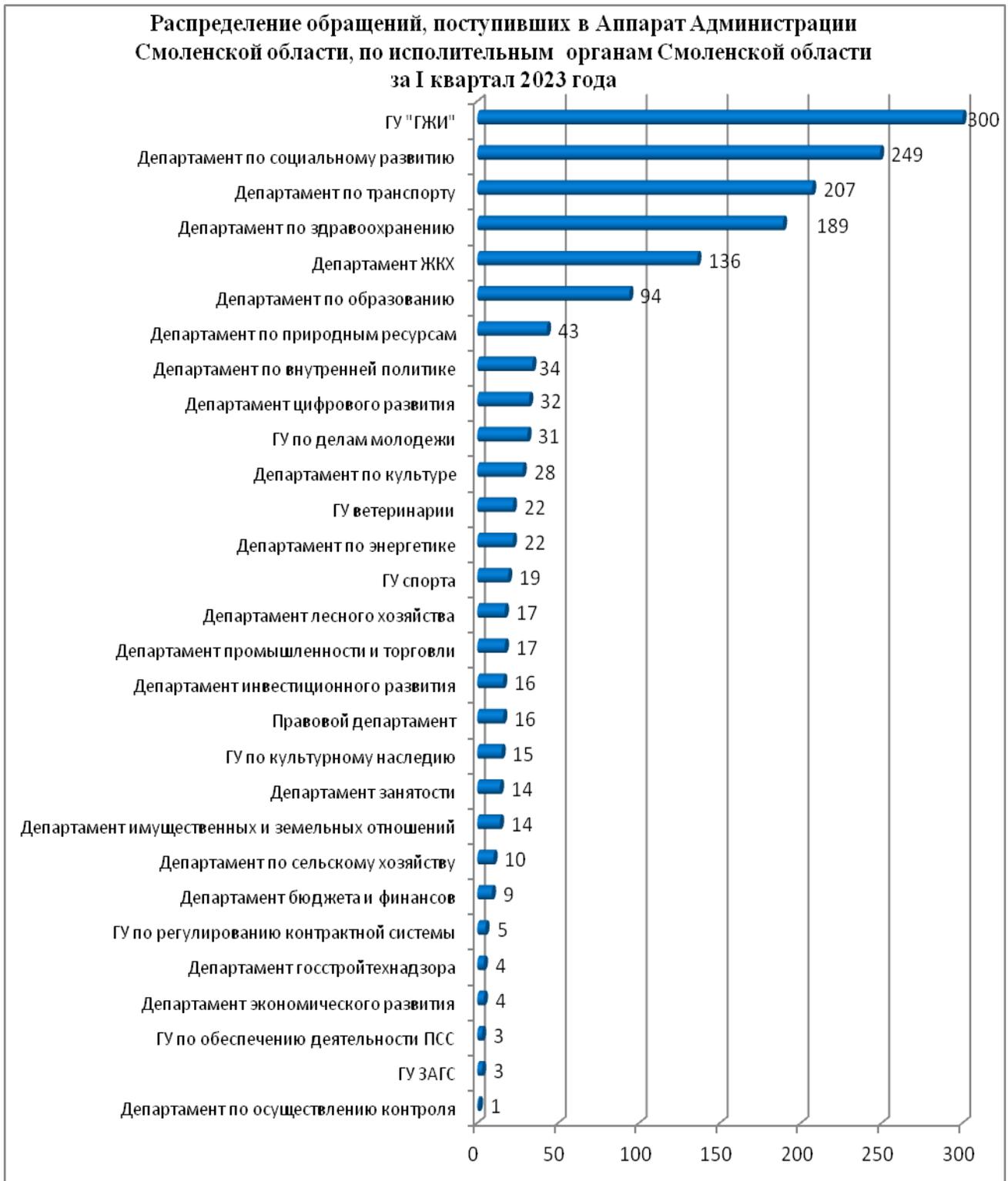
34 – **поддержано** или **3,2%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 2,8%);

24 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **70,6%** из числа поддержанных (АППГ – 78,8%);

1 024 – **даны разъяснения** или **96,8%** (АППГ – 96,3%).



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими исполнительными органами Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **300** (АППГ – 283), Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **249** (АППГ - 179), Департаментом Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству – **207** (АППГ – 78), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **189** (АППГ – 239), Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству – **136** (АППГ – 114).



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

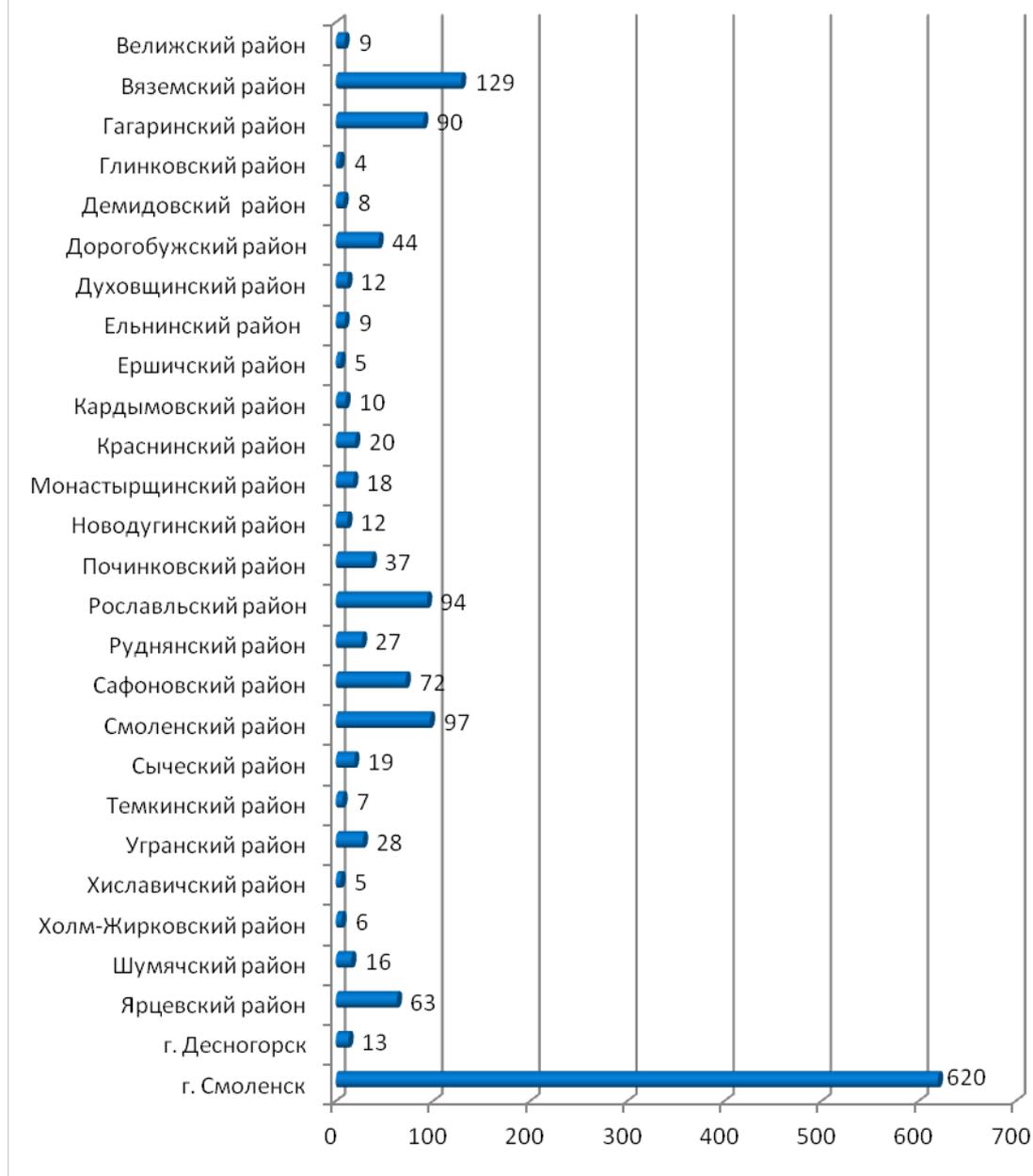
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – 1 474 или **83,4%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 82,4%).



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 620 обращений или **35,1%** от общего количества обращений (АППГ – 35,3%).

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

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат
Администрации Смоленской области, по муниципальным
образованиям Смоленской области
за I квартал 2023 года**



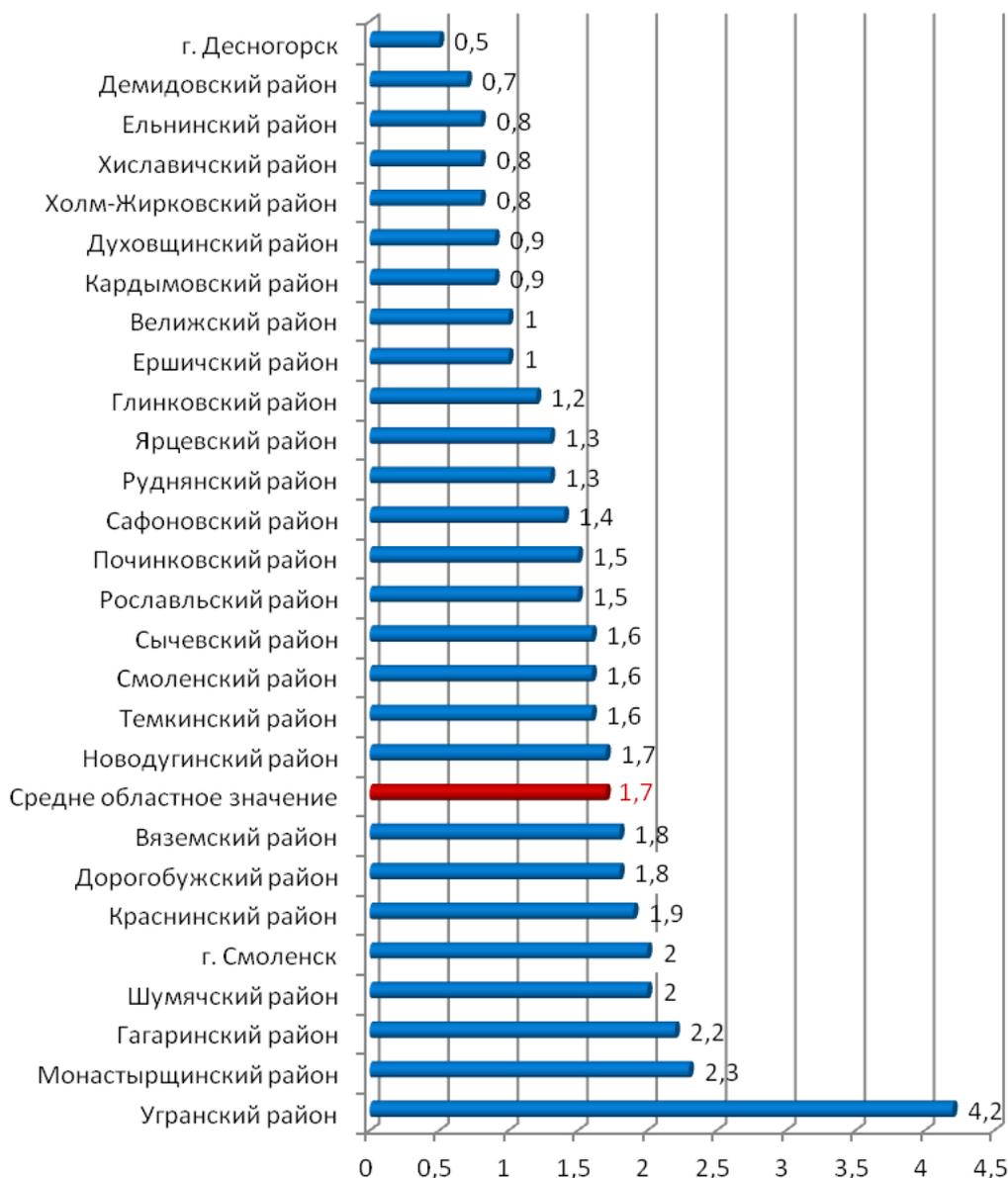
Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 1,7 (на тысячу жителей округа 2 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года – такой же показатель.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского и Гагаринского районов. Что касается

Дорогобужского, Краснинского, Монастырщинского, Угранского 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 Администрации Смоленской области обращений из
муниципальных образований
за I квартал 2023 года
(количество обращений на 1000 населения)**



2. По социальному статусу заявителей

Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Администрации 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. **10,4%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

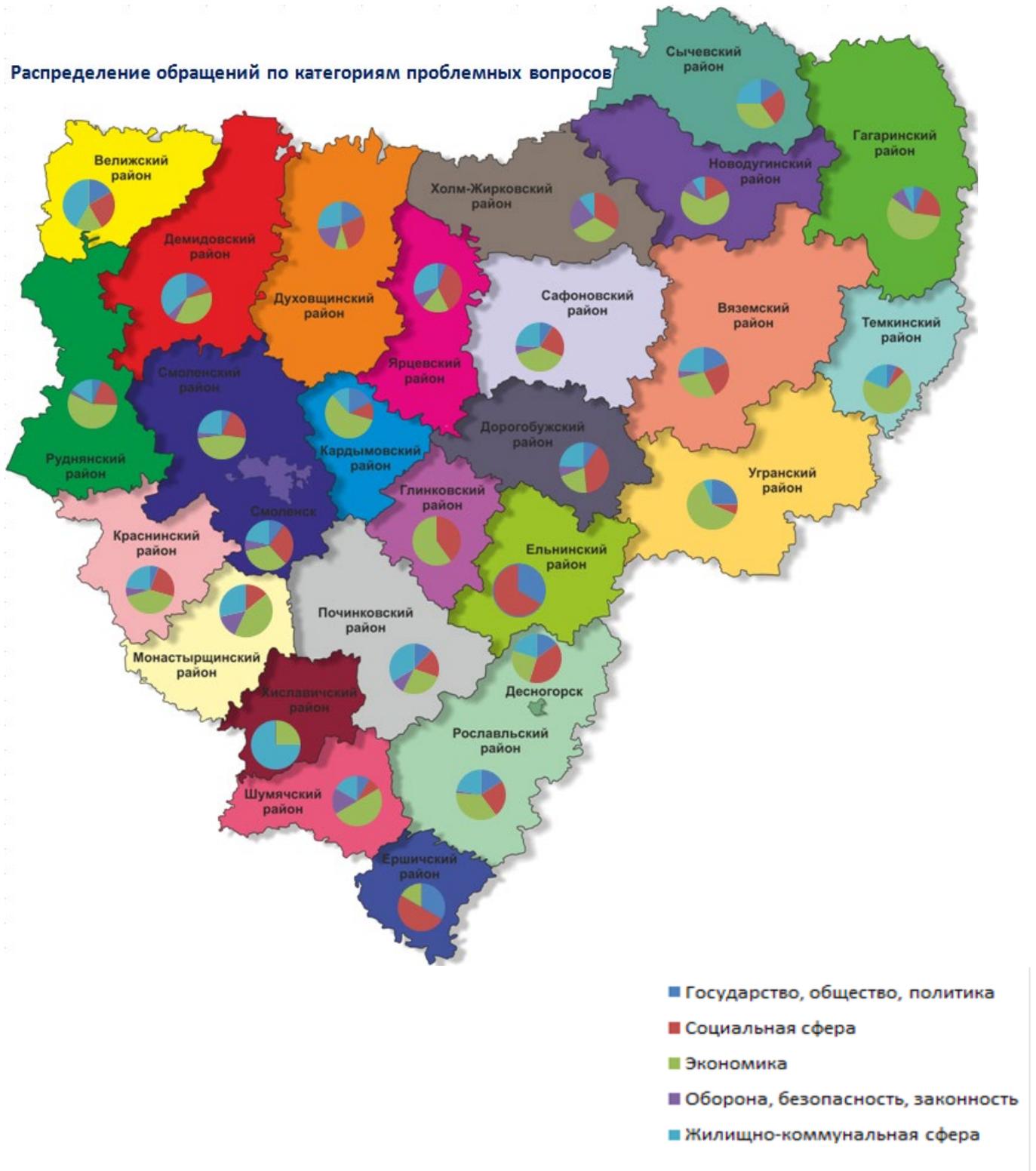
- доля обращений **ветеранов, инвалидов Великой Отечественной войны и их вдов** составила **0,2%**, что на 0,1% больше, чем за АППГ;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **2,8%**, что на 0,6% меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **3,1%**, что меньше чем за АППГ на 0,8%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **4%**, что на 1,3% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,3%**, что на 0,3% меньше чем за АППГ.

89,6% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

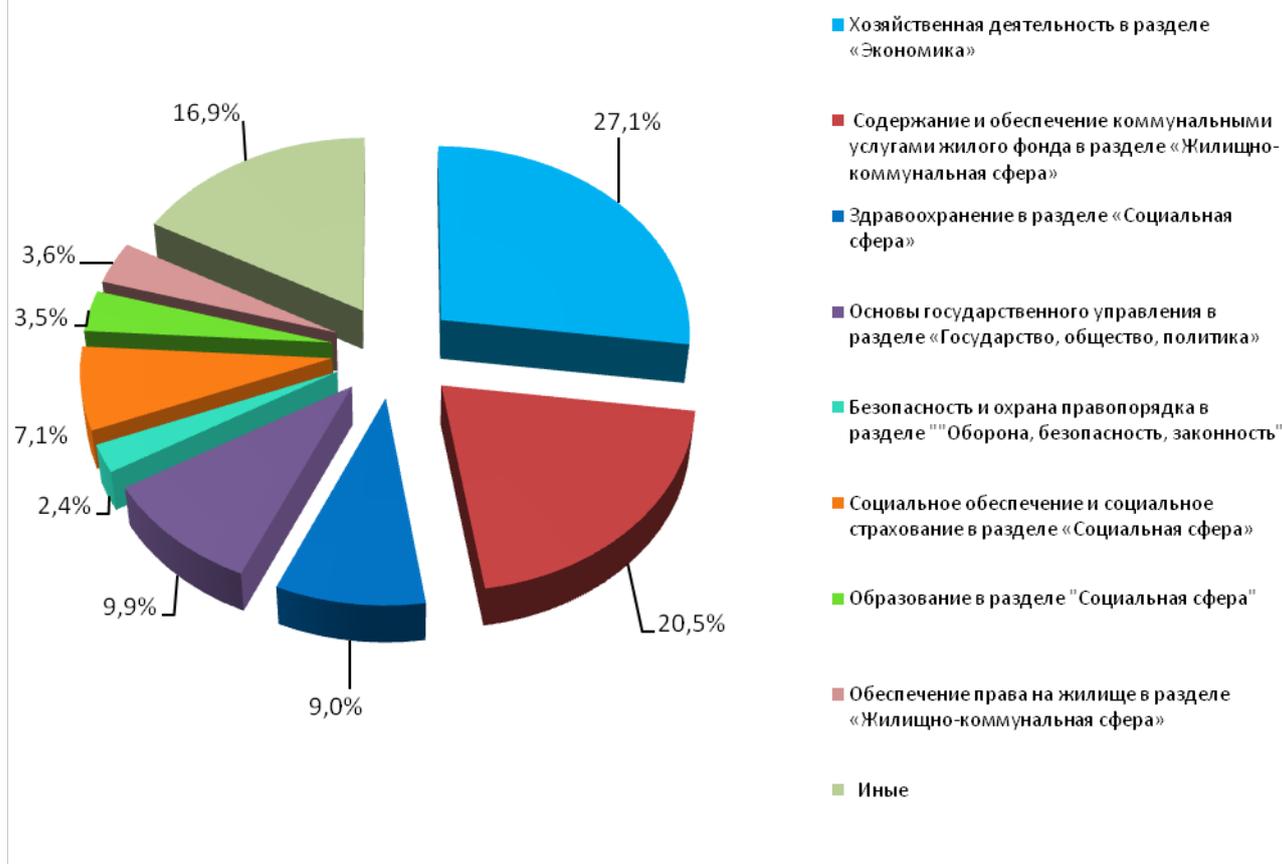
3. По категориям проблемных вопросов



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



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



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **480** или 27,1% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 36%), 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>	243	
в том числе:		
уборка снега, мусора и посторонних предметов	55	г. Смоленск – 29, Гагаринский район – 7, иные - 19
комплексное благоустройство	51	г. Смоленск – 29, иные - 22
газификация поселений	43	Гагаринский район – 10, Вяземский и Смоленский районы – по 5, иные – 23
уличное освещение	34	г. Смоленск – 13, Вяземский и Смоленский

		районы – по 5, иные – 11
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	26	г. Смоленск – 13, иные – 13
строительство объектов социальной сферы	23	г. Смоленск – 16, иные - 7
иные	11	
<u>транспорт</u>	173	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	98	г. Смоленск – 34, Смоленский район – 14, Угранский район – 6, Гагаринский район – 5, иные – 39
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	55	г. Смоленск – 24, Угранский район – 4, иные – 27
иные	20	
<u>строительство</u>	53	
строительство и реконструкция дорог	44	г. Смоленск – 11, Вяземский, Гагаринский и Смоленский районы – по 4, иные – 21
иные	9	

В социальной сфере (387 обращения или 21,9% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 160 или 9% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 11,5%), социального обеспечения - 125 или 7,1% (АППГ – 5,8%), семьи – 26 обращения или 1,5% (АППГ – 1,7%), и образования – 61 или 3,5% (АППГ – 3,4%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 160 обращений		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	33	г. Смоленск – 10, иные – 23
лечение и оказание медицинской	33	г. Смоленск – 7,

помощи		иные - 26
создание, ликвидация и реорганизация медицинских учреждений и организаций	25	Вяземский район – 5, Духовщинский район – 4, Шумячский район – 3, иные – 13
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	17	г. Смоленск – 8, иные – 9
лекарственное обеспечение	16	Вяземский район – 5, иные – 11
служба скорой медицинской и неотложной медицинской помощи	16	Рославльский район – 5, Руднянский район – 4, иные – 7
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	10	Рославльский район – 4, иные -6
иные	10	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 125 обращений</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	67	г. Смоленск – 19, Рославльский район – 8, Вяземский район – 7, иные - 33
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	14	Гагаринский район – 3, иные - 11
иные	44	
<i>Образование – 61 обращение</i>		
условия проведения образовательного процесса	14	г. Смоленск – 7, иные - 7
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	11	г. Смоленск – 4, иные - 7
иные	36	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно-коммунального хозяйства** (434 обращения или 24,5% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **362** обращения или 20,5% от общего количества обращений (АППГ – 16,4%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **64** обращений или 3,6% от общего количества обращений (АППГ – 2,8%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	362	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	101	г. Смоленск – 70, Вяземский, Сафоновский и Ярцевский районы – по 6, Сафоновский район – 5, иные – 14
перебои в водоснабжении	56	Вяземский район – 12, Смоленский район – 10, Гагаринский район – 8, г. Смоленск – 7, Руднянский район – 6, иные - 13
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	52	г. Смоленск – 33, иные – 19
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	43	г. Смоленск – 15, Ярцевский район – 6, Рославльский район – 4, иные – 18
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	42	г. Смоленск – 19, иные – 23
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	33	г. Смоленск – 15, иные - 18
капитальный ремонт общего имущества	21	г. Смоленск – 14, иные – 7
иные	14	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	64	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	33	г. Смоленск – 8, Вяземский район – 4, иные - 21
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	26	г. Смоленск – 9, Вяземский район – 5, иные – 12
иные	5	

В отчетном периоде 2023 года поступило **175** обращений или **9,9%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 5,9%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Исполнительные органы – 79 обращений		
деятельность исполнительных органов	77	г. Смоленск – 28, Вяземский район – 13, Рославльский район – 7, Ярцевский район – 6, иные – 23
иные	2	
Местное самоуправление – 96 обращений		
деятельность муниципальных образований и его руководителей	79	г. Смоленск – 18, Вяземский и Смоленский районы – по 5, Краснинский, Рославльский и Ярцевский районы – по 4, иные – 39
иные	17	

Анализ тематики поступивших обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» (**155** обращений или **8,8%** от общего количества) показал, что **95 обращений** от общего количества касаются **частичной мобилизации**. Тематика вопросов касалась мер социальной поддержки мобилизованных граждан и членов их семей, материально-технического и финансового обеспечения мобилизованных, в том числе питания, срока службы при частичной мобилизации, прохождения медицинского освидетельствования, обеспечения мобилизованных выплатами (в том числе региональными) и денежным довольствием.

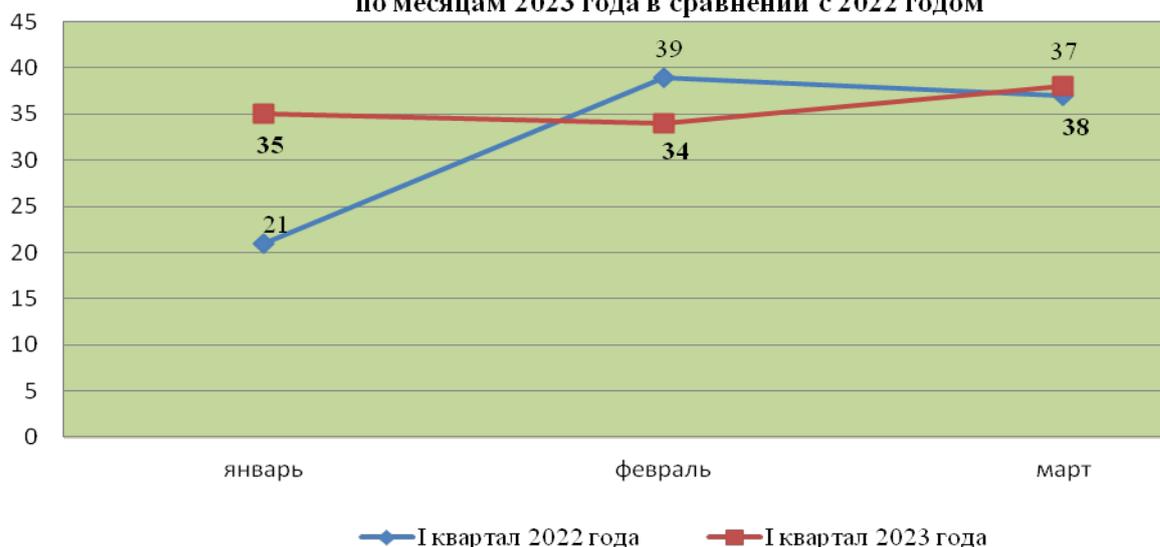
Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за I квартал 2023 года в сравнении с аналогичными периодами 2022 и 2021 годов:

<i>Вопросы</i>	<i>I квартал 2023 года</i>	<i>I квартал 2022 года</i>	<i>I квартал 2021 года</i>
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	101	95	55
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	98	44	42
деятельность муниципальных образований и его руководителей	79	60	43
деятельность исполнительных органов	77	46	61
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	67	40	42
уборка снега, мусора и посторонних предметов	55	260	83
транспортное обслуживание населения	55	49	20
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	52	39	21
комплексное благоустройство	51	42	29
строительство и реконструкция дорог	44	25	29
газификация поселений	43	42	31
оплата жилищно-коммунальных услуг	43	56	67
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	42	15	32
работа медицинских учреждений и их сотрудников	33	59	42
лечение и оказание медицинской помощи	33	32	56

4. Личные приемы граждан

За I квартал 2023 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **107** обращений, принято 132 человека (в АППГ рассмотрено 97 обращений, 116 граждан).

Динамика приема граждан членами Администрации 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 Администрации 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 за I квартал 2023 года проведено 2 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **2 поручения** (находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 кварталы 2023 года).