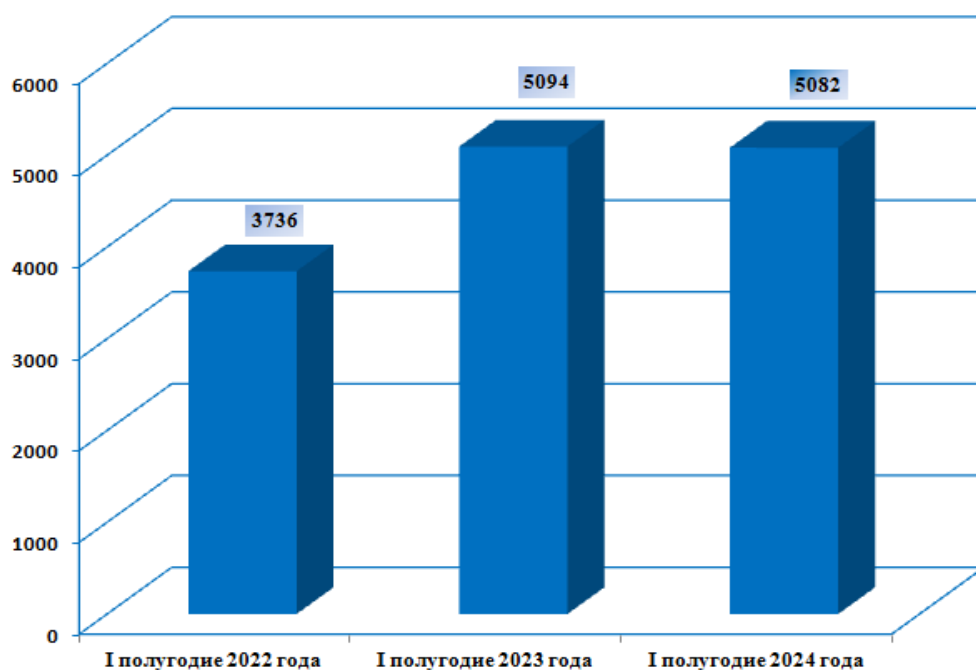


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за I полугодие 2024 года

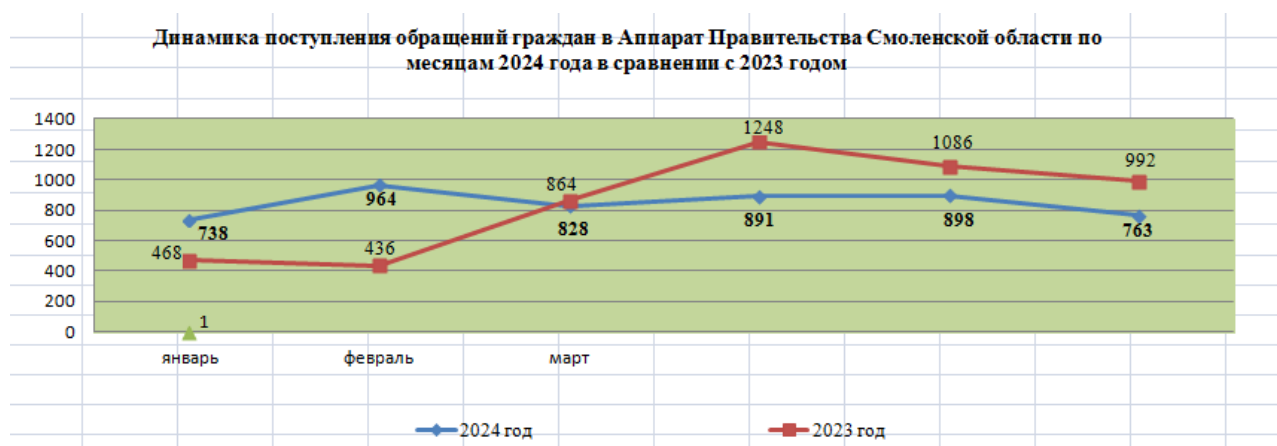
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Правительства Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей председателя Правительства Смоленской области и в адрес Правительства Смоленской области за I полугодие 2024 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Правительства Смоленской области поступило **5 445** обращений граждан (**письменных – 5 082** и **устных – 363**), что на 2,3% меньше, чем за аналогичный период 2023 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений



**Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Правительства Смоленской области по
месяцам 2024 года в сравнении с 2023 годом**



Кроме того, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в Аппарат Правительства Смоленской области от граждан поступило **8 200** обращений в форме электронного документа за истекший период.

Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **88 запросов** (АППГ - 80), **поручений – 89** (АППГ - 99), **необращений – 92** (АППГ – 170).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **53,2%** (АППГ – 51,7%) - поступило в **Интернет-приемную Правительства Смоленской области**, **19,8%** (АППГ – 21,6%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **11%** (АППГ – 13,9%) - посредством **почтовой** связи, **15,4%** (АППГ – 11,9%) - **нарочно**, **0,6%** (АППГ – аналогичный показатель) - **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 – 4 987 (98,1%** от общего количества обращений), **жалоб – 74 (1,5%), предложений – 21 (0,4%).**

Из числа **анонимных** поступило 44 обращения или **0,9%** (в АППГ – 1,1%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 363 или **7,1%** от общего количества обращений (в АППГ – 9,3%).

Количество **первичных** обращений составило 3 702 или **72,8%** (АППГ – 75,3%) от общего количества обращений, поступивших в письменной

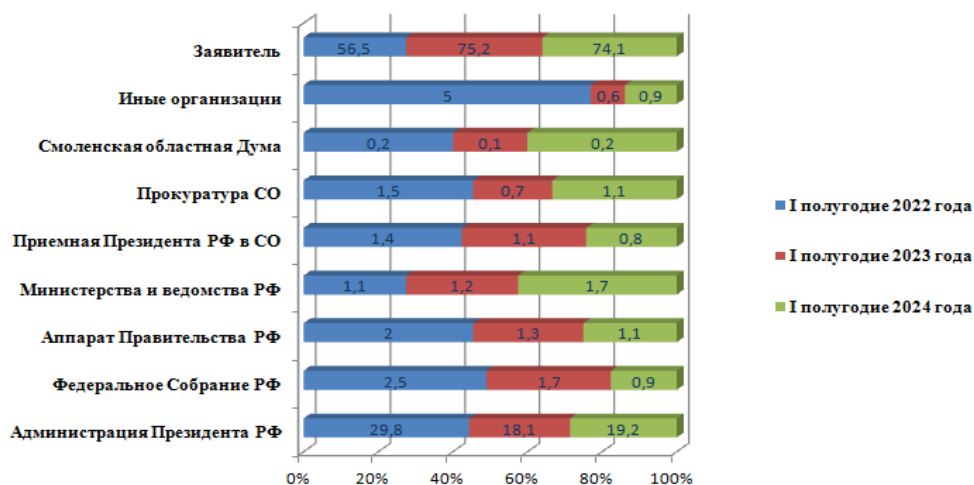
форме и в форме электронного документа, **повторных** – 623 или **12,3%** (АППГ – 12,1%), **неоднократных** обращений – 757 или **14,9%** (АППГ – 12,6%).

3 908 обращений или **76,9%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 72,4%).

За I полугодие 2024 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 2023 году)</i> |
|---|---|---------------------------|
| Администрация Президента Российской Федерации | 975 (19,2%) | +1,1% |
| Федеральное Собрание Российской Федерации | 48 (0,9%) | -0,8% |
| Аппарат Правительства Российской Федерации | 56 (1,1%) | -0,2% |
| Министерства и ведомства Российской Федерации | 87 (1,7%) | +0,5% |
| Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области | 35 (0,8%) | -0,4% |
| Прокуратура Смоленской области | 58 (1,1%) | +0,4% |
| Смоленская областная Дума | 12 (0,2%) | +0,1% |
| Иные организации | 44 (0,9%) | +0,3% |
| Заявитель | 3 767 (74,1%) | -1,1% |

Источники поступления обращений в Аппарат Правительства Смоленской области



В отчетном периоде Аппаратом Правительства Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 1 844 обращения **с контролем**, что составило **69,1%** от общего количества обращений (АППГ – 75,4%).

По состоянию на 1 июля 2024 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 3 056 обращений**.

По результатам рассмотрения:

101 – **поддержано** или **3,3%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 5,2%);

66 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **65,3%** из числа поддержанных (АППГ – 50,8%);

2 955 – **даны разъяснения** или **96,7%** (АППГ – 94,7%).

**Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат
Правительства Смоленской области в 2024 году**



Наибольшее количество обращений поступило в следующие исполнительные органы Смоленской области: Главное управление «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **707** (АППГ – 620), Министерство транспорта и дорожного хозяйства Смоленской области – **578** (АППГ – 533), Министерство социального развития Смоленской области – **407** (АППГ – 395), Министерство здравоохранения Смоленской области – **395** (АППГ – 302), Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики – **288** (АППГ – 262), Министерство образования и науки – **204** (АППГ – 75).

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Правительства Смоленской области, по исполнительным органам Смоленской области за I полугодие 2024 года



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

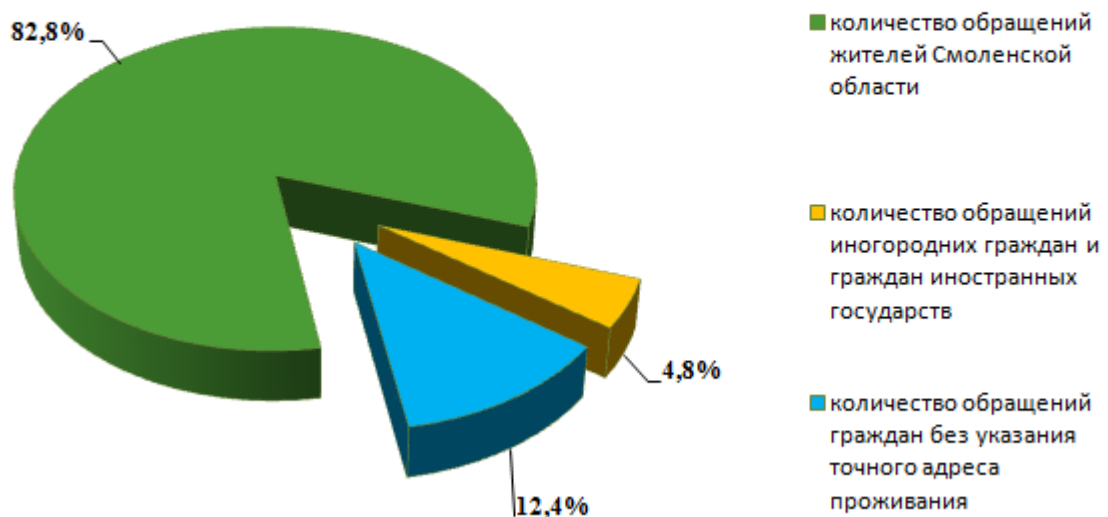
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 – 4 207 или **82,8%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 82,5%).

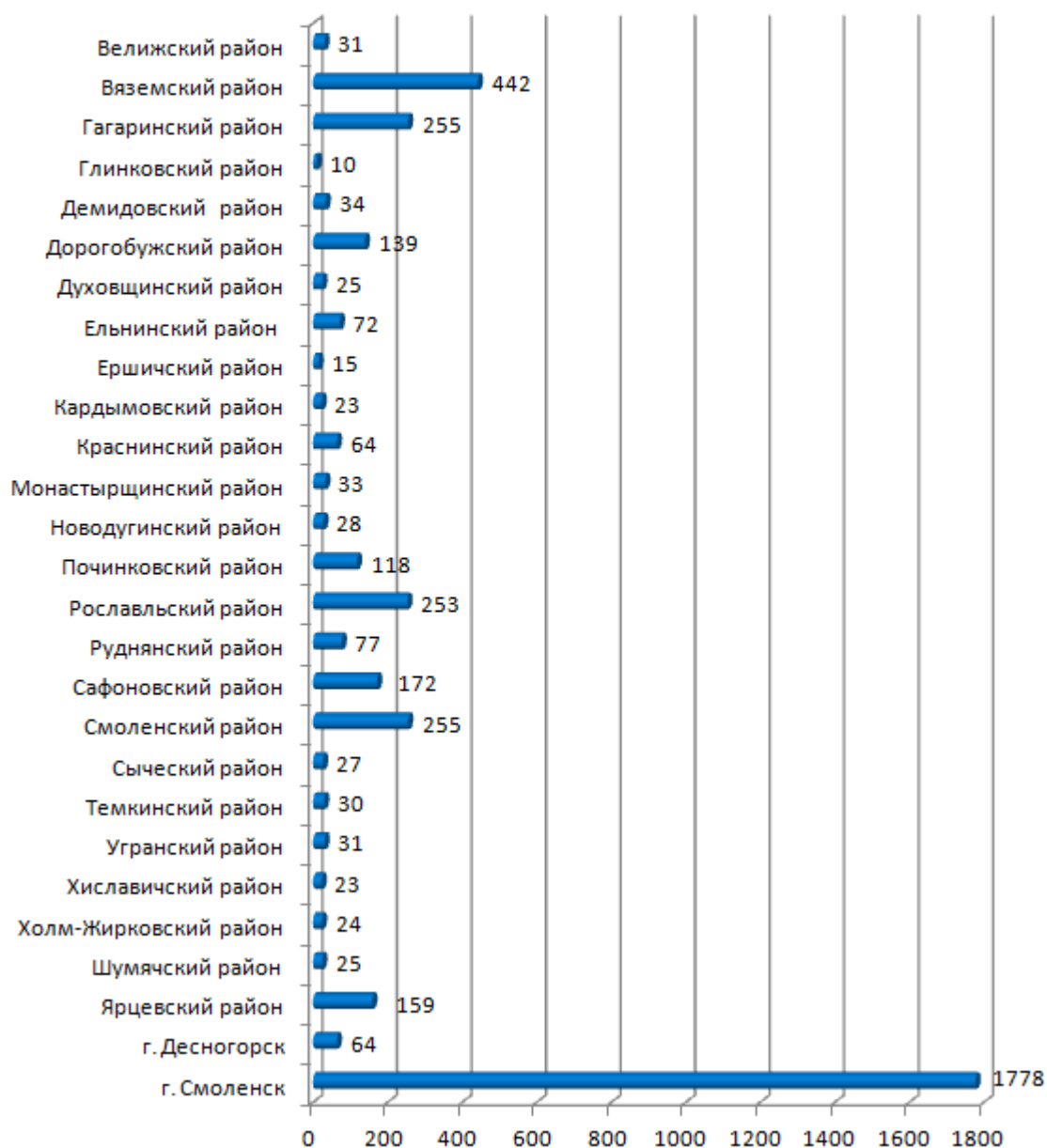
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 1 полугодие 2024 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 1 778 обращений или **35%** от общего количества обращений (АППГ – 34,1%).

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

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



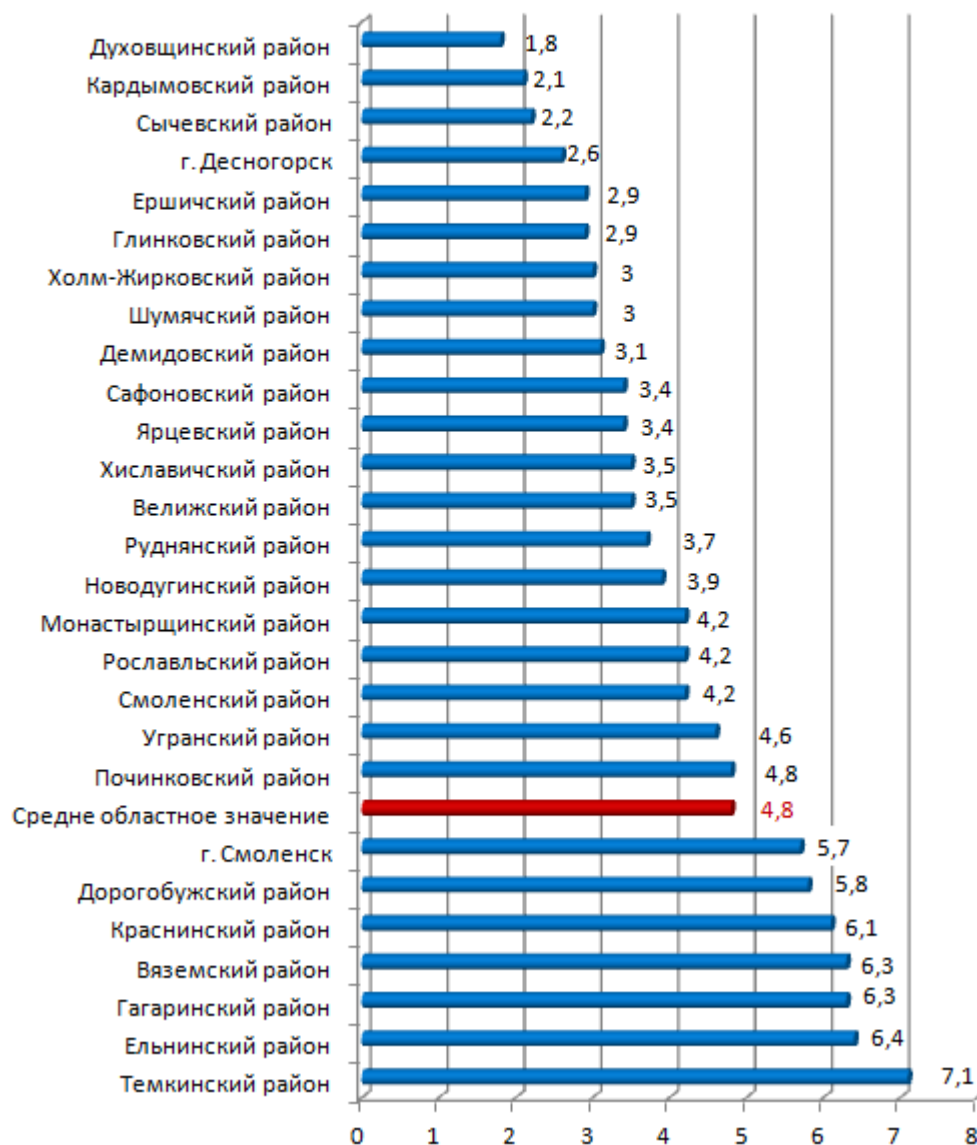
Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 4,8 (на тысячу жителей округа 5 человек обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Правительства Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года – такой же показатель.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского, Ельнинского и Краснинского районов. Что касается Темкинского района, 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 I полугодие 2024 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. **22,2%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде, составляют пенсионеры, инвалиды, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

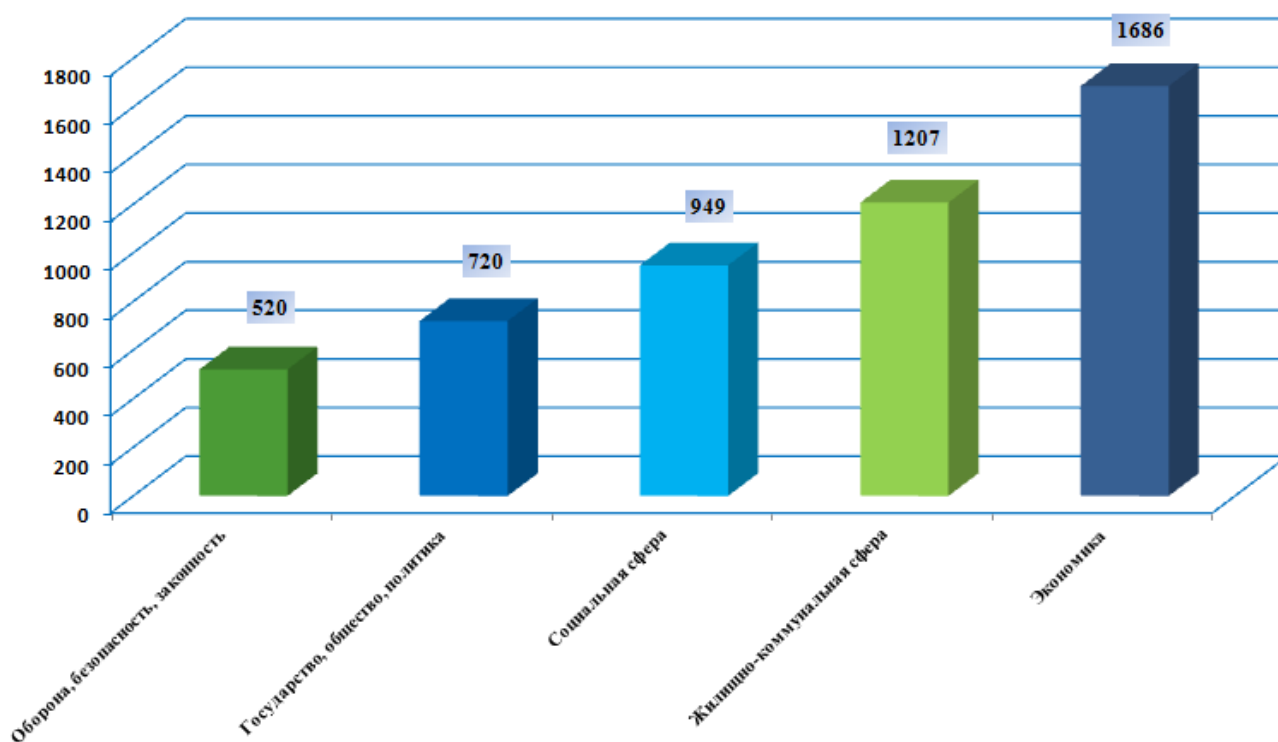
В том числе:

- доля обращений **ветеранов, инвалидов Великой Отечественной войны и их вдов** составила **0,2%**, что на 0,2% больше, чем за АППГ;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **7,9%**, что на 2,2% больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **6,4%**, что меньше чем за АППГ на 0,9%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **7,5%**, 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.

77,8% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

3. По категориям проблемных вопросов

Общее количество обращений в разрезе тематических разделов за I полугодие 2024 года

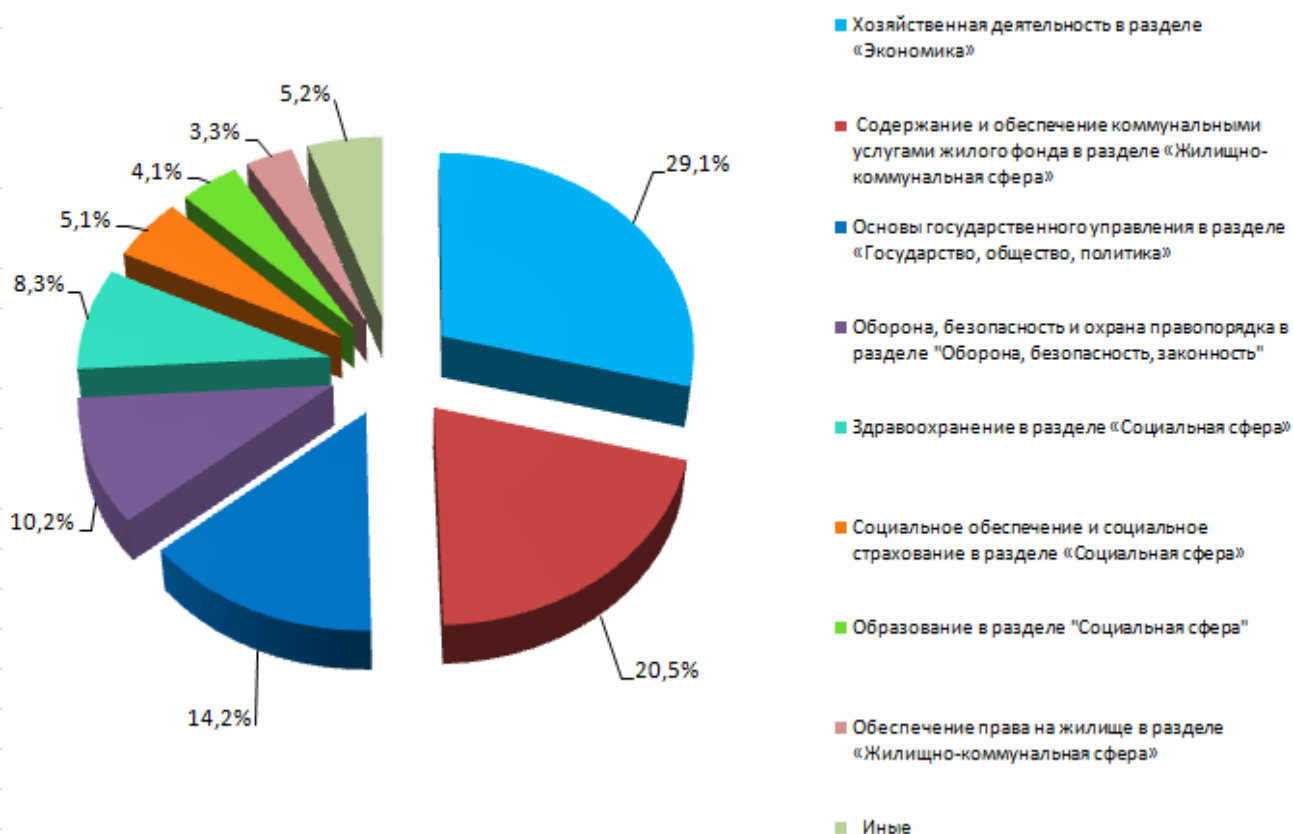


Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



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

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



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **1 480** обращений или 29,1% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 33,8%).

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** (**1 207** обращений или 23,8% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **1 041** обращение или 20,5% от общего количества обращений (АППГ – аналогичный показатель), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **166** обращений или 3,3% от общего количества обращений (АППГ – 3,6%).

В **социальной сфере** (**949** обращений или 18,7% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **422** или 8,3% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 9%), социального обеспечения - **258** или 5,1% (АППГ – 7,1%) и образования – **209** или 4,1% (АППГ – 3,5%).

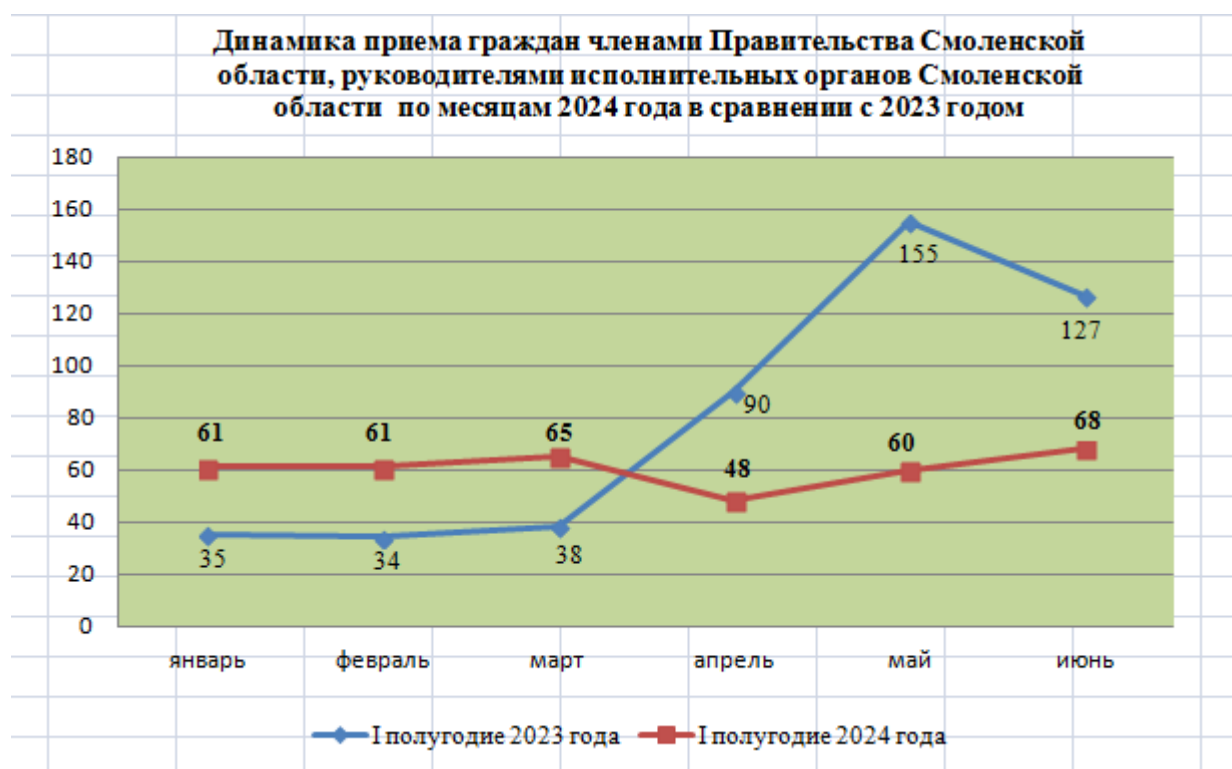
В отчетном периоде 2024 года поступило **370** обращений или 7,3% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере **«Государство, общество, политика»** (АППГ – 9,9%).

Количество обращений в сфере **«Оборона, безопасность, законность»** составило **520** или 10,2% от общего количества поступивших за отчетный период

обращений (АППГ – 8,8%). Основная тематика вопросов в разделе «Оборона» касалась соблюдения прав участников специальной военной операции и членов их семей, а также денежного довольствия военнослужащих по контракту.

4. Личные приемы граждан

В I полугодии 2024 года в ходе личных приемов на базе приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан и выездных приемов в муниципальные образования Смоленской области рассмотрено 363 обращения, принято 442 человека (в АППГ рассмотрено 479 обращений, принято 565 граждан).



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 за I полугодие 2024 года проведено 3 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Правительство Смоленской области направлено **3 поручения**

(1 – исполнено, 2 - находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2024 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 2024 года и 3 квартал 2025 года).