

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за II квартал 2025 года

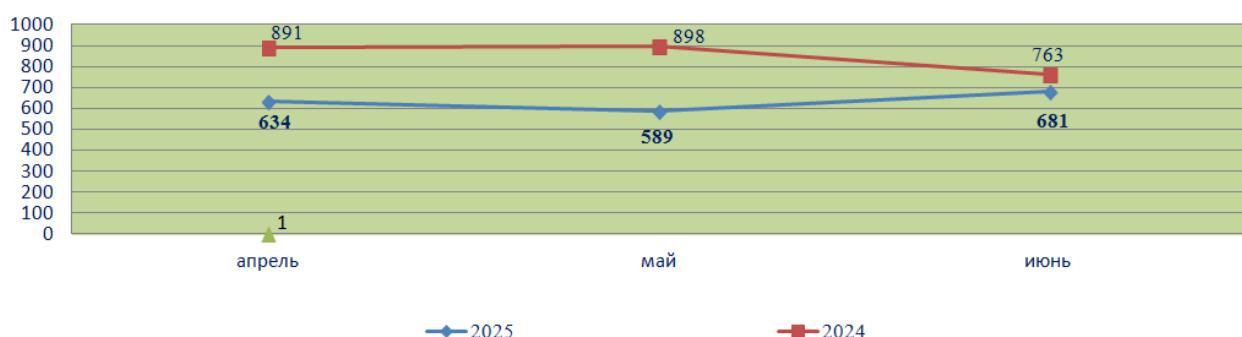
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Правительства Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей председателя Правительства Смоленской области и в адрес Правительства Смоленской области за II квартал 2025 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Правительства Смоленской области поступило **2 059** обращений граждан (**письменных – 1 904** и **устных – 155**), что на 24,5% меньше, чем за аналогичный период 2024 года (далее – АППГ).

Динамика поступления письменных обращений



Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Правительства Смоленской области по месяцам 2025 года в сравнении с 2024 годом



Количество:

- первичных обращений составило **1 403** или 73,7% (АППГ – 74,2%),
- повторных – **246** или 12,9% (АППГ – 12%),
- неоднократных обращений – **255** или 13,4% (АППГ – 13,8%).

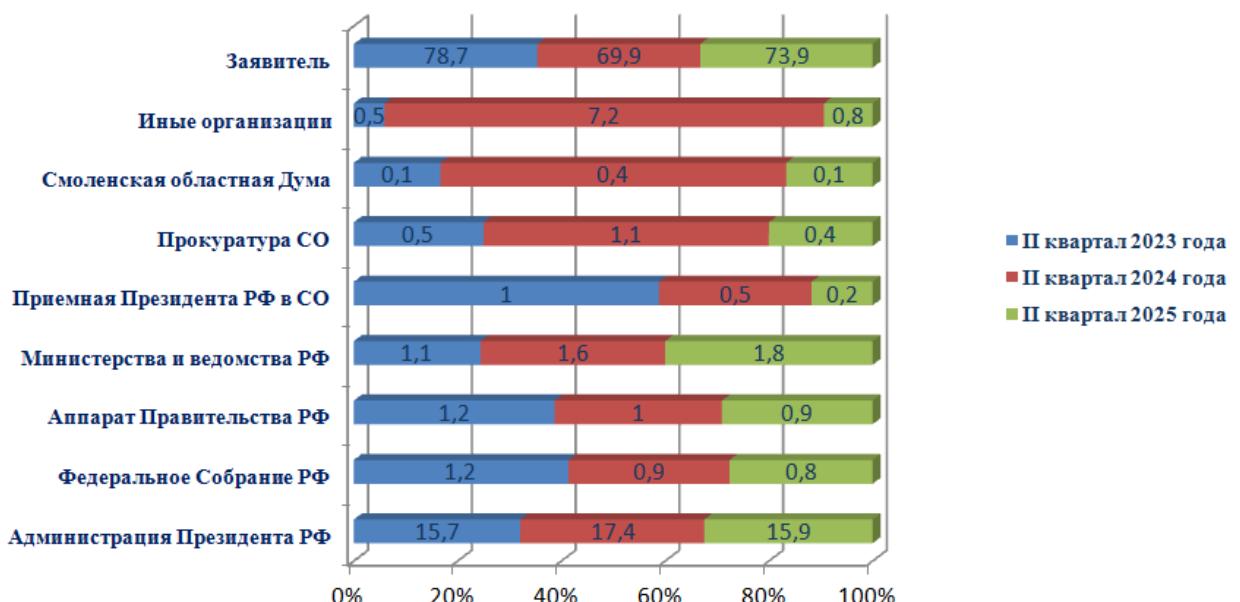
1 520 обращений или 79,8% от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 80,8%).

Кроме того, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в Аппарат Правительства Смоленской области от граждан поступило **7 490** 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 **46 запросов** (АППГ - 39), **поручений – 77** (АППГ - 40), **не обращений – 48** (АППГ – 44).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **43,5%** (АППГ – 53,3%) - поступило в **Интернет-приемную Правительства Смоленской области**, **31,7%** (АППГ – 21,3%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **9,2%** (АППГ – 3,8%) - в ходе личных приемов граждан должностными лицами Правительства Смоленской области, **8,2%** (АППГ – 14,3%) - нарочно, **7,4%** (АППГ – 7,3%) - посредством **почтовой связи**.

Во II квартале 2025 года в Аппарат Правительства Смоленской области обращения граждан направили:



Из общего количества обращений, направленных в письменной форме и в форме электронного документа, поступило **заявлений** – 1 862 (97,8% от общего количества обращений), **жалоб** – 18 (0,9%), **предложений** – 24 (1,3%).

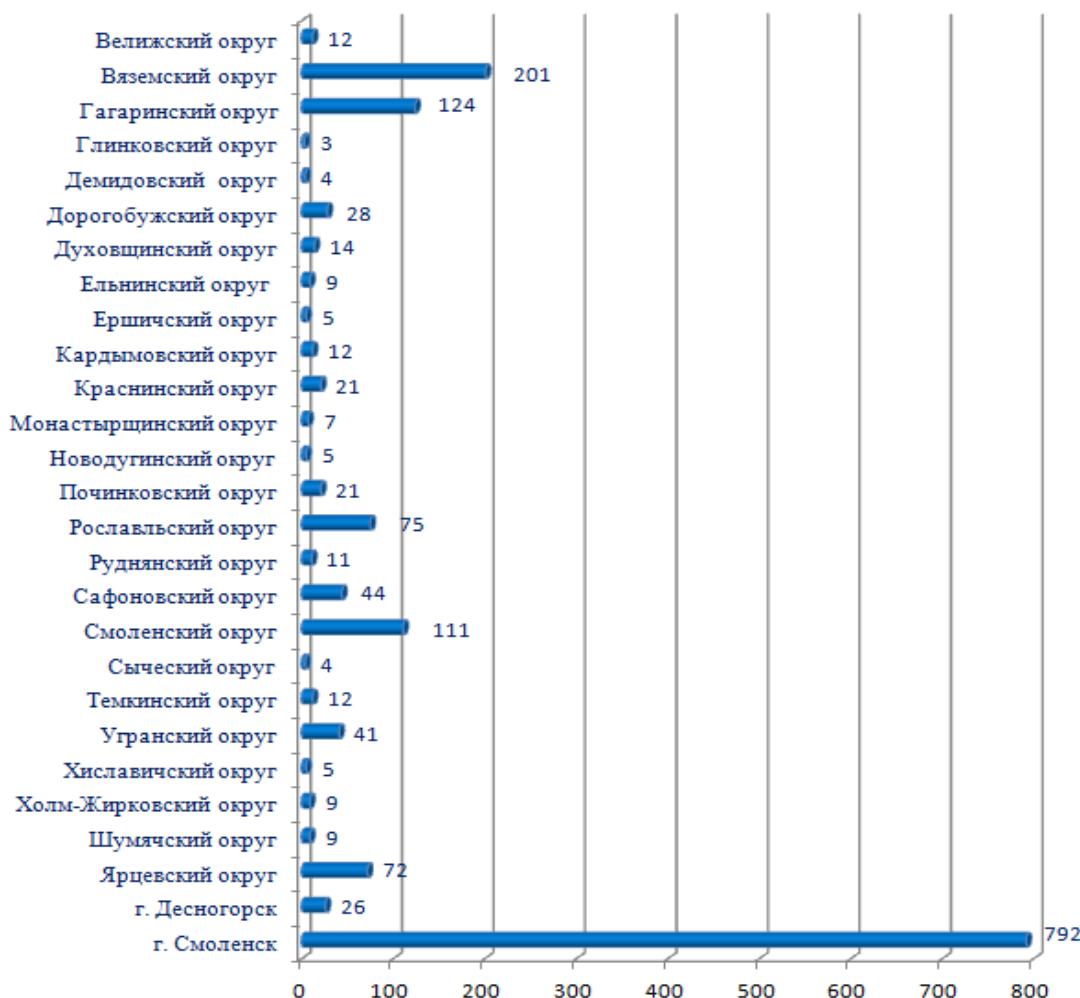
В отчетном периоде Аппаратом Правительства Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции **1 434** обращения с контролем, что составило **67,4%** от общего количества обращений (в АППГ – 65,4%).

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

1. По территориальности проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений – **1 677** или 88,1% от общего количества поступивших в отчетном периоде – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 81,5%).

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Правительства Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области за II квартал 2025 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 792 обращения или 41,6% от общего количества обращений (АППГ – 35,8%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Гагаринского, и Смоленского муниципальных округов.

2. По социальному статусу заявителей

Проведенный анализ показывает, что в Правительство 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. 19,9% от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде (АППГ – 19,2%), составляют **пенсионеры, инвалиды, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.**

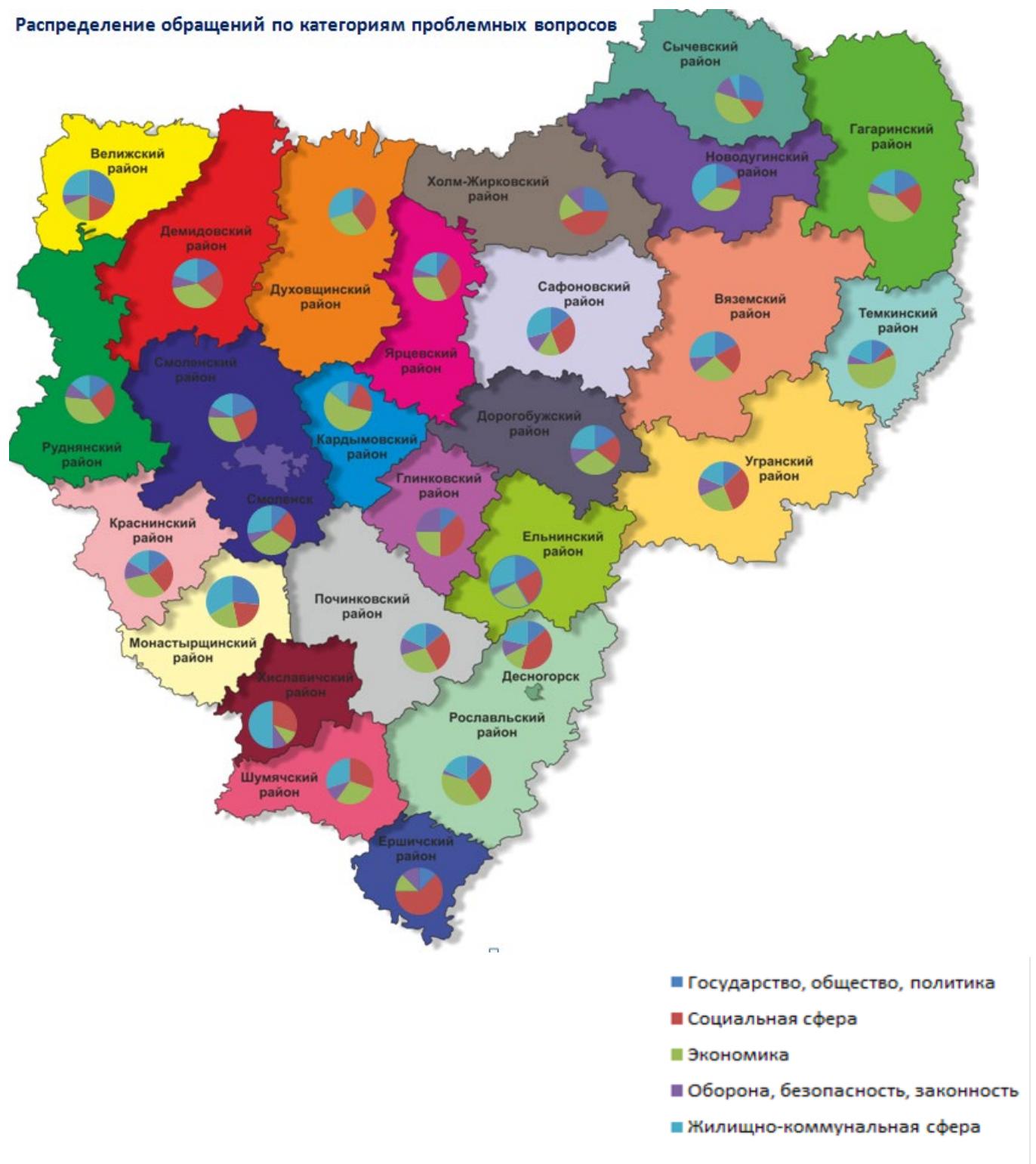
80,1% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

3. По категориям проблемных вопросов

Анализ тематики поступивших обращений показал, что 584 обращения или 30,7% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 33,1%), из них:



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



Хозяйственная деятельность в сфере экономики

Тематика	Количество обращений	Распределение по округам
<u>градостроительство и архитектура</u>	276	
в том числе:		
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	89	г. Смоленск – 44, Смоленский округ – 25, иные – 12

комплексное благоустройство	68	г. Смоленск – 37, иные – 31
газификация поселений	32	Гагаринский округ – 5, Сафоновский округ – 4, иные – 23
уличное освещение	30	г. Смоленск – 17, Смоленский округ – 11, иные – 2
иные	57	
<u>транспорт</u>	202	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	119	г. Смоленск – 65, Смоленский округ – 34, иные – 20
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	55	г. Смоленск – 31, иные – 24
иные	28	
<u>строительство</u>	65	
в том числе:		
строительство и реконструкция дорог	55	г. Смоленск – 27, иные – 28
иные	10	

Основными причинами многочисленных обращений граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства (570 обращений или 29,9% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 503 обращения или 26,4% от общего количества обращений (АППГ – 22,9%), на втором месте – по обеспечению права на жилище – 67 обращений или 3,5% от общего количества обращений (АППГ – 3,8%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно-коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	503	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	174	г. Смоленск – 116, иные – 58

предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	109	г. Смоленск – 76, Вяземский округ – 10, Гагаринский округ – 7, иные – 16
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	84	г. Смоленск – 52, иные – 32
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	48	г. Смоленск – 36, иные – 12
иные	88	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	67	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	27	г. Смоленск – 15, иные – 12
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	9	г. Смоленск – 6, иные – 3
иные	31	

В социальной сфере (289 обращений или 15,2% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 132 или 6,9% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 8,3%), социального обеспечения – 82 или 4,3% (АППГ – 5,1%) и образования – 75 или 3,9% (АППГ – 5,1%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
Здравоохранение – 132 обращения		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	54	г. Смоленск – 23, Смоленский округ – 9, иные – 22
лечение и оказание медицинской помощи	35	г. Смоленск – 26, иные – 9
иные	43	
Социальное обеспечение и социальное страхование – 82 обращения		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	34	г. Смоленск – 26, иные – 8

гражданам		
просьбы об оказании финансовой помощи	15	г. Смоленск – 8, иные - 7
иные	33	

В отчетном периоде 2025 года поступило **84** обращения или 4,4% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 6,9%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
<i>Исполнительные органы – 15 обращений</i>		
деятельность исполнительных органов	14	г. Смоленск – 7, иные – 7
иные	1	
<i>Местное самоуправление – 69 обращений</i>		
деятельность органов местного самоуправления	63	г. Смоленск – 13, Вяземский округ – 11, Смоленский округ – 9, Рославльский округ – 7, Гагаринский округ – 5, иные – 18
иные	6	

Количество обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» составило **82** или 4,3% от общего количества поступивших за отчетный период обращений (АППГ – 12,5%). Основная тематика вопросов касалась соблюдения прав участников специальной военной операции и членов их семей, а также денежного довольствия военнослужащих по контракту.

4. Личные приемы граждан

Во II квартале 2025 года в ходе личных приемов на базе приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан и выездных приемов в муниципальные образования Смоленской области рассмотрено **155** обращений, принято 187 человек (в АППГ рассмотрено 176 обращений, принято 215 граждан).

**Динамика приема граждан членами Правительства Смоленской области,
руководителями исполнительных органов Смоленской области по месяцам
2025 года в сравнении с 2024 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 II квартал 2025 года проведен 1 личный прием граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которого в Правительство Смоленской области направлено **1 поручение** со сроком исполнения в 3 квартале 2025 года.