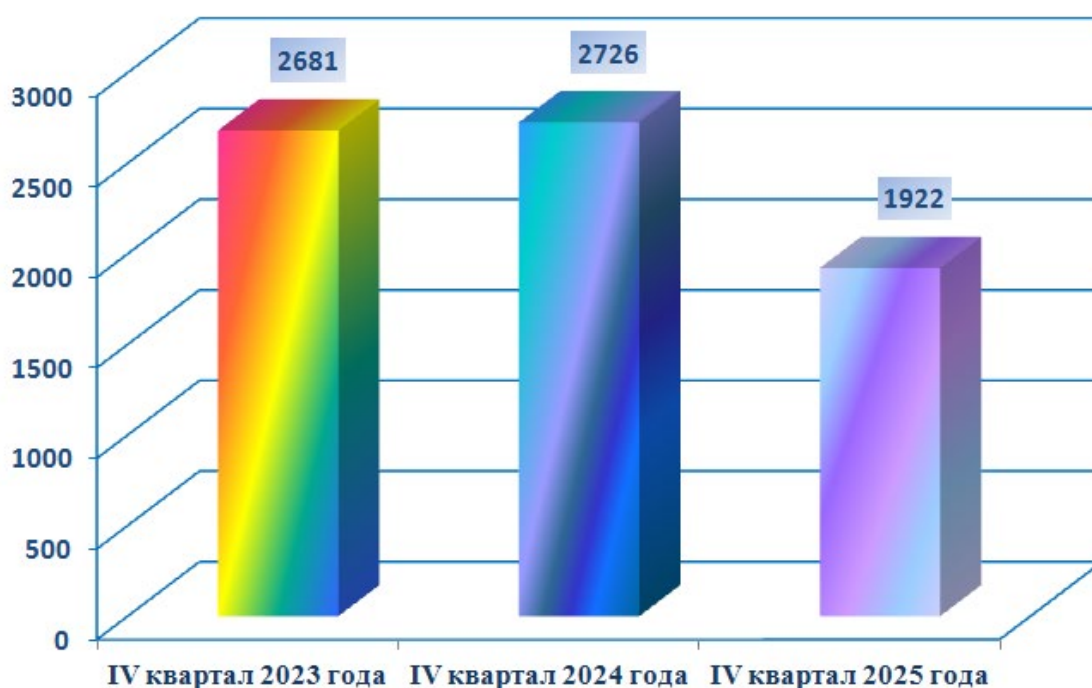


## ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за IV квартал 2025 года

В IV квартале 2025 года на рассмотрение в Аппарат Правительства Смоленской области поступило от граждан **7 635** обращений (**через Платформу обратной связи – 5 566**, **письменных – 1 922** и **устных – 147**), что на 31,5% больше, чем за аналогичный период 2024 года (далее – АППГ).

**Динамика поступления письменных обращений**

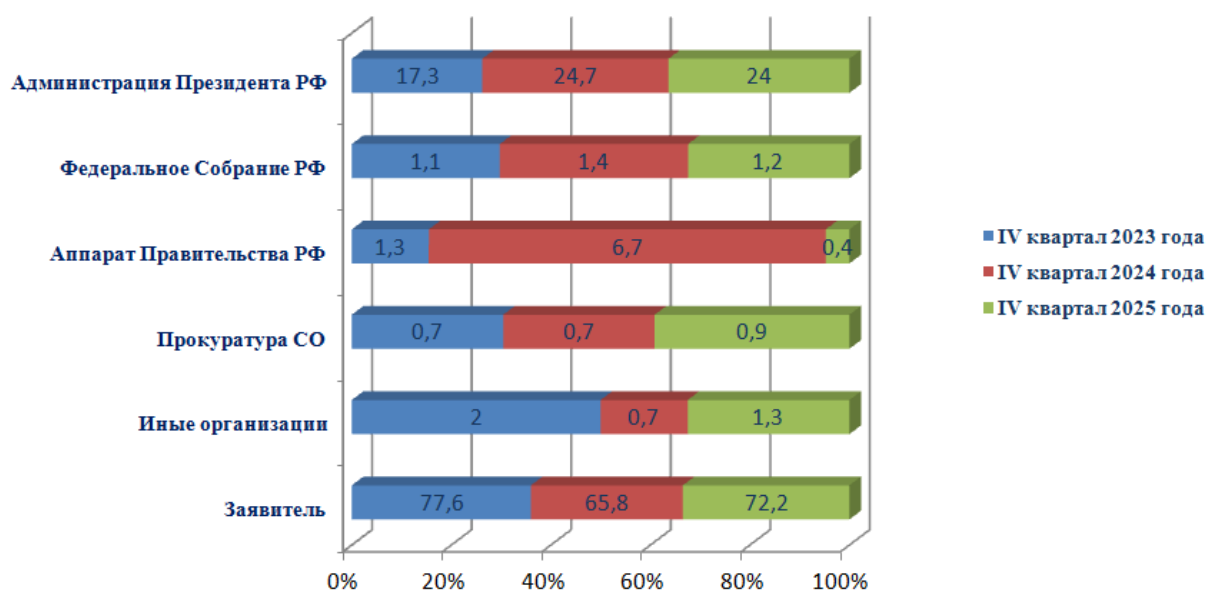


### **Количество:**

- **первичных обращений** составило **1 337** или 69,6% (АППГ – 71,5%),
- **повторных** – **243** или 12,6% (АППГ – 13,8%),
- **неоднократных обращений** – **342** или 17,8% (АППГ – 14,7%).

**1 515** обращений или 78,8% от общего числа поданных письменных обращений поступило **в форме электронного документа** (АППГ – 82,5%).

В IV квартале 2025 года в Аппарат Правительства Смоленской области обращения граждан направили:



В отчетном периоде Аппаратом Правительства Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции **1 263** обращения с контролем, что составило **65,7%** от общего количества обращений.

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

#### 1. По территориальности проживания заявителей

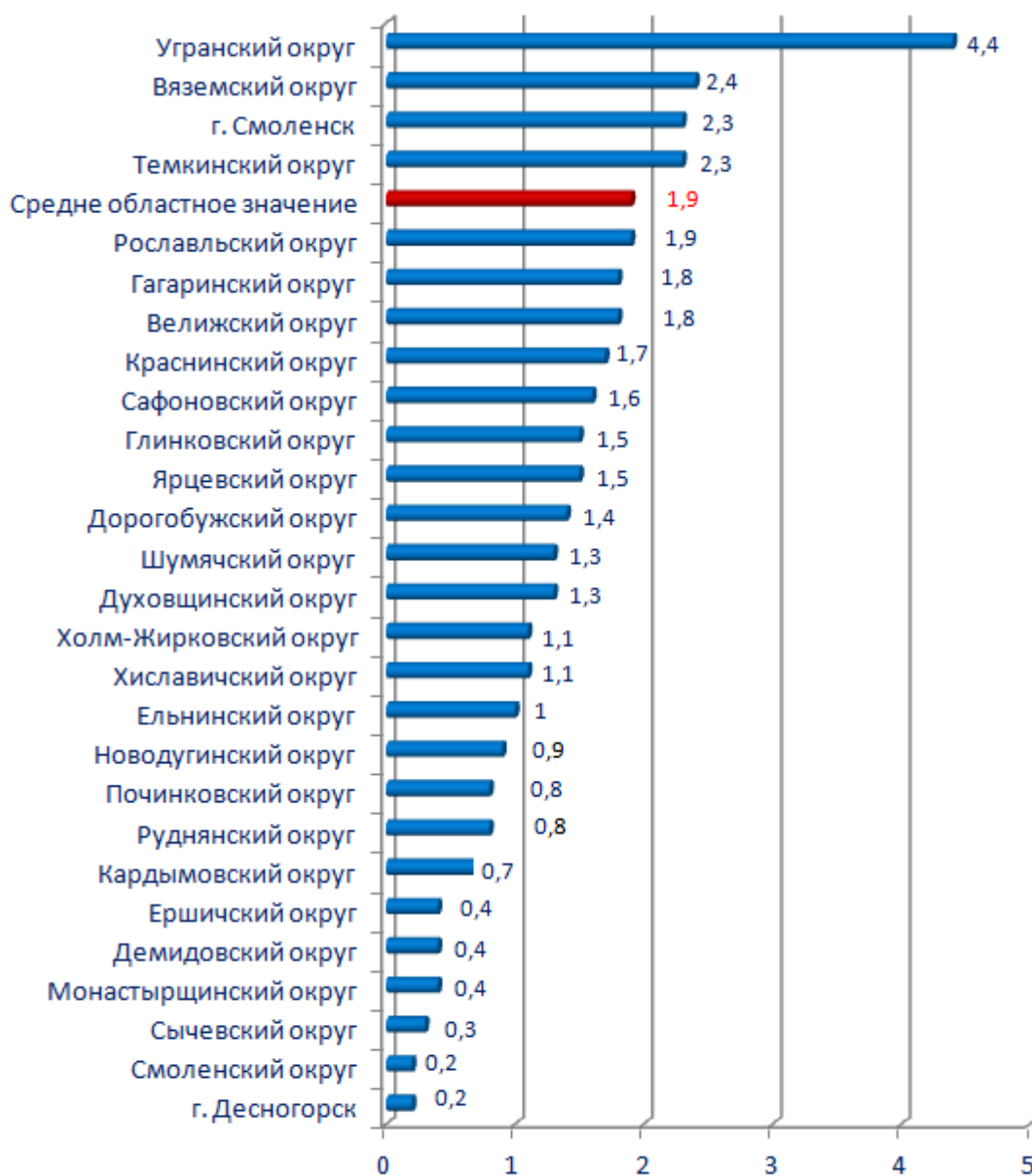
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений – **1 382** или **71,9%** от общего количества поступивших в отчетном периоде – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 77,3%).

При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило **721** обращение или **37,5%** от общего количества обращений (АППГ – 30,7%).

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 1,9 (на тысячу жителей округа 2 человека обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Правительства Смоленской области). В прошлом году показатель составил 2,4.

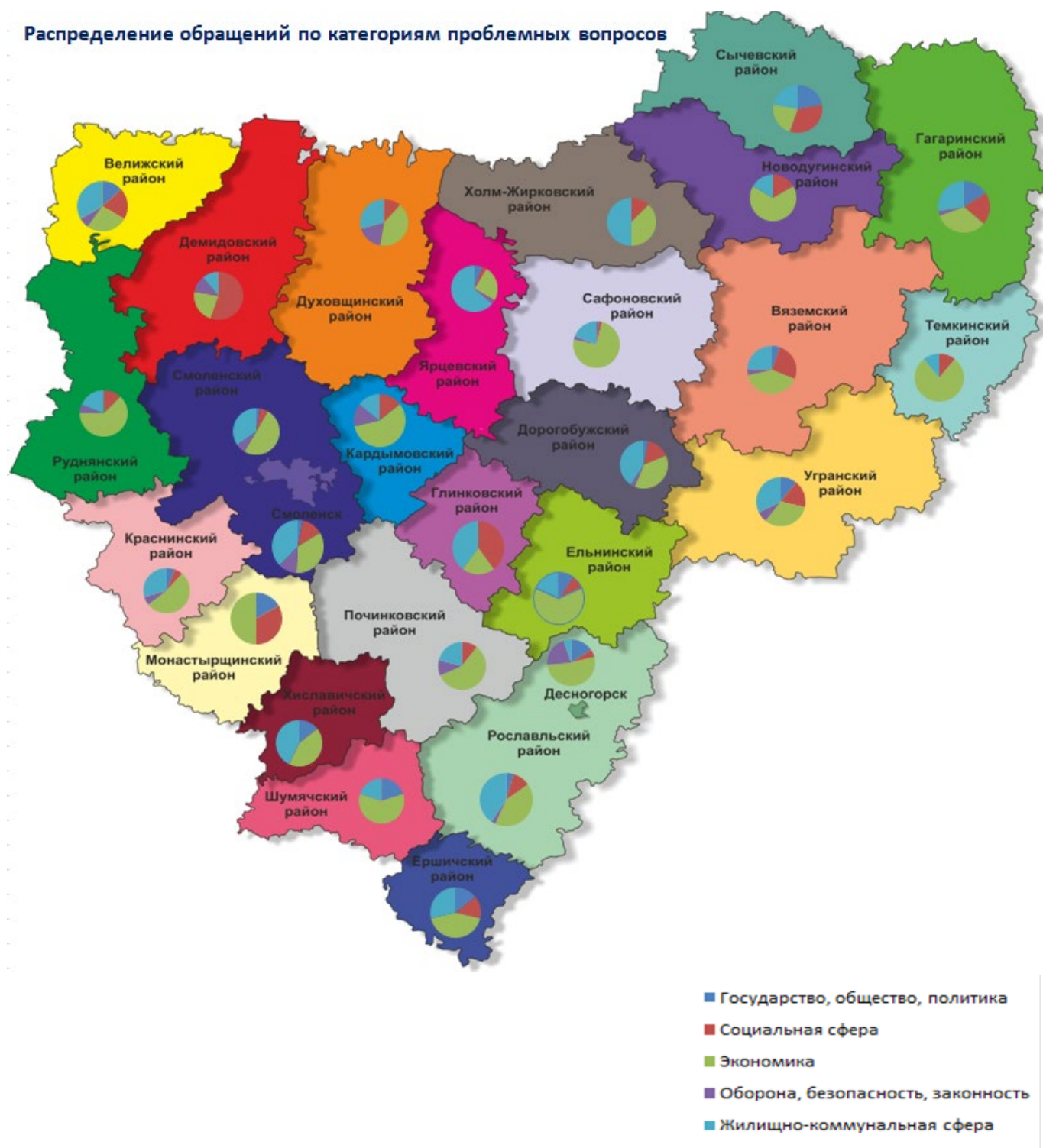
**Активность населения по количеству поступивших в  
Аппарат Правительства Смоленской области обращений из  
муниципальных образований за IV квартал 2025 года  
(количество обращений на 1000 населения)**



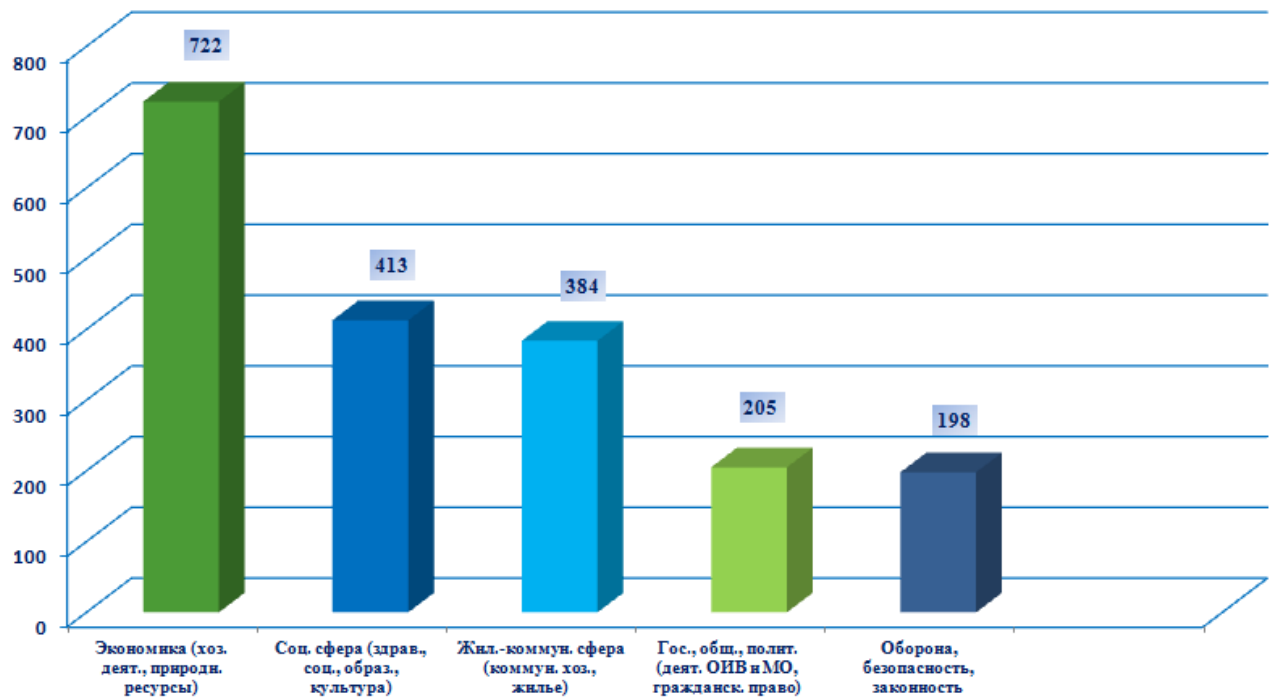
Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского муниципального округа. Что касается Темкинского и Угранского округов, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше среднеобластного, вопросы носят в большинстве случаев частный характер.

## 2. По категориям проблемных вопросов

Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



Общее количество обращений в разрезе тематических разделов  
за IV квартал 2025 года



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **588** обращений или 30,6% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 29%), из них:

Экономика													
<p><b>Хозяйственная деятельность</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Тематика</th> <th>Количество обращений</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>градостроительство и архитектура</td> <td>237</td> </tr> <tr> <td>транспорт</td> <td>181</td> </tr> <tr> <td>связь</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>строительство</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>иные</td> <td>54</td> </tr> </tbody> </table>		Тематика	Количество обращений	градостроительство и архитектура	237	транспорт	181	связь	61	строительство	55	иные	54
Тематика	Количество обращений												
градостроительство и архитектура	237												
транспорт	181												
связь	61												
строительство	55												
иные	54												
Тематика	Количество обращений												
<u>градостроительство и архитектура</u>	<b>237</b>												
<b>в том числе:</b>													
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	51												
нарушение правил парковки автотранспорта	47												
комплексное благоустройство	41												
уличное освещение	32												

газификация поселений	32
строительство объектов социальной сферы	12
иные	22
<b>транспорт</b>	<b>181</b>
<b>в том числе:</b>	
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	97
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	28
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	25
иные	31
<b>строительство</b>	<b>55</b>
<b>в том числе:</b>	
строительство и реконструкция дорог	30
иные	25
<b>связь</b>	<b>61</b>
<b>в том числе:</b>	
оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	37
иные	24

В **социальной сфере** (413 обращений или 21,5% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы социального обеспечения – **169** или 8,8% (АППГ – 16,6%), здравоохранения и лекарственного обеспечения – **145** или 7,6% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 5,8%), культуры – **56** или 2,9% (АППГ – 1,8%) и образования – **31** или 1,6% (АППГ – 2,4%).





Тематика	Количество обращений
<u>социальное обеспечение и социальное страхование</u>	169
<b>в том числе:</b>	
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	123
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь гражданам	17
иные	29
<u>здравоохранение</u>	145
<b>в том числе:</b>	
лечение и оказание медицинской помощи	35
работа медицинских учреждений и их сотрудников	29
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	28
иные	40
<u>культура</u>	56
<b>в том числе:</b>	
государственный контроль и надзор в сфере сохранения культурного наследия	30
иные	26
<u>образование</u>	31
<b>в том числе:</b>	
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	9
иные	22

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно-коммунального хозяйства** (384 обращения или 20% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **346** обращений или 18% от общего количества обращений (АППГ – 30,8%), на втором месте – по обеспечению права на жилище – **36** обращений или 1,9% от общего количества обращений (АППГ – 2,7%). К ним относятся вопросы:



Тематика	Количество обращений
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>346</b>
<b>в том числе:</b>	
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	84
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	69
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	36
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	32
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	29
капитальный ремонт общего имущества	23
перебои в электроснабжении	16
иные	57
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	<b>36</b>
<b>в том числе:</b>	
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	17
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	8
иные	11

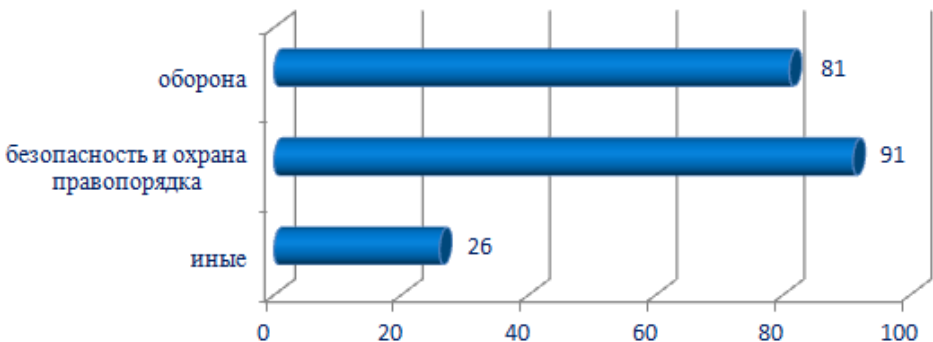
В отчетном периоде 2025 года поступило **205** обращений или 10,7% от общего количества обращений, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 9,8%).

Сфера «Государство, общество, политика»									
<p><b>Конституционный строй, органы государственного управления, гражданское право</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Категория</th> <th>Количество обращений</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>органы исполнительной власти</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>местное самоуправление</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>иные</td> <td>129</td> </tr> </tbody> </table>		Категория	Количество обращений	органы исполнительной власти	22	местное самоуправление	54	иные	129
Категория	Количество обращений								
органы исполнительной власти	22								
местное самоуправление	54								
иные	129								
Тематика	Количество обращений								
<u>органы исполнительной власти</u>	22								
<b>в том числе:</b>									
деятельность исполнительных органов	21								
иные	1								



<u>местное самоуправление</u>	54
<b>в том числе:</b>	
деятельность органов местного самоуправления	49
иные	5

Количество обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» составило **198** или 10,3% от общего количества поступивших за отчетный период обращений (АППГ – 8,3%).

<b>Сфера «Оборона, безопасность, законность»</b>									
<p><b>Оборона. Безопасность и охрана правопорядка. Правосудие. Прокуратура</b></p>  <table border="1"> <caption>Данные для гистограммы</caption> <thead> <tr> <th>Тема</th> <th>Количество обращений</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>оборона</td> <td>81</td> </tr> <tr> <td>безопасность и охрана правопорядка</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>иные</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table>		Тема	Количество обращений	оборона	81	безопасность и охрана правопорядка	91	иные	26
Тема	Количество обращений								
оборона	81								
безопасность и охрана правопорядка	91								
иные	26								
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>								
<u>оборона</u>	81								
<b>в том числе:</b>									
денежное довольствие военнослужащих по контракту	31								
иные	50								
<u>безопасность и охрана правопорядка</u>	91								
<b>в том числе:</b>									
охрана общественного порядка	27								
безопасность личности	24								
преступления против личности	12								
иные	28								

Основная тематика вопросов касалась соблюдения прав участников специальной военной операции и членов их семей, а также денежного довольствия военнослужащих по контракту.

### 3. Личные приемы граждан

В IV квартале 2025 года в ходе личных приемов на базе приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **150** обращений, принято 159 человек (в АППГ рассмотрено 155 обращений, принято 200 граждан).

Динамика приема граждан членами Правительства Смоленской области,  
руководителями исполнительных органов Смоленской области  
по месяцам 2025 года в сравнении с 2024 годом

