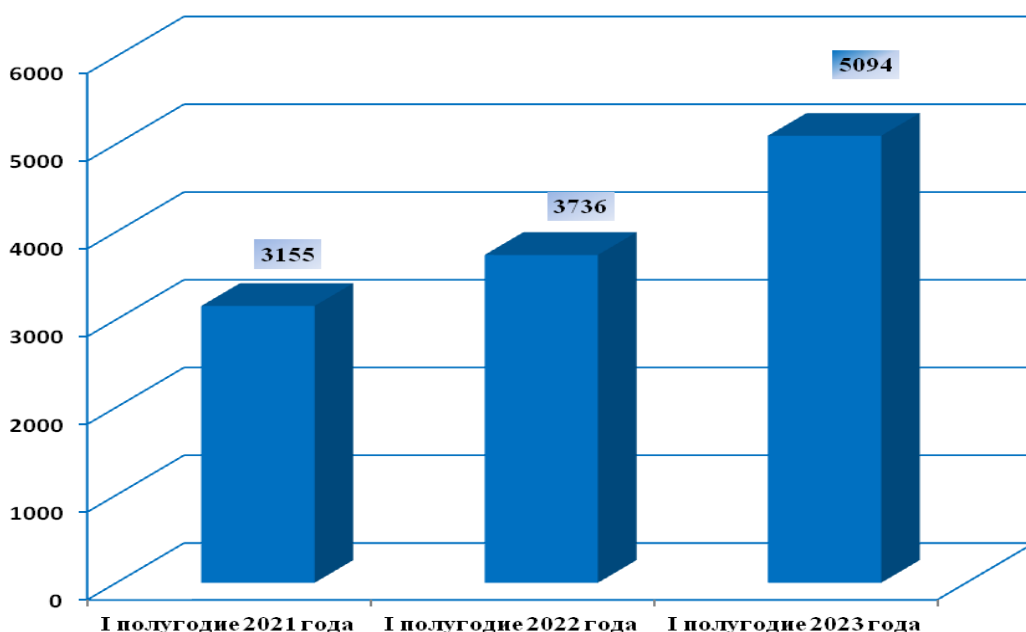


## ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I полугодие 2023 года

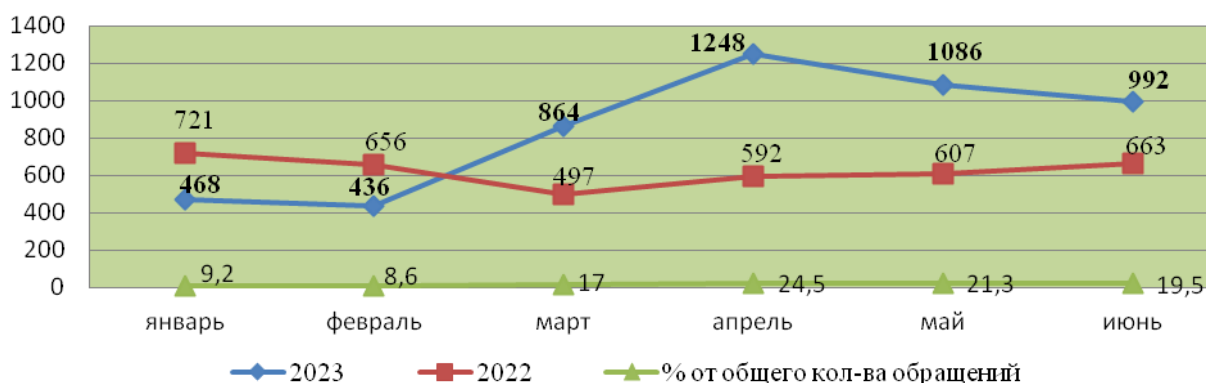
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской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

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **5 573** обращения граждан (**письменных – 5 094** и **устных – 479**), что на 50,7% больше, чем за аналогичный период 2022 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

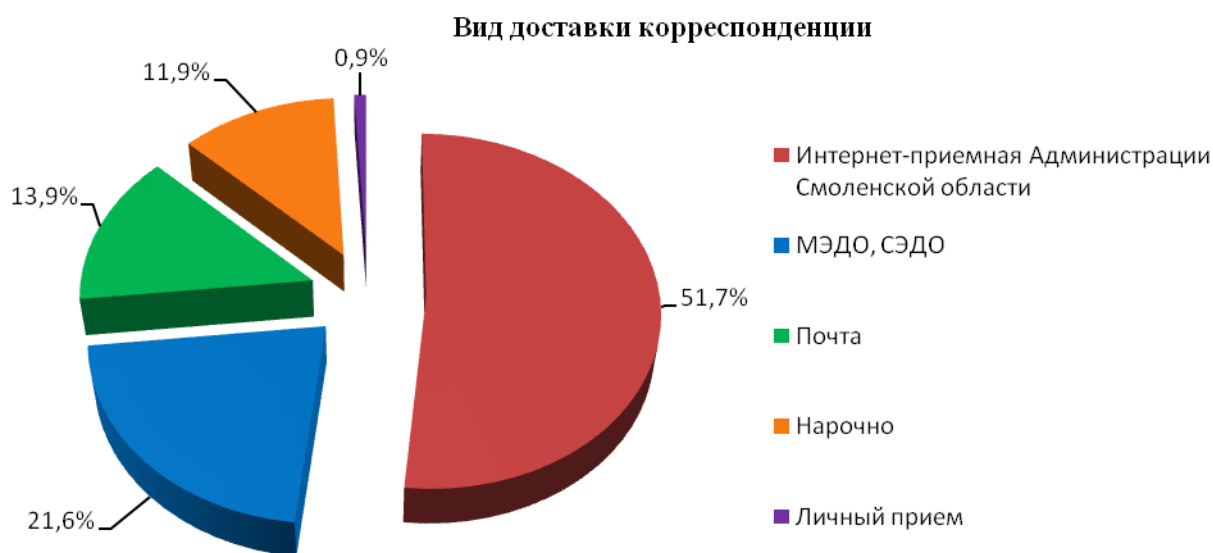


Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации  
Смоленской области по месяцам 2023 года в сравнении с 2022 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **80 запросов** (АППГ - 89), **поручений – 99** (АППГ - 13), **необращений – 170** (АППГ – 102).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **51,7%** (АППГ – 46,8%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **21,6%** (АППГ – 33,7%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **13,9%** (АППГ – 13,1%) - посредством **почтовой** связи, **11,9%** (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 – 5 005 (98,2%** от общего количества обращений), **жалоб – 70 (1,4%), предложений – 19 (0,4%).**

Из числа **анонимных** поступило 54 обращения или **1,1%** (в АППГ – 0,8%).

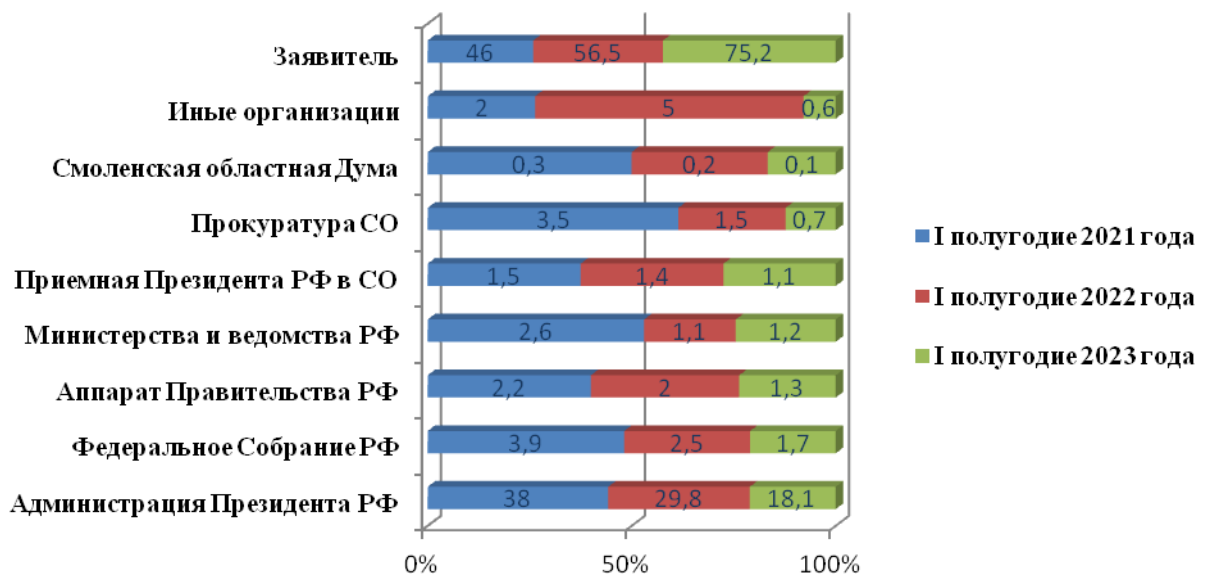
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 473 или **9,3%** от общего количества обращений (в АППГ – 6,7%).

Количество **первичных** обращений составило 3 834 или **75,3%** (АППГ – 75,5%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 615** или **12,1%** (АППГ – 10,5%), **неоднократных** обращений – 645 или **12,7%** (АППГ – 14%).

3 690 обращений или **72,4%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 84,8%).

В I полугодии 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	920 (18,1%)	<b>-11,7%</b>
Федеральное Собрание Российской Федерации	85 (1,7%)	-0,8%
Аппарат Правительства Российской Федерации	68 (1,3%)	-0,7%
Министерства и ведомства Российской Федерации	59 (1,2%)	+0,1%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	58 (1,1%)	-0,3%
Прокуратура Смоленской области	35 (0,7%)	-0,8%
Смоленская областная Дума	5 (0,1%)	-0,1%
Иные организации	32 (0,6%)	-4,4%
Заявитель	3 832 (75,2%)	<b>+18,7%</b>



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 3 840 обращений с контролем, что составило **75,4%** от общего количества обращений (АППГ – 77,9%).

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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

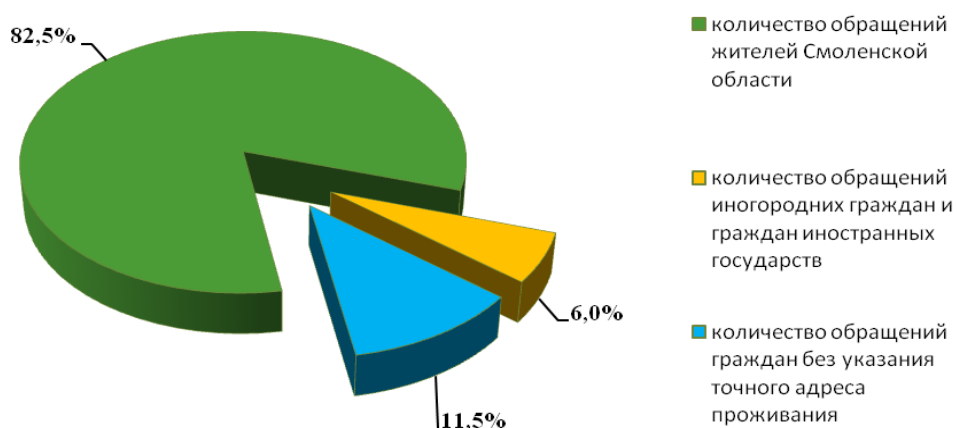
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 – 4 204 или **82,5%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 82,3%).

Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за I полугодие 2023 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 1 736 обращений или **34,1%** от общего количества обращений (АППГ – 35,4%).

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 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. **20,2%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде, составляют пенсионеры, инвалиды, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

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

## 3. По категориям проблемных вопросов

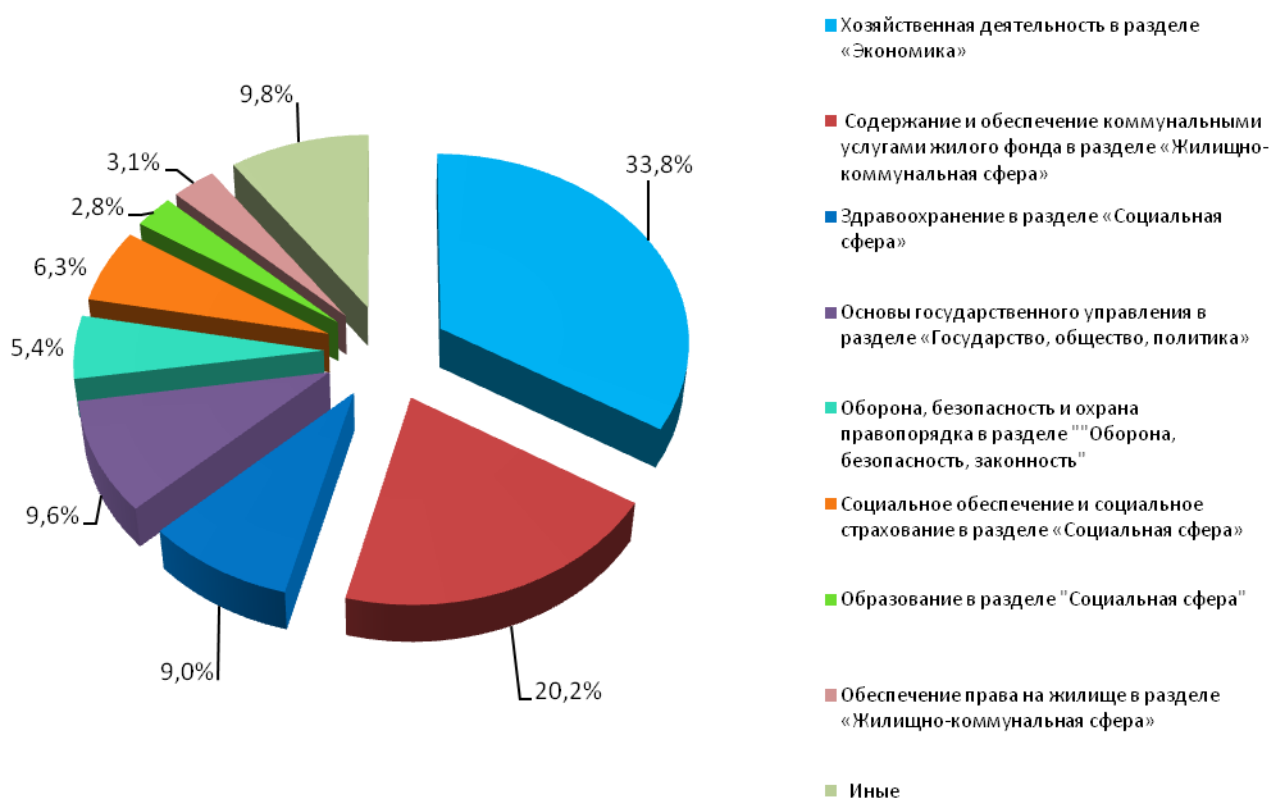


### Распределение обращений по категориям проблемных вопросов





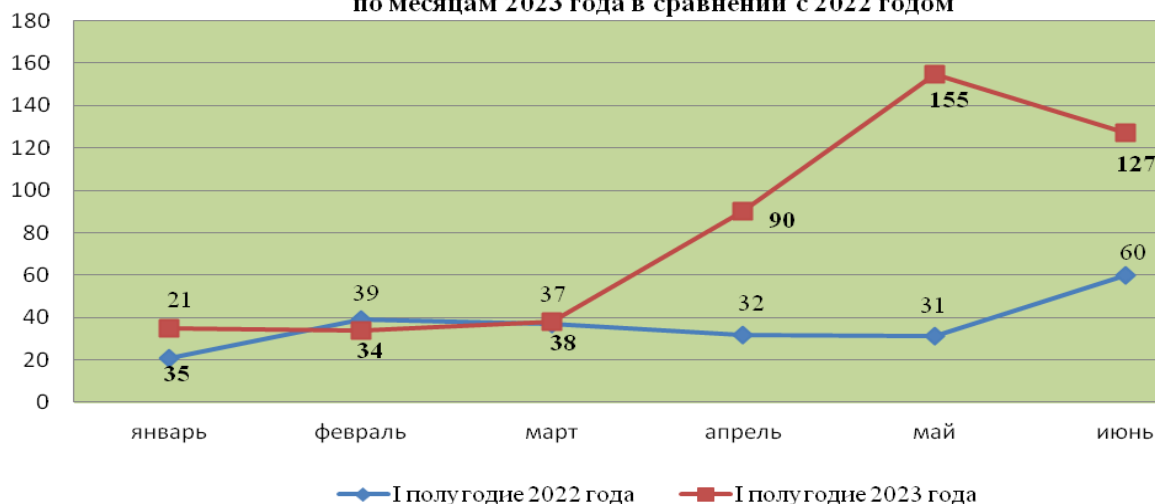
### Тематика обращений граждан (в % к общему количеству вопросов, поставленных в обращениях)



## 4. Личные приемы граждан

За I полугодие 2023 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан и выездных приемов в муниципальные образования Смоленской области рассмотрено **479** обращений, принято **565** граждан (в АППГ рассмотрено 220 обращений, принят 341 гражданин).

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 полугодие 2023 года проведено 2 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **2 поручения** (1 – исполнено, 1 - находится в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2023 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за отчетный период проведен 1 личный прием граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **4 поручения** (1 – исполнено, 3 - находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2023 года).