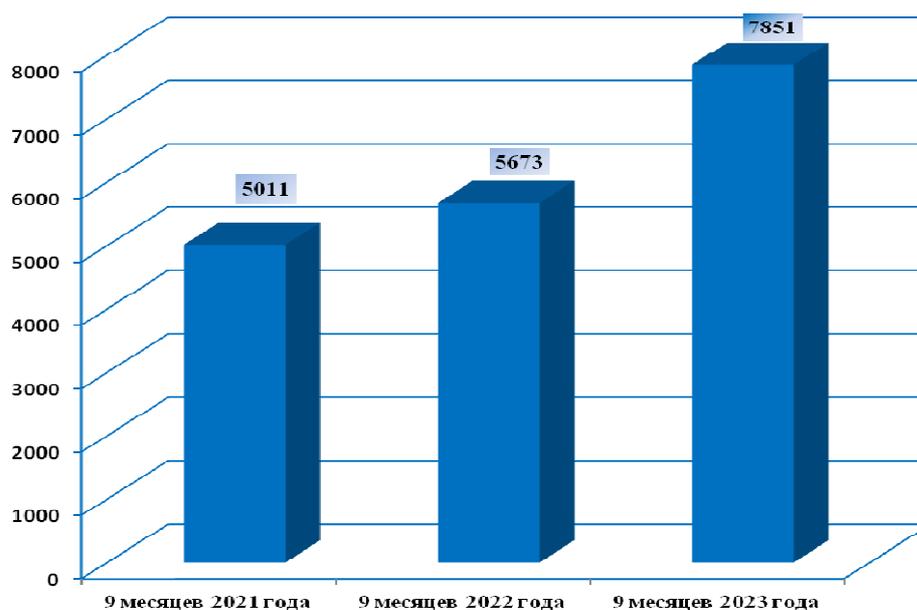


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 9 месяцев 2023 года

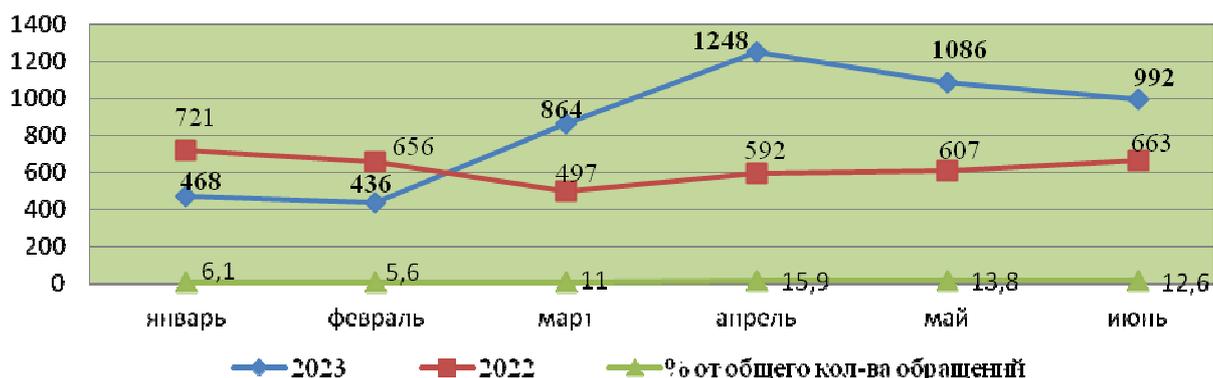
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2023 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **8 662** обращения граждан (**письменных – 7 851** и **устных – 811**), что на 2 632 обращения или на 43,6% 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 **119 запросов** (АППГ - 197), **поручений – 138** (АППГ - 17), **необращений – 247** (АППГ – 164).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **50%** (АППГ – 47%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **22%** (АППГ – 33%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **14%** (АППГ – 13%) - посредством **почтовой** связи, **13%** (АППГ – 6%) - **нарочно**, **1%** (АППГ – аналогичный показатель) - **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 – 7 717 (98,3%** от общего количества обращений), **жалоб – 110 (1,4%), предложений – 24 (0,3%)**.

Из числа **анонимных** поступило 100 обращений или **1,3%** (в АППГ – 0,7%).

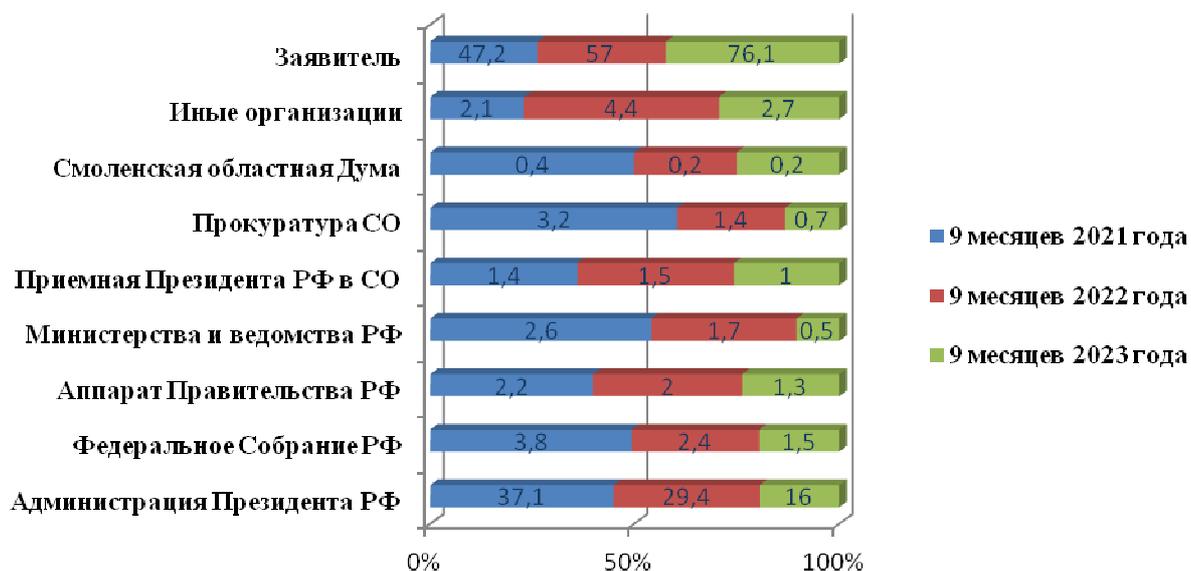
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 723 или **9,2%** от общего количества обращений (в АППГ – 6,6%).

Количество **первичных** обращений составило 5 969 или **76%** (АППГ – 75,6%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 927** или **11,8%** (АППГ – 10,6%), **неоднократных** обращений – 955 или **12,2%** (АППГ – 13,8%).

5 423 обращения или **69,1%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 82,4%).

За 9 месяцев 2023 года 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 2022 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	1 254 (16%)	-13,4%
Федеральное Собрание Российской Федерации	117 (1,5%)	-0,9%
Аппарат Правительства Российской Федерации	100 (1,3%)	-0,7%
Министерства и ведомства Российской Федерации	42 (0,5%)	-1,2%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	80 (1%)	-0,5%
Прокуратура Смоленской области	54 (0,7%)	-0,7%
Смоленская областная Дума	14 (0,2%)	-0,1%
Иные организации	211 (2,7%)	-1,7%
Заявитель	5 979 (76,1%)	+19,1%



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 5 896 обращений с контролем, что составило **75,1%** от общего количества обращений (АППГ – 77,9%).

По состоянию на 1 октября 2023 года (из числа поставленных на контроль обращений) рассмотрено **5 786 обращений**.

По результатам рассмотрения:

346 – **поддержано** или **6%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 5,1%);

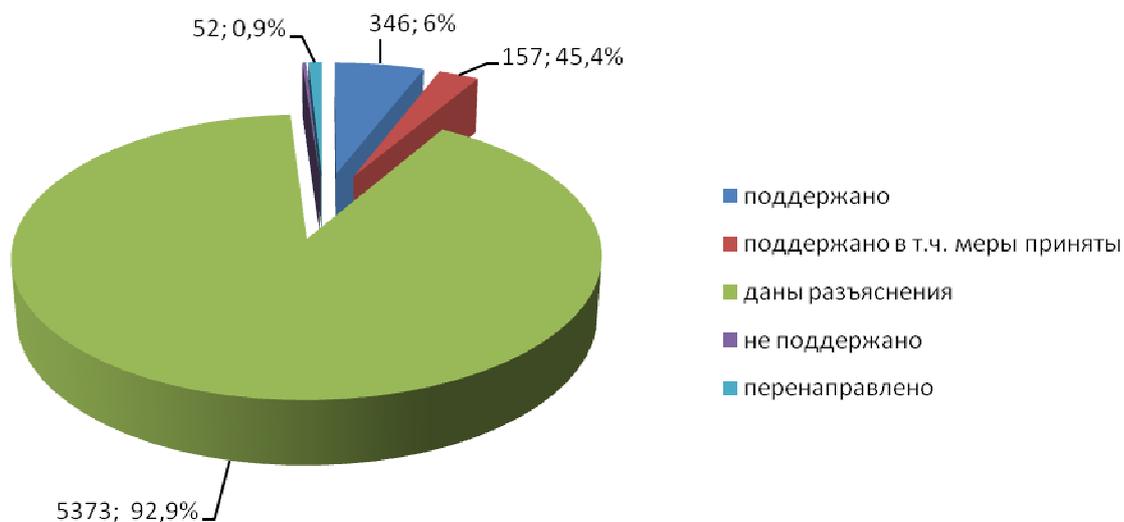
157 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **45,4%** из числа поддержанных (АППГ – 45,9%);

5 373 – **даны разъяснения** или **92,9%** (АППГ – 93,6%);

15 – не поддержано или 0,3% (АППГ – 0,4%);

52 обращения перенаправлено по территориальности или 0,9% (АППГ – 1%).

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области 9 месяцев 2023 года



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими исполнительными органами Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **1 258** (АППГ – 799), Департаментом Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству – **982** (АППГ – 385), Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **842** (АППГ - 649), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **676** (АППГ – 570), Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству – **605** (АППГ – 352).

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации
Смоленской области, по исполнительным органам Смоленской области
за 9 месяцев 2023 года**



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

- по территориальности проживания заявителей;

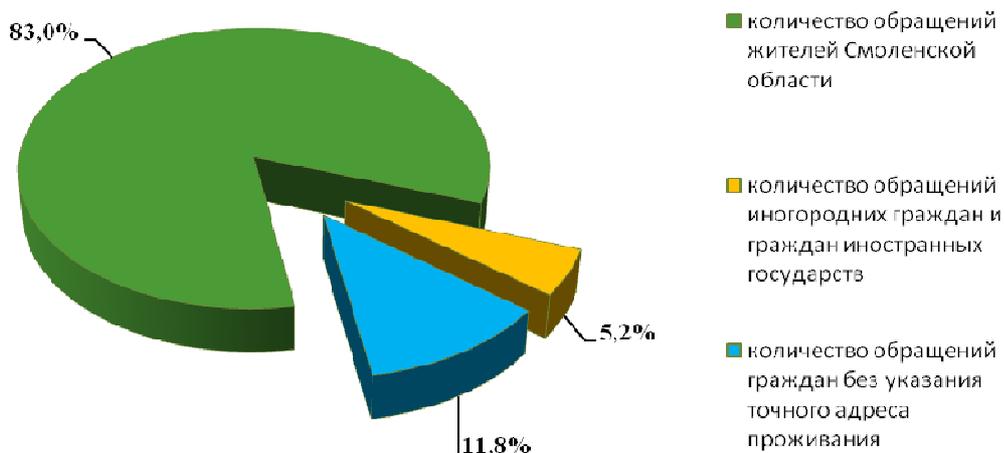
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 Администрации Смоленской области – 6 517 или **83%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области (АППГ – 83,2%)**.

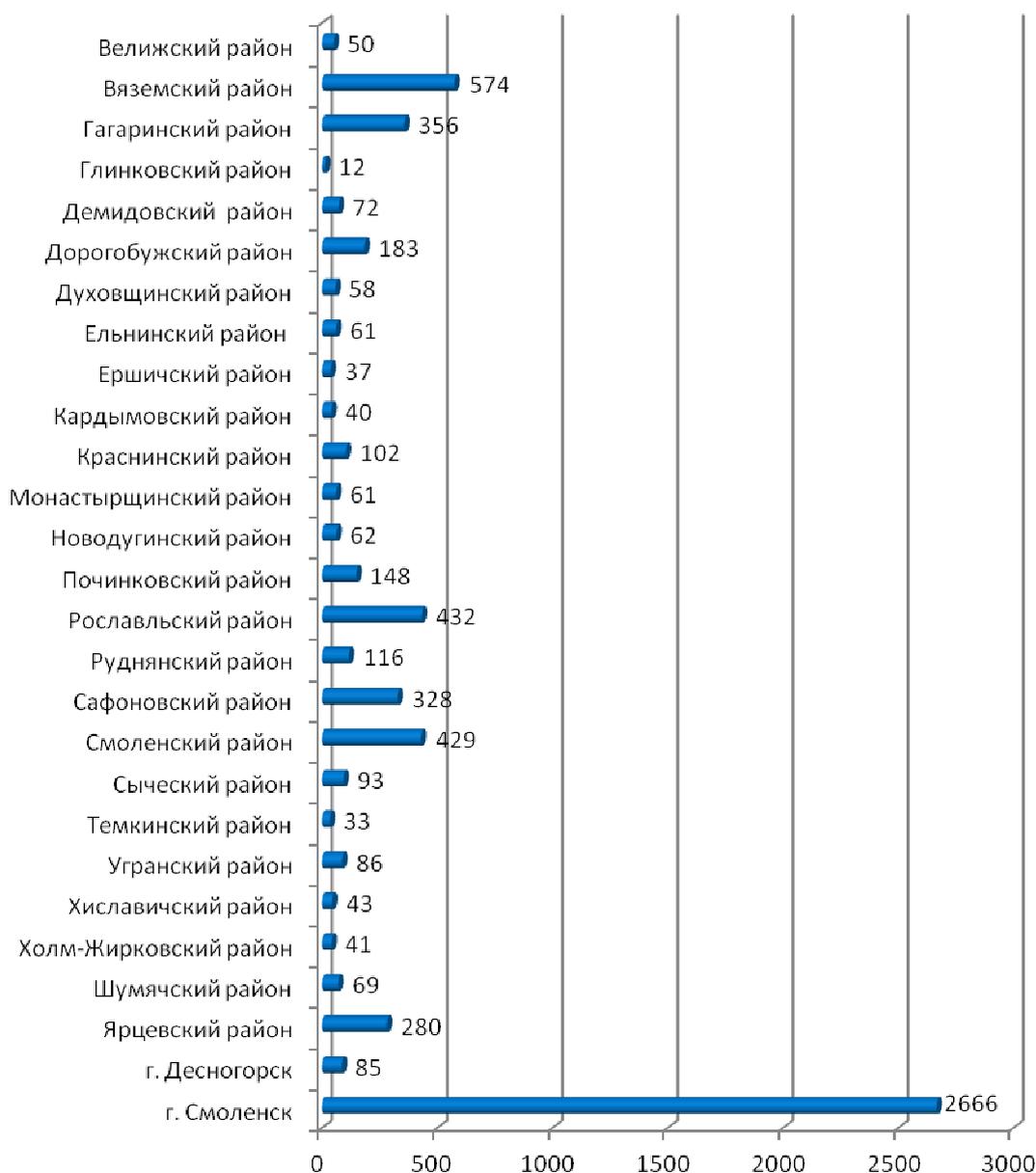
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 9 месяцев 2023 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 2 666 обращений или **34%** от общего количества обращений (АППГ – 36%).

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 9 месяцев 2023 года**



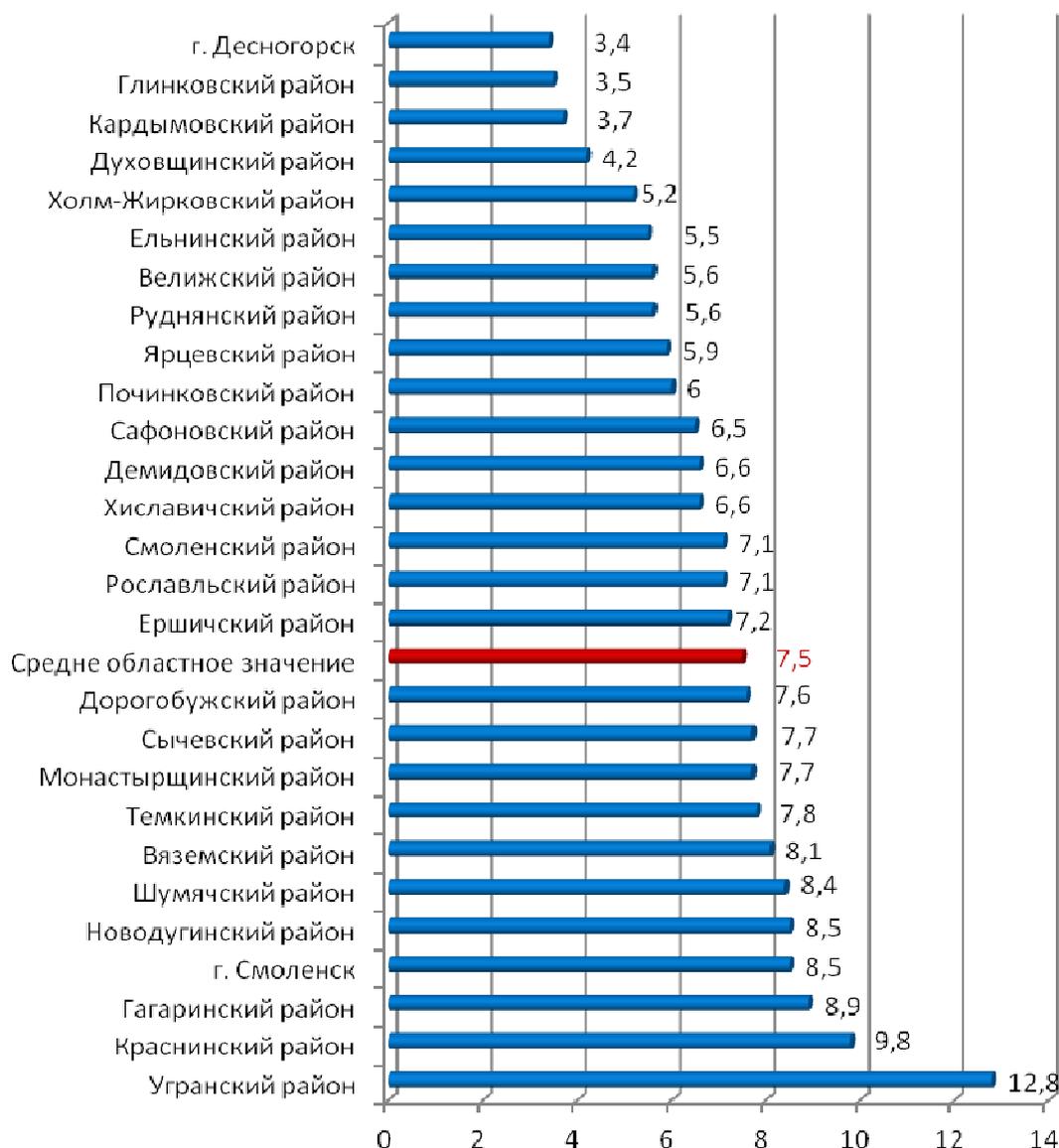
Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 7,5 (на тысячу жителей округа 8 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года – 5,2.

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 Администрации Смоленской области обращений из
муниципальных образований
за 9 месяцев 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.

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

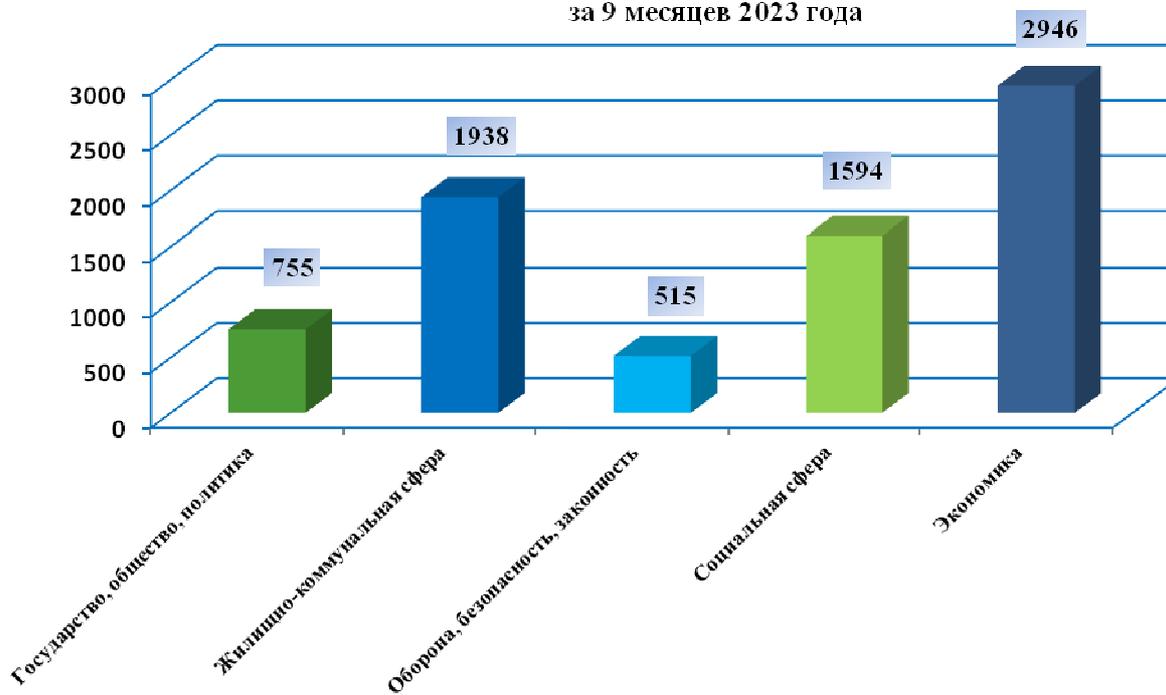
В том числе:

- 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.

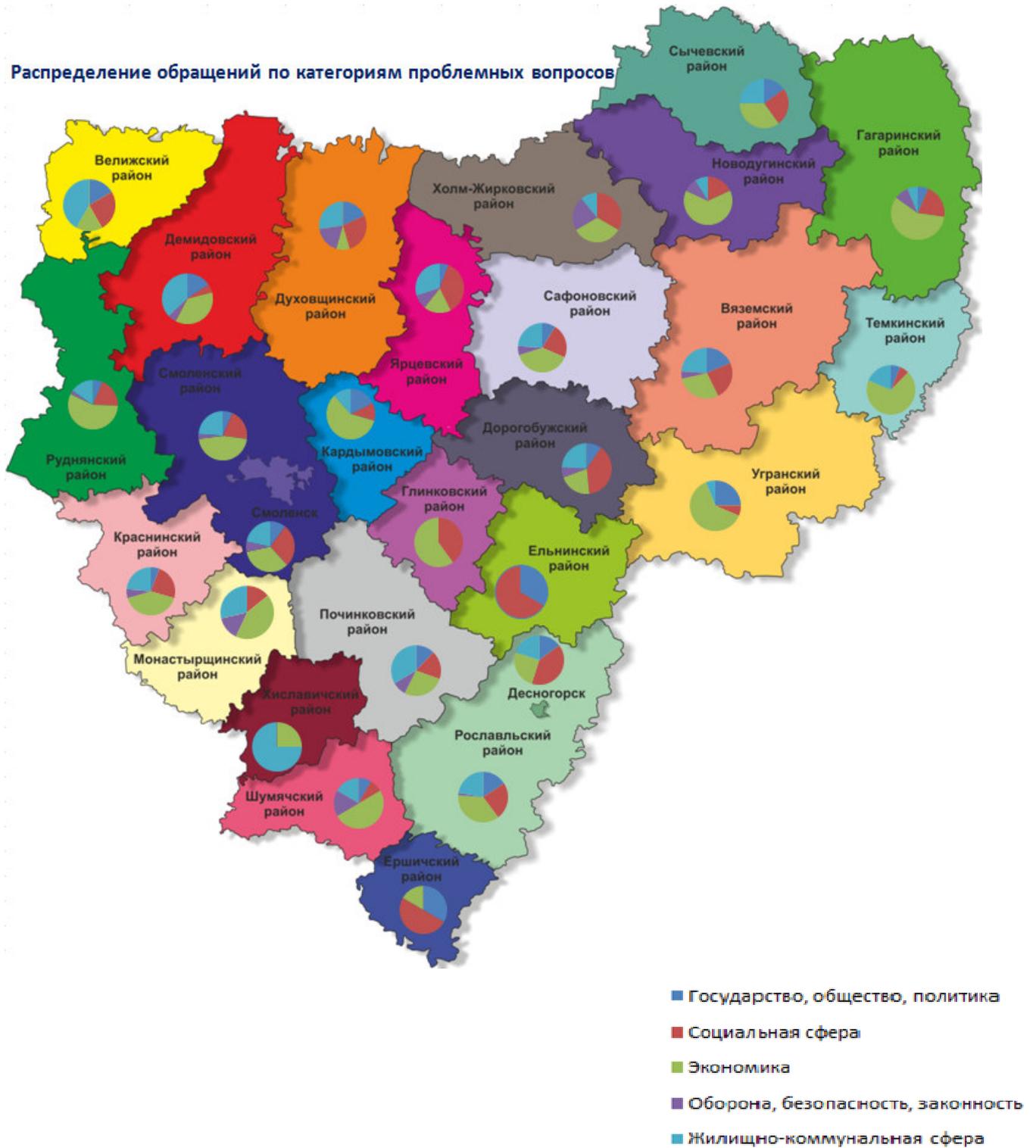
79,8% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

3. По категориям проблемных вопросов

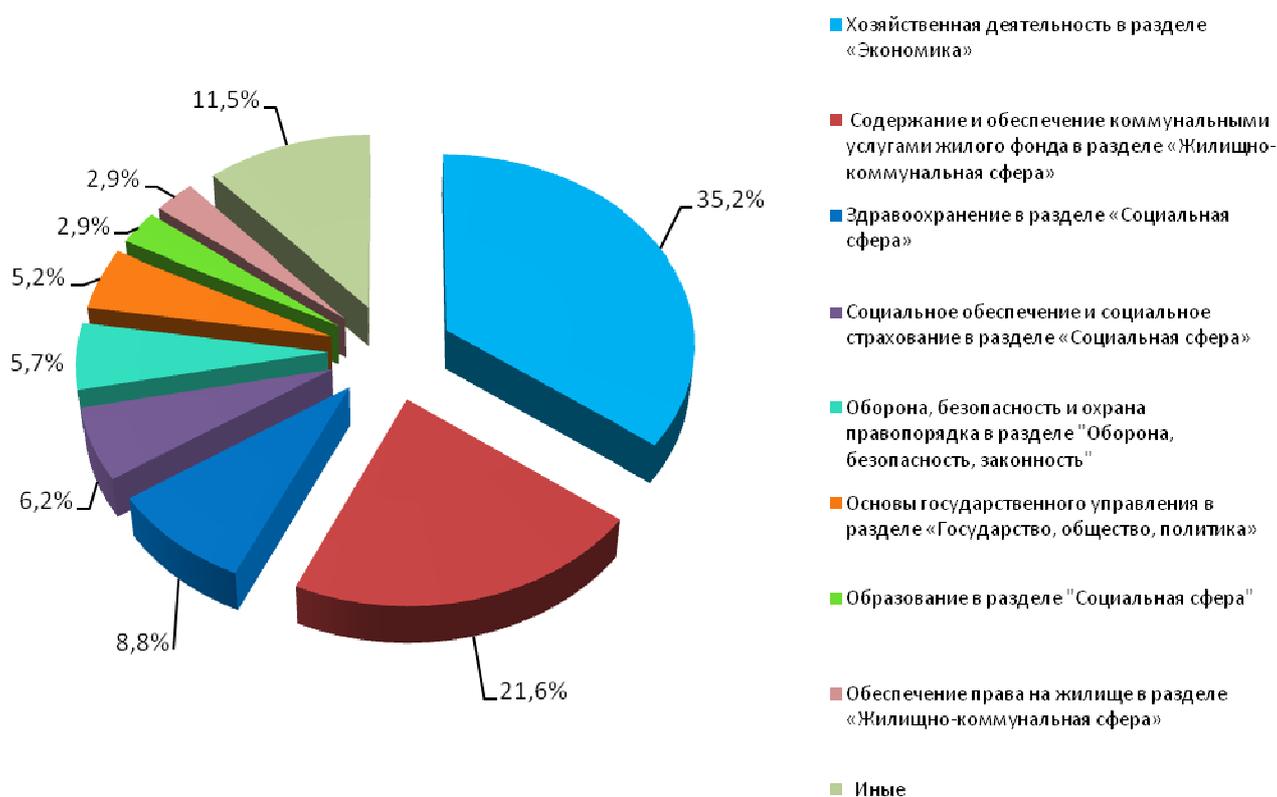
Общее количество обращений в разрезе тематических разделов за 9 месяцев 2023 года



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



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



Анализ тематики поступивших обращений показал, что более 1/3 всех обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** – 2 764 или 35,2% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 34,6%), 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>	1 333	
в том числе:		
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	355	г. Смоленск – 159, иногородние граждане – 42, Вяземский район – 31, Рославльский район – 17, Смоленский район – 14, Ярцевский район – 10, Гагаринский и Сафоновский районы – 7, Починковский район – 6, Дорогобужский район – 5, иные – 57

комплексное благоустройство	289	г. Смоленск – 130, Гагаринский район – 20, Смоленский район – 11, Сафоновский район – 9, Вяземский район – 14, Ярцевский район – 12, Сафоновский район – 9, Рославльский район – 11, Демидовский район – 7, Хиславичский район – 5, Руднянский район – 4, иные - 51
уборка мусора и посторонних предметов	170	г. Смоленск – 93, Гагаринский район – 11, Смоленский район – 9, Вяземский район – 7, Сафоновский и Ярцевский районы – по 5, иные - 40
газификация поселений	158	Вяземский район – 28, Гагаринский район – 24, Рославльский и Смоленский районы – 11, Монастырщинский и Сафоновский районы – по 10, Дорогобужский и Краснинский районы – 6, Руднянский район - 5, иные – 47
уличное освещение	154	г. Смоленск – 60, Вяземский район – 17, Смоленский район – 16, Сафоновский район – 9, Рославльский район – 8, Гагаринский район – 6, иные – 38
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	73	г. Смоленск – 37, Рославльский район – 9,

		иные - 27
строительство объектов социальной сферы	60	г. Смоленск – 33, иные - 27
иные	74	
<u>транспорт</u>	998	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	528	г. Смоленск – 148, Смоленский район – 61, Вяземский район – 33, Гагаринский район – 31, Рославльский район – 20, Угранский район и иногогородние граждане – 16, Починковский район – 14, Сафоновский район – 13, Краснинский и Ярцевский районы – по 10, Дорогобужский и Руднянский районы – по 8, Новодугинский, Темкинский и Угранский районы – по 6, Гагаринский район – 5, иные – 117
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	238	г. Смоленск – 76, Смоленский район – 18, Рославльский район – 11, Вяземский район – 10, Дорогобужский район – 9, Гагаринский и Угранский районы – по 7, Починковский район – 6, иные – 94
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	83	г. Смоленск – 30, иные - 53
содержание транспортной инфраструктуры	33	г. Смоленск – 17, иные - 16
иные	16	
<u>строительство</u>	360	

строительство и реконструкция дорог	290	г. Смоленск – 11, Вяземский, Гагаринский и Смоленский районы – по 4, иные – 21
иные	70	

В социальной сфере (1 594 обращения или 20,3% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 688 или 8,8% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 10,6%), социального обеспечения - 487 или 6,2% (АППГ – 6,9%), семьи – 99 обращений или 1,3% (АППГ – 2,1%), труда и занятости населения – 92 или 1,2% (АППГ – 1,4) и образования – 228 или 2,9% (АППГ – 2,8%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 688 обращений		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	151	г. Смоленск – 36, Рославльский район – 15, Вяземский и Смоленский районы – по 9, Сафоновский район – 8, Дорогобужский район – 7, Краснинский и Ярцевский район – 6, Руднянский район и иногородние граждане – 5, иные – 45
лечение и оказание медицинской помощи	119	г. Смоленск – 26, Вяземский район – 9, Гагаринский, Сафоновский, Смоленский районы и иногородние граждане – 6, Починковский и Рославльский районы – по 7, иные - 46
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	116	г. Смоленск – 39, Рославльский район – 14, Сафоновский район – 10,

		Дорогобужский район – 9, иные – 44
лекарственное обеспечение	59	г. Смоленск – 15, Вяземский район – 10, иные – 34
медицинское обслуживание сельских жителей	37	Вяземский район – 7, Руднянский район – 5, иные - 25
служба скорой медицинской и неотложной медицинской помощи	34	Вяземский, Рославльский и Руднянский районы – по 5, иные – 19
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	33	Рославльский район – 7, г. Смоленск – 6, иные -20
курортное дело (медицинская профилактика, помощь и лечение)	33	г. Смоленск – 11, иные - 20
иные	106	
Социальное обеспечение и социальное страхование – 487 обращений		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	231	г. Смоленск – 64, Рославльский район – 17, Вяземский район – 16, Дорогобужский и Ярцевский районы – по 8, Смоленский район – 7, Гагаринский район – 6, Ельнинский район – 5, иные - 100
просьбы об оказании финансовой помощи	44	г. Смоленск – 14, иные – 30
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	36	Ярцевский район – 6, иные - 30
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	20	г. Смоленск – 9, иные - 11
иные	156	
Семья –99 обращений		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	38	г. Смоленск – 7, иные - 31
опека и попечительство, службы по обслуживанию детей, оказавшихся в	25	Вяземский район – 6, иногогородние граждане – 7,

трудной жизненной ситуации		иные - 12
иные	36	
Труд и занятость населения – 92 обращения		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	28	г. Смоленск – 9, иные - 19
иные	64	
Образование – 228 обращений		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	60	г. Смоленск – 22, иногородние граждане – 8, Рославльский район – 5, иные - 25
условия проведения образовательного процесса	28	г. Смоленск – 11, иные - 17
конфликтные ситуации в образовательных организациях	28	г. Смоленск – 6, Гагаринский район – 5, иные - 17
поступление в образовательные организации	19	г. Смоленск – 15, иные - 4
иные	93	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно–коммунального хозяйства (1 938 обращений или 24,7% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 1 696 обращений или 21,6% от общего количества обращений (АППГ – 19,2%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 225 обращений или 2,9% от общего количества обращений (АППГ – 2,7%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	1 696	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	532	г. Смоленск – 329, Сафоновский район – 28, Вяземский район – 27, Рославльский район – 21, Дорогобужский и Шумячский районы – 17, Смоленский район – 12,

		Гагаринский район – 10, иные – 71
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	282	г. Смоленск – 126, Гагаринский и Ярцевский районы – по 16, Смоленский район – 14, Рославльский район – 12, Дорогобужский район – 8, Ельнинский и Починковский районы – 7, иные – 76
капитальный ремонт общего имущества	164	г. Смоленск - 75, Сафоновский район – 20, Вяземский район – 12, Рославльский район – 11, Смоленский район – 9, Ярцевский район – 8,
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	154	г. Смоленск – 64, Рославльский район – 17, Сафоновский район – 13, Смоленский район – 9, Дорогобужский район – 8, Гагаринский. Демидовский и Руднянский районы – 7, иные – 22
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	149	г. Смоленск – 58, Ярцевский район – 15, Рославльский район – 13, Вяземский район и иногородние граждане – 9, Дорогобужский и Сафоновский районы – 8, Гагаринский район – 7, иные – 22
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	145	г. Смоленск – 64, Сафоновский район – 15, Вяземский район – 14, Ярцевский район – 10, иные - 42

обращение с твердыми коммунальными отходами	105	г. Смоленск – 31, Ярцевский район – 30, Гагаринский район – 13, Вяземский район – 7, иные - 24
перебои в водоснабжении	75	г. Смоленск – 22, Смоленский район – 13, Вяземский район – 10, Рославльский район – 7, иные - 23
перебои в электроснабжении	71	г. Смоленск – 20, Смоленский район – 10, Вяземский, Сафоновский и Угранский районы – по 8, иные - 17
иные	17	
обеспечение граждан жилищем	225	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	93	г. Смоленск – 27, Вяземский район – 8, Ярцевский район – 7, Гагаринский район – 6, иные - 45
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	67	г. Смоленск – 21, Вяземский район – 18, Сафоновский район – 10, Гагаринский район – 7, иные – 11
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	23	г. Смоленск – 8, иные - 15
обследование жилищного фонда на предмет пригодности	23	г. Смоленск – 8, иные - 15
иные	19	

В отчетном периоде 2023 года поступило **612** обращений или **7,8%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 7,5%).

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

	<i>обращений</i>	<i>по районам</i>
Исполнительные органы – 186 обращений		
деятельность исполнительных органов	180	г. Смоленск – 74, Вяземский район – 16, Ярцевский район – 10, Рославльский район – 9, иностранцы – 8, Смоленский район – 7, иные – 56
иные	6	
Местное самоуправление – 515 обращений		
деятельность муниципальных образований и его руководителей	432	г. Смоленск – 65, Вяземский район – 45, Рославльский район – 35, Смоленский район – 29, Гагаринский и Сафоновский районы – 21, Краснинский район – 18, Дорогобужский район – 16, иностранцы – 15, Починковский район – 13, Руднянский район – 12, Кардымовский и Шумячский районы – 8, Монастырщинский и Новодугинский районы – по 7, иные – 112
иные	83	

Анализ тематики поступивших обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» (227 обращений или 2,9% от общего количества) показал, что 62 обращения от общего количества касаются *мобилизации*. Тематика вопросов касалась мер социальной поддержки мобилизованных граждан и членов их семей, а также военнослужащих по контракту, материально-технического и финансового обеспечения.

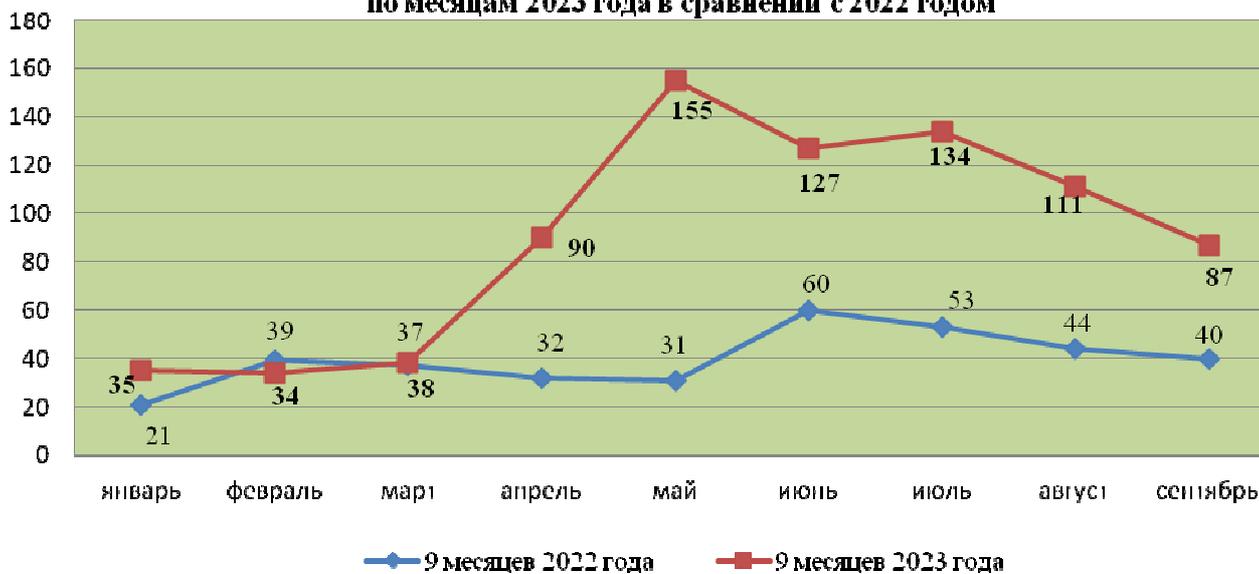
Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2023 года в сравнении с аналогичными периодами 2022 и 2021 годов:

<i>Вопросы</i>	<i>9 месяцев 2023 года</i>	<i>9 месяцев 2022 года</i>	<i>9 месяцев 2021 года</i>
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	532	291	254
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	528	275	251
деятельность муниципальных образований и его руководителей	432	222	164
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	355	168	99
строительство и реконструкция дорог	290	165	111
комплексное благоустройство	289	231	167
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	282	177	141
транспортное обслуживание населения	238	132	70
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	231	142	144
деятельность исполнительных органов	180	155	161
уборка мусора и посторонних предметов	170	352	133
капитальный ремонт общего имущества	164	81	51
газификация поселений	158	103	125
уличное освещение	154	91	80
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	154	83	116
работа медицинских учреждений и их сотрудников	151	146	123
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	149	128	163
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	145	84	57
лечение и оказание медицинской помощи	119	82	142
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	116	85	144
обращение с твердыми коммунальными отходами	105	63	54

4. Личные приемы граждан

За 9 месяцев 2023 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан и выездных приемов в муниципальные образования Смоленской области рассмотрено **811** обращений, принято **973** человека (в АППГ рассмотрено 357 обращений, принято 407 человек).

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 9 месяцев 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 проведено

2 личных приема граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **7 поручений** (2 – исполнено, 5 - находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2023 года и 1 квартал 2024 года).