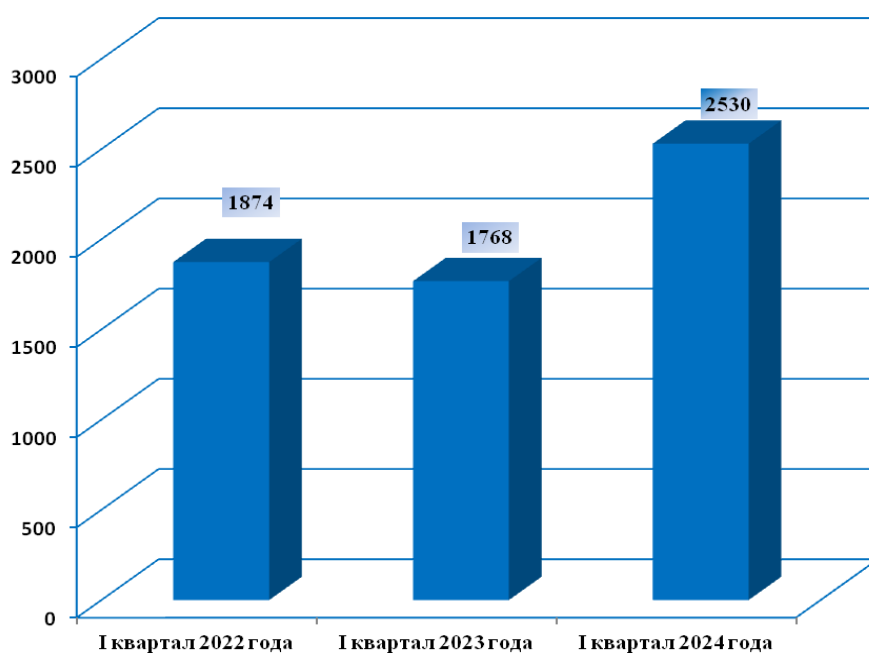


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за I квартал 2024 года

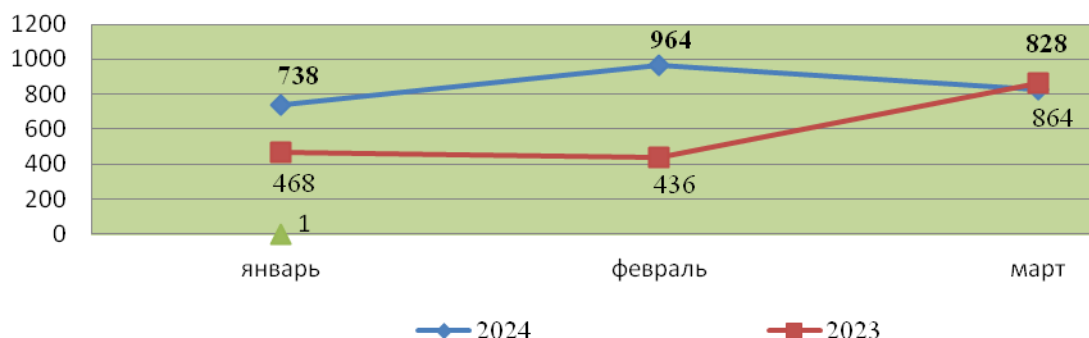
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Правительства Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской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

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Правительства Смоленской области поступило **2 717** обращений граждан (**письменных – 2 530** и **устных – 187**), что на 44,9% больше, чем за аналогичный период 2023 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений



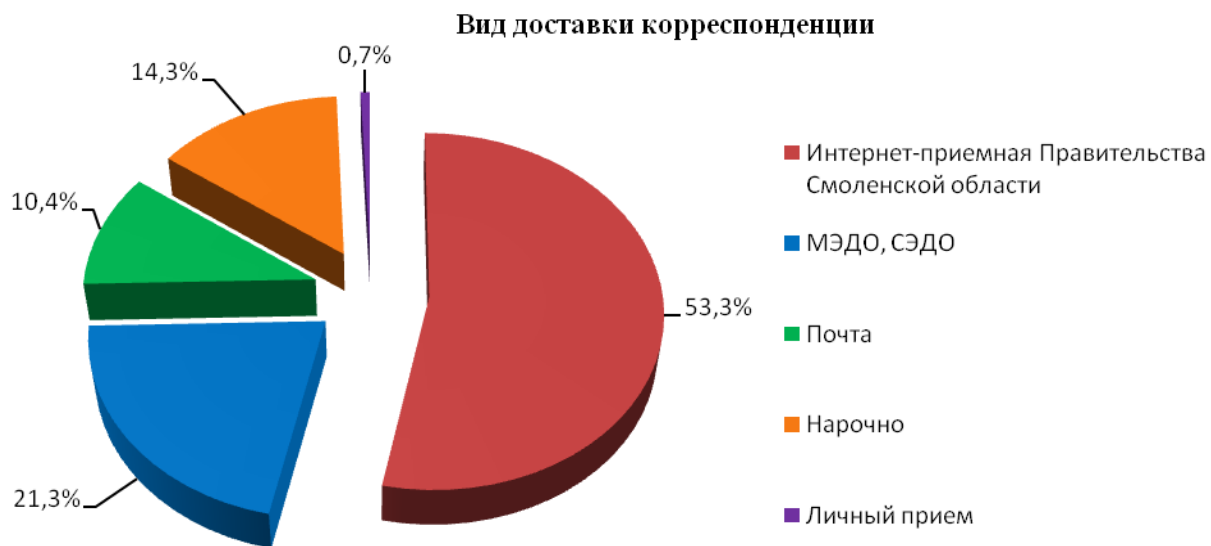
Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Правительства
Смоленской области по месяцам 2024 года в сравнении с 2023 годом



Кроме того, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в Аппарат Правительства Смоленской области от граждан поступило **3 190** обращений в форме электронного документа.

Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **39** запросов (АППГ - 45), **поручений – 40** (АППГ - 46), **необращений – 44** (АППГ – 70).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **53,3%** (АППГ – 47%) - поступило в **Интернет-приемную Правительства Смоленской области**, **21,3%** (АППГ – 31,8%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **10,4%** (АППГ – 14,4%) - посредством **почтовой** связи, **14,3%** (АППГ – 5,9%) - **нарочно**, **0,7%** (АППГ – 0,9%) - **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 – 2 475 (97,8%** от общего количества обращений), **жалоб – 38 (1,5%), предложений – 17 (0,7%).**

Из числа **анонимных** поступило 25 обращений или **1%** (в АППГ – 0,4%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 192 или **7,6%** от общего количества обращений (в АППГ – 7,5%).

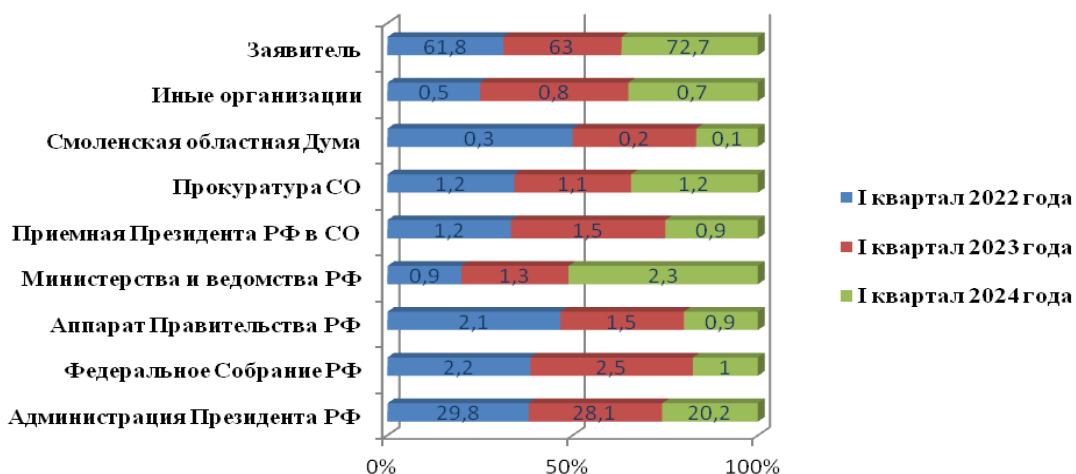
Количество **первичных** обращений составило 1 806 или **71,4%** (АППГ – 71,7%) от общего количества обращений, поступивших в письменной

форме и в форме электронного документа, **повторных** – 319 или **12,6%** (АППГ – 13,5%), **неоднократных** обращений – 405 или **16%** (АППГ – 14,8%).

1 850 обращений или **73,1%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 78,2%).

За I квартал 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	512 (20,2%)	-7,9%
Федеральное Собрание Российской Федерации	26 (1%)	-1,5%
Аппарат Правительства Российской Федерации	23 (0,9%)	-0,6%
Министерства и ведомства Российской Федерации	58 (2,3%)	+1%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	22 (0,9%)	-0,6%
Прокуратура Смоленской области	30 (1,2%)	+0,1%
Смоленская областная Дума	3 (0,1%)	-0,1%
Иные организации	21 (0,7%)	-0,1%
Заявитель	1 837 (72,6%)	+9,6%



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 **72,9%** от общего количества обращений (АППГ – 78,5%).

По состоянию на 1 апреля 2024 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 1 375 обращений**.

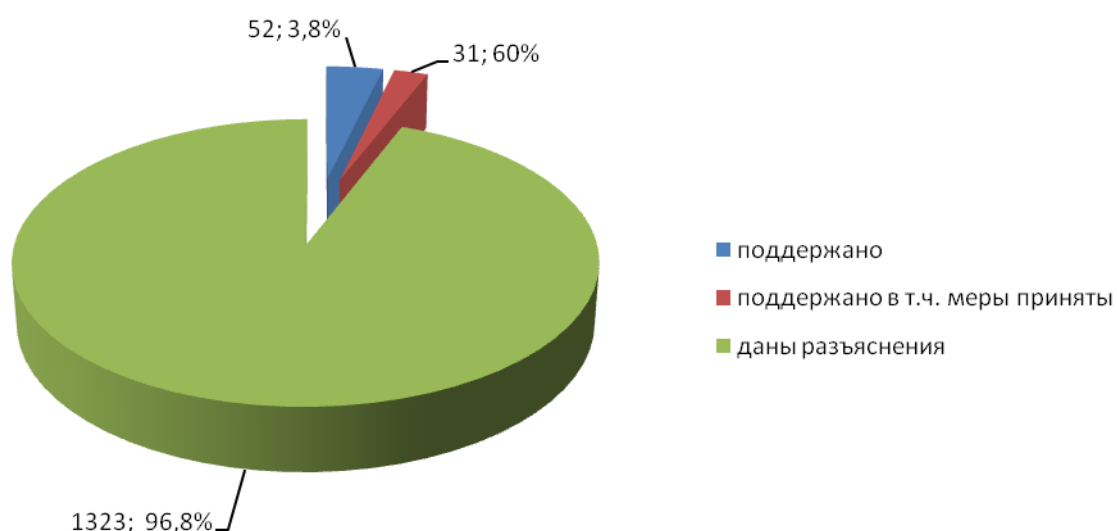
По результатам рассмотрения:

52 – **поддержано** или **2,1%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 3,2%);

31 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **60%** из числа поддержанных (АППГ – 70,6%);

1 323 – **даны разъяснения** или **96,2%** (АППГ – 96,8%).

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» - **426** (АППГ – 300), Министерство транспорта и дорожного хозяйства Смоленской области – **302** (АППГ – 207), Министерство социального развития Смоленской области – **274** (АППГ – 249), Министерство здравоохранения Смоленской области – **239** (АППГ – 189), Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики – **181** (АППГ – 154), Министерство образования и науки – **116** (АППГ – 98).



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

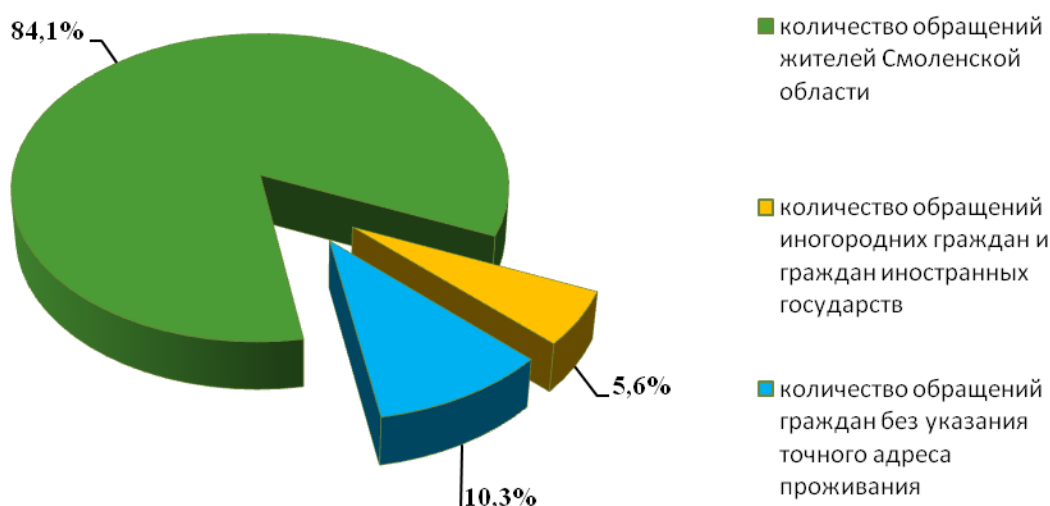
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 – 2 127 или **84,1%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 83,4%).

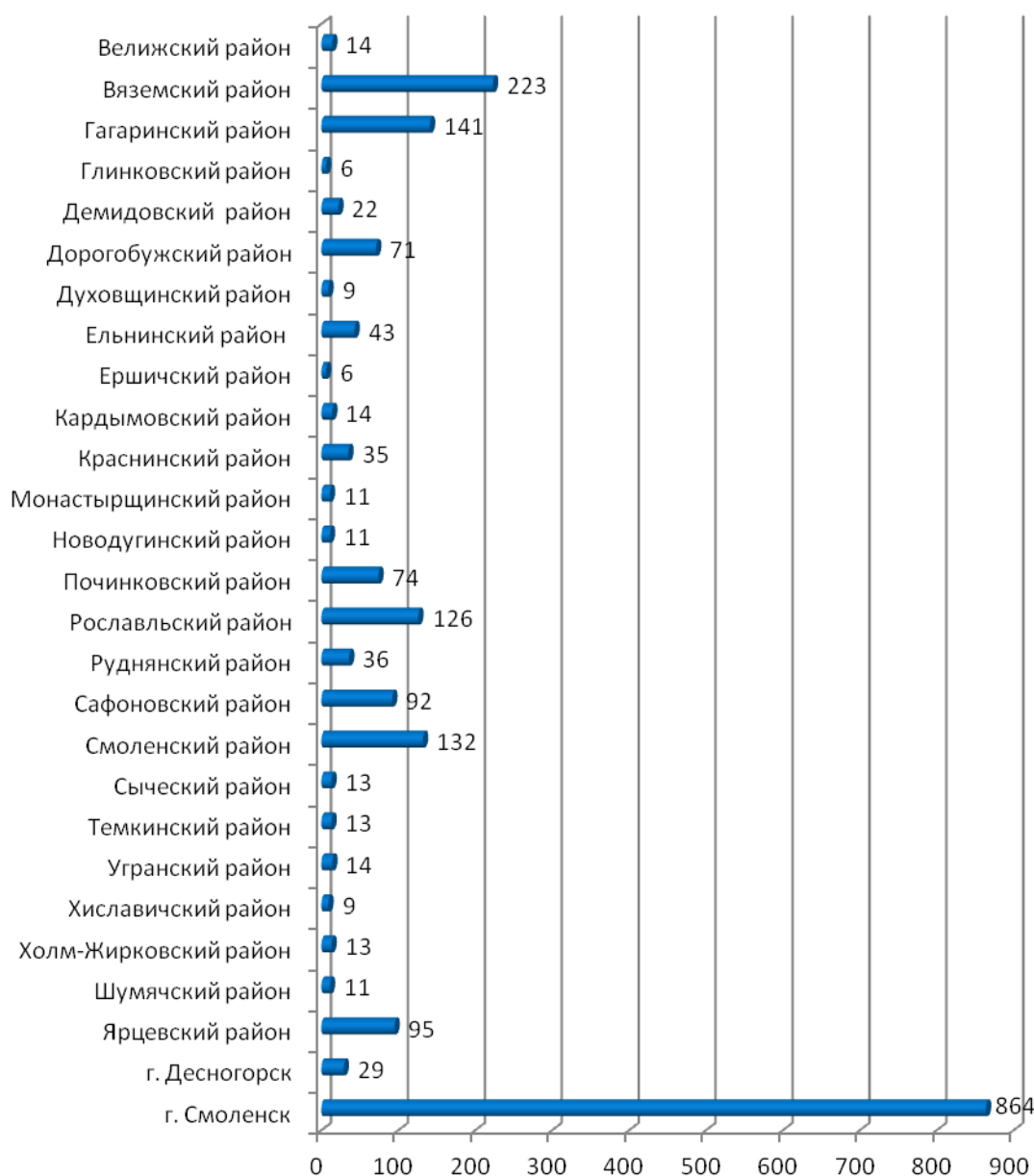
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 1 квартал 2024 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 864 обращения или **34,2%** от общего количества обращений (АППГ – 35,1%).

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

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат
Правительства Смоленской области, по муниципальным
образованиям Смоленской области
за I квартал 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 2,4 (на тысячу жителей округа 2 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Правительства Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года – 1,7.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского, Ельнинского, Краснинского и Починковского 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 квартал 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.

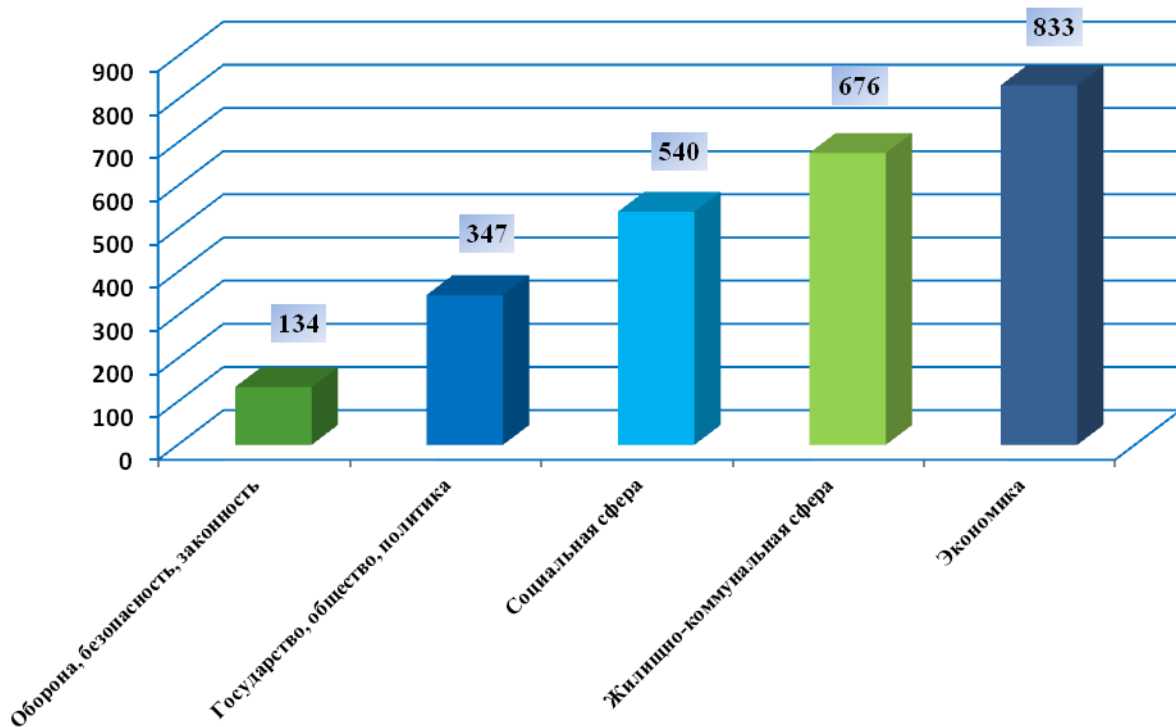
В том числе:

- 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 квартал 2024 года

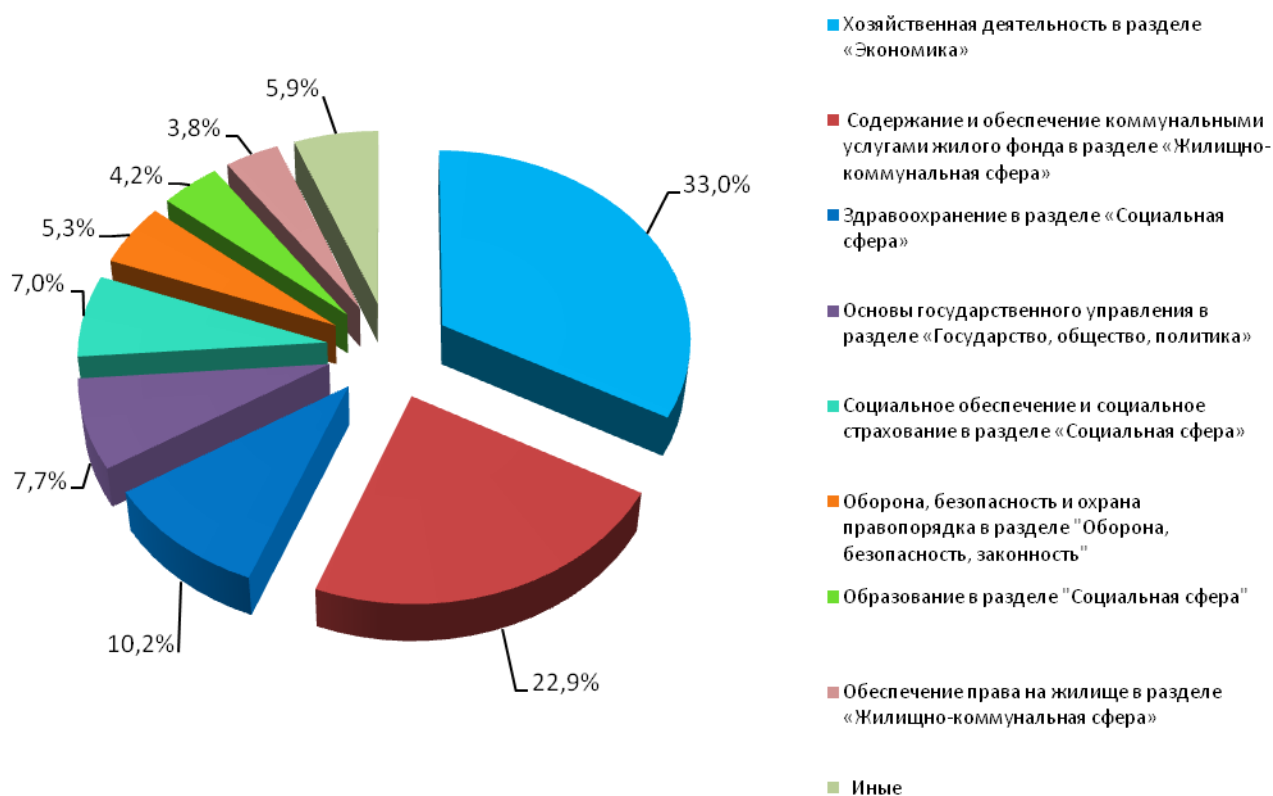


Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



- 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 **833** обращения или **33%** от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 27,1%), 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>	402	
в том числе:		
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	91	г. Смоленск – 40, Рославльский район – 9, Вяземский и Смоленский районы – по 8, Гагаринский район – 7, иные – 19
уборка снега, мусора и посторонних предметов	86	г. Смоленск – 35, Вяземский район – 13, Ярцевский район – 7, Гагаринский район – 6, иные – 25

комплексное благоустройство	67	г. Смоленск – 33, Починковский район – 8, Гагаринский район – 7, иные - 27
газификация поселений	62	Гагаринский район – 14, Дорогобужский район – 6, иные – 42
уличное освещение	61	г. Смоленск – 20, Рославльский район – 6, Ярцевский район – 5, иные – 30
иные	35	
<u>транспорт</u>	311	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	160	г. Смоленск – 81, Смоленский район – 13, Гагаринский район – 12, Рославльский район – 10, Вяземский район – 8, иные – 36
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	89	г. Смоленск – 31, Гагаринский район – 8, Руднянский район – 7, Дорогобужский район – 6, Смоленский район – 5, иные – 32
иные	62	
<u>строительство</u>	59	
в том числе:		
строительство и реконструкция дорог	37	г. Смоленск – 11, Рославльский район – 8, иные - 18
иные	22	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** (676 обращений или 26,7% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **580** обращений или 22,9% от общего количества обращений (АППГ – 20,5%), на втором месте – по обеспечению права

на жилище - 96 обращений или 3,8% от общего количества обращений (АППГ – 3,6%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	676	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	141	г. Смоленск – 77, Вяземский район – 11, Дорогобужский район – 8, иные – 45
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	87	г. Смоленск – 36, Гагаринский, Дорогобужский, Починковский и Сафоновский районы – 5, иные – 31
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	79	г. Смоленск – 25, Сафоновский район – 12, Дорогобужский район – 8, Рославльский район – 5, иные - 29
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	77	г. Смоленск – 32, Вяземский район – 13, иногородние граждане – 9, иные - 23
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	70	г. Смоленск – 40, иные - 30
капитальный ремонт общего имущества	39	г. Смоленск – 18, иные – 21
перебои в электроснабжении	38	Вяземский район – 13, Починковский район – 6, Рославльский район – 5, иные - 14
перебои в водоснабжении	25	г. Смоленск – 7, иные – 18
обращение с твердыми коммунальными отходами	23	г. Смоленск – 14, иные – 9

иные	97	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	96	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	45	г. Смоленск – 12, Вяземский район – 6, Сафоновский район – 5, иные - 22
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	26	г. Смоленск – 11, Вяземский район – 5, иные – 10
иные	25	

В **социальной сфере** (540 обращений или 21,3% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **258** или 10,2% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 9%), социального обеспечения - **177** или 7% (АППГ – 7,1%) и образования – **107** или 4,2% (АППГ – 3,5%),

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 258 обращений		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	67	г. Смоленск – 15, Смоленский район – 7, Вяземский, Гагаринский и Рославльский районы – по 6, Ярцевский район – 5, иные – 22
лечение и оказание медицинской помощи	55	г. Смоленск – 11, Вяземский и Ярцевский районы – по 5, иные – 34
лекарственное обеспечение	30	г. Смоленск – 6, иные – 24
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	25	г. Смоленск – 9, иные – 16
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	12	Ярцевский район – 4, иные - 8
служба скорой медицинской и	11	Сафоновский район – 5,

неотложной медицинской помощи		иные - 6
иные	58	
Социальное обеспечение и социальное страхование – 177 обращений		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь гражданам	43	г. Смоленск – 13, иные - 30
просьбы об оказании финансовой помощи	33	г. Смоленск – 11, иные – 22
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	27	г. Смоленск – 9, иные – 18
иные	74	
Образование – 107 обращений		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	21	г. Смоленск – 4, иные - 17
конфликтные ситуации в образовательных организациях	14	г. Смоленск – 5, иные - 9
иные	72	

В отчетном периоде 2024 года поступило **195** обращений или 7,7% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 9,9%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Исполнительные органы – 22 обращения		
деятельность исполнительных органов	21	г. Смоленск – 8, иные – 13
иные	1	
Местное самоуправление – 173 обращения		
деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	172	г. Смоленск – 24, Вяземский район – 34, Смоленский район – 15, Гагаринский район – 14, Рославльский район – 12, Дорогобужский район – 11, Ярцевский район – 8, Ельнинский, Починковский и Сафоновский районы – 7,

		иные – 33
иные	1	

Количество обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» составило **134** или 5,3% от общего количества поступивших за отчетный период обращений (АППГ – 8,8%). Основная тематика вопросов касалась соблюдения прав участников специальной военной операции и членов их семей, денежного довольствия военнослужащих по контракту, а также патриотического воспитания.

Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Правительства Смоленской области за I квартал 2024 года в сравнении с аналогичными периодами 2023 и 2022 годов:

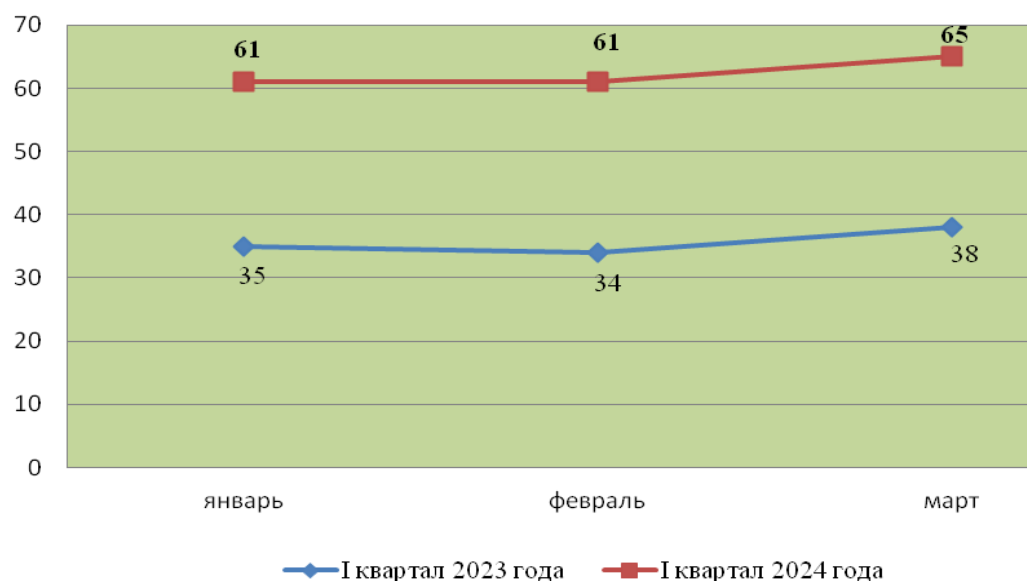
<i>Вопросы</i>	<i>I квартал 2024 года</i>	<i>I квартал 2023 года</i>	<i>I квартал 2022 года</i>
деятельность муниципальных образований и его руководителей	172	79	60
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	160	98	44
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	141	101	95
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	91	26	35
транспортное обслуживание населения	89	55	49
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	87	52	39
уборка снега, мусора и посторонних предметов	86	55	260
оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	79	43	56
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	77	33	33
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	70	42	15
комплексное благоустройство	67	51	42
работа медицинских учреждений и их сотрудников	67	33	59

газификация поселений	62	43	42
уличное освещение	61	34	33
лечение и оказание медицинской помощи	55	33	32
улучшение жилищных условий	45	33	25
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	43	67	40
капитальный ремонт общего имущества	39	21	18
перебои в электроснабжении	38	24	9
строительство и реконструкция дорог	37	44	25
просьбы об оказании финансовой помощи	33	26	12
лекарственное обеспечение	30	16	45
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	25	17	28
обращение с твердыми коммунальными отходами	23	18	16
деятельность исполнительных органов	21	77	46
<i>иные</i>	<i>832</i>	<i>647</i>	<i>716</i>

4. Личные приемы граждан

В I 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 **187** обращений, принято 233 человека (в АППГ рассмотрено 107 обращений, принято 132 гражданина).

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



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 квартал 2024 года проведено 2 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Правительство Смоленской области направлено **2 поручения** (1 – исполнено, 1 - находится в стадии исполнения, срок исполнения – 4 квартал 2024 года).