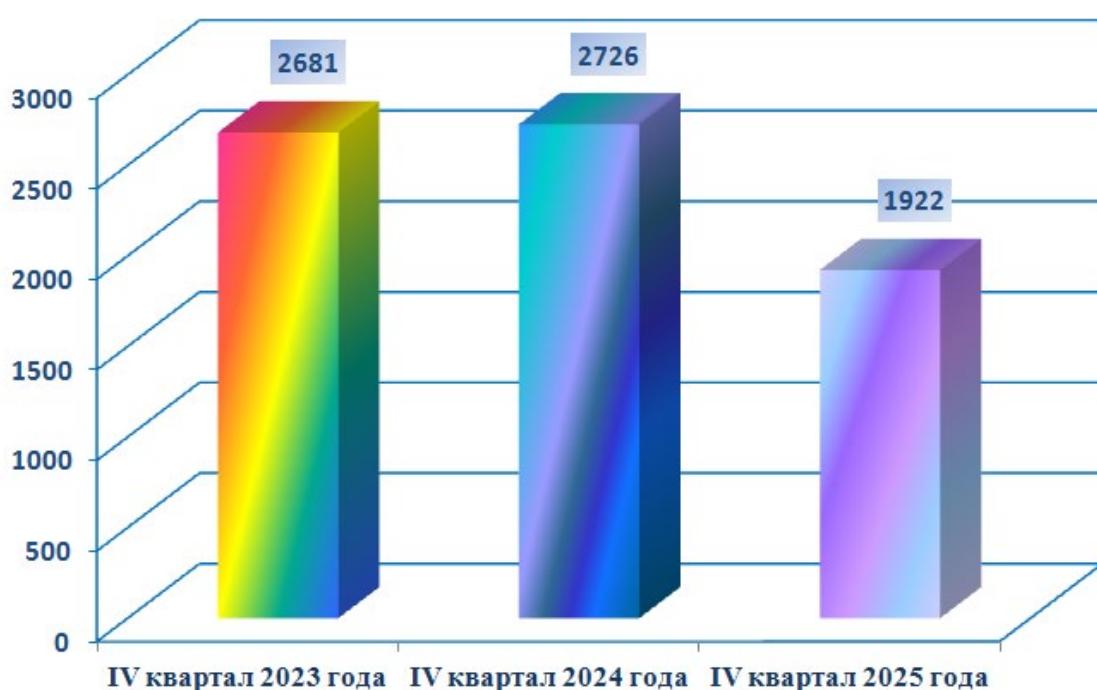


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за IV квартал 2025 года

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

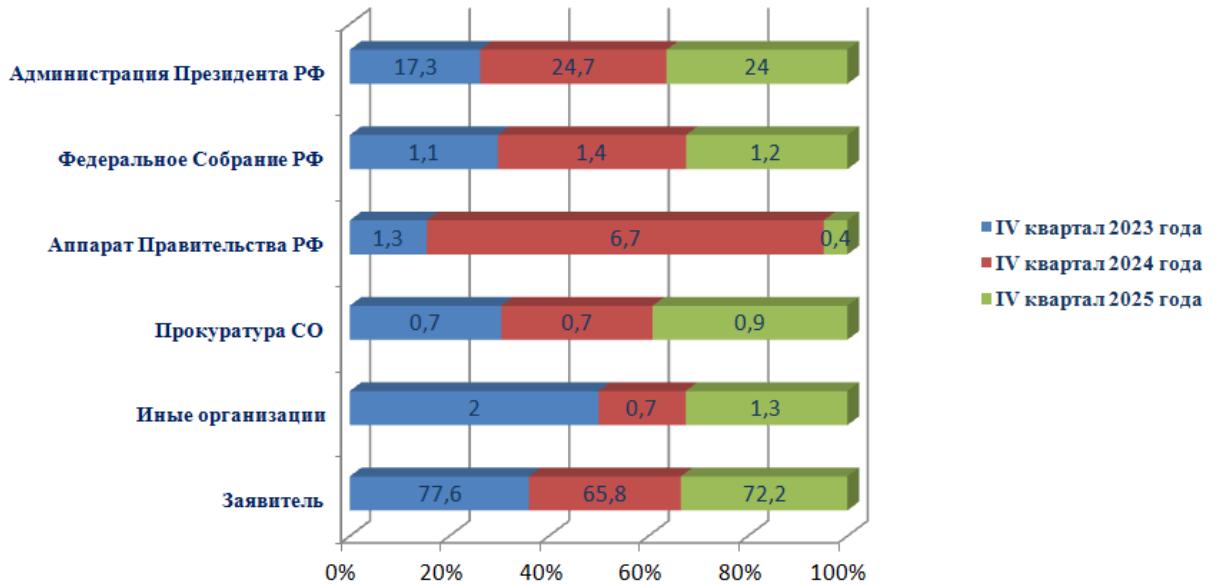


Количество:

- 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

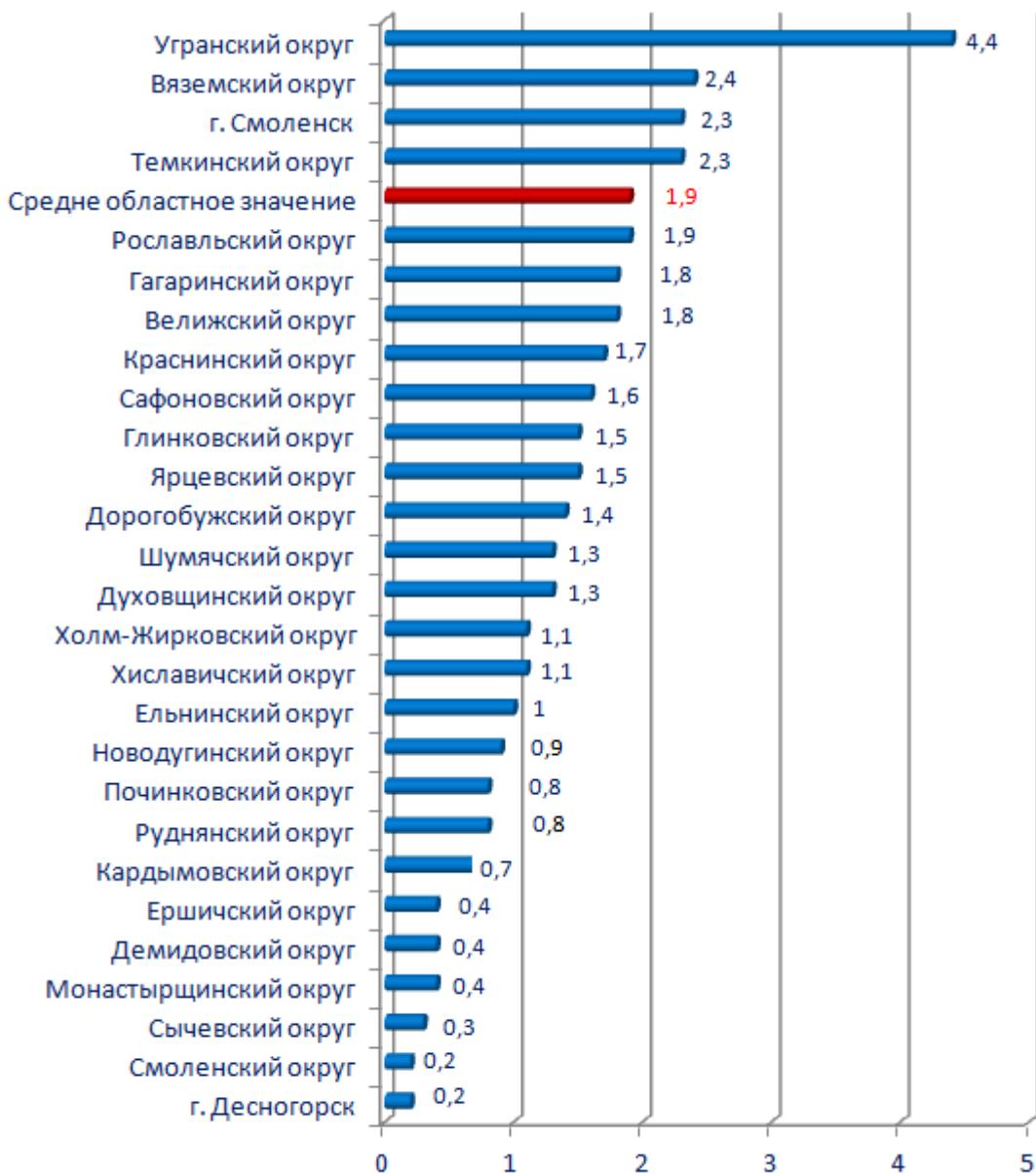
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений – **1 382** или 71,9% от общего количества поступивших в отчетном периоде – **направлено жителями Смоленской области (АППГ – 77,3%)**.

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.

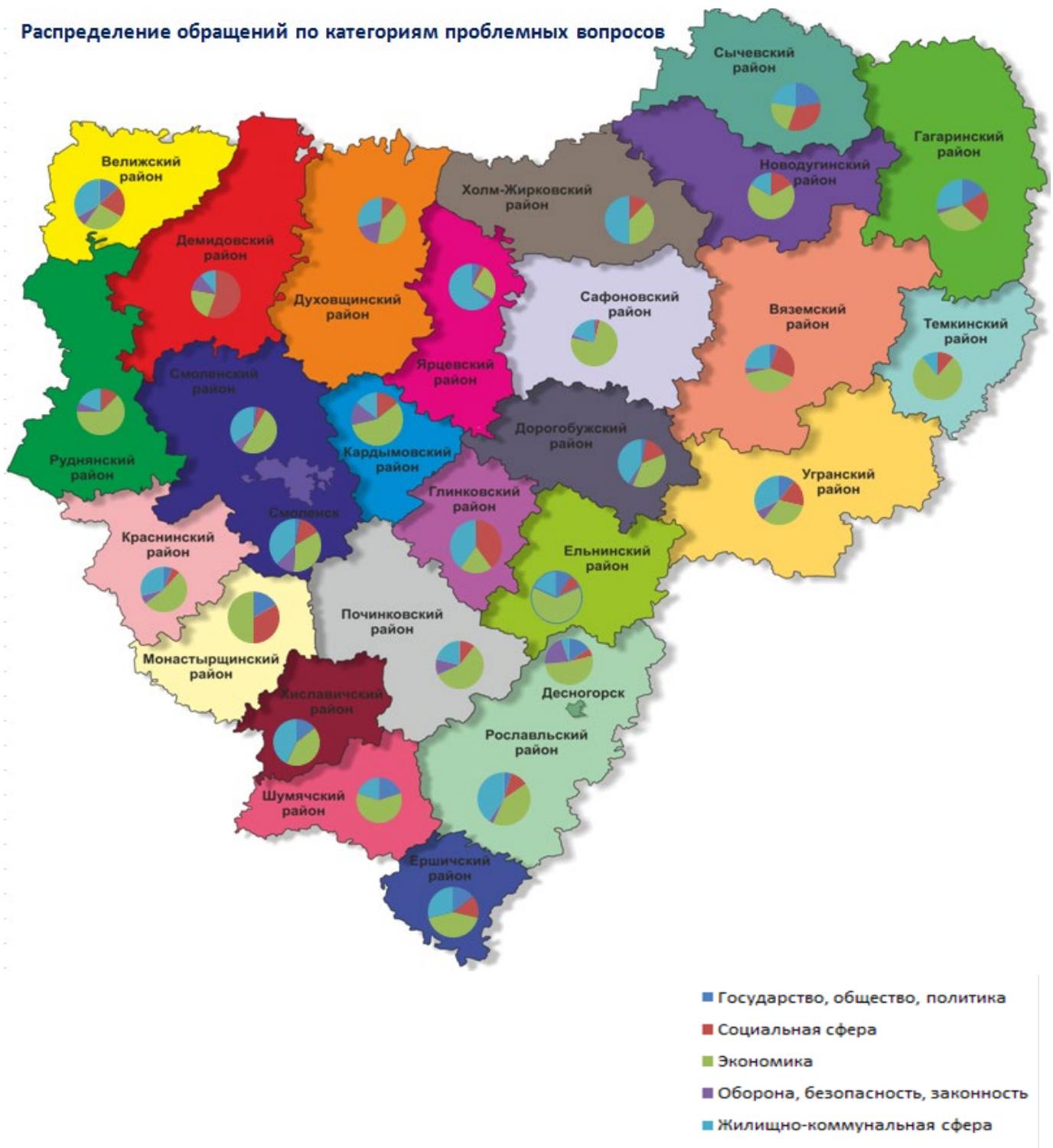
**Активность населения по количеству поступивших в
Аппарат Правительства Смоленской области обращений из
муниципальных образований за IV квартал 2025 года
(количество обращений на 1000 населения)**



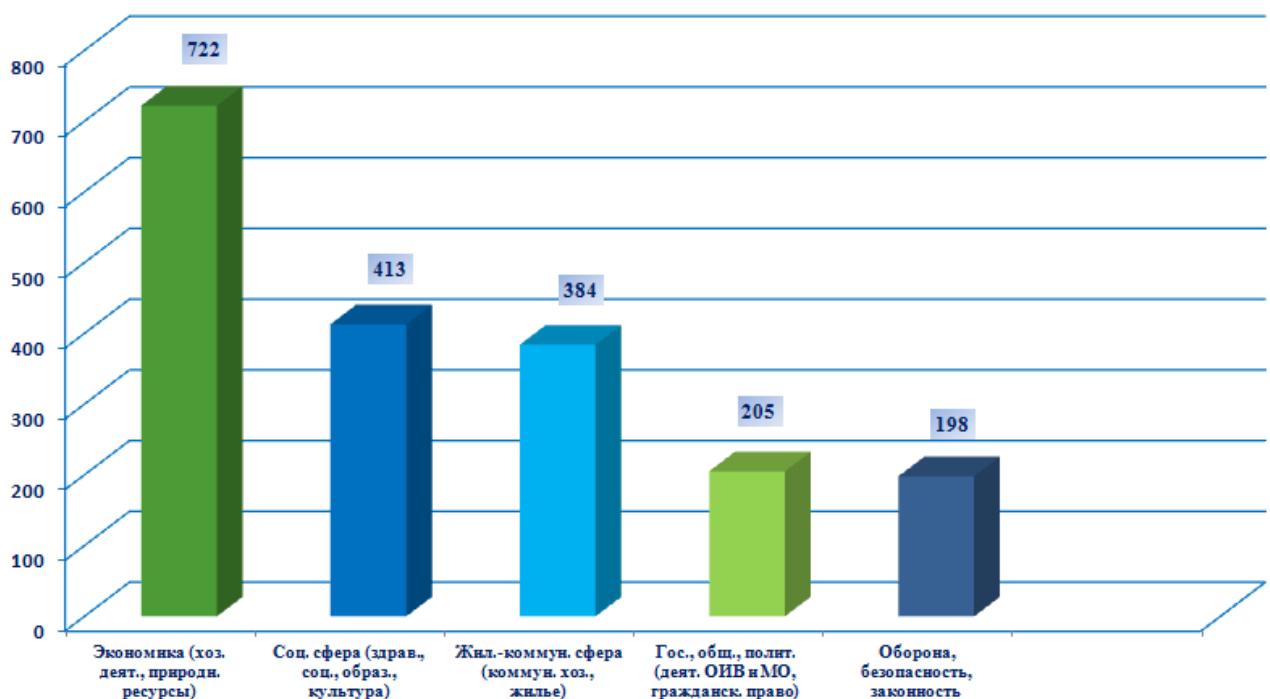
Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского муниципального округа. Что касается Темкинского и Угранского округов, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше среднеобластного, вопросы носят в большинстве случаев частный характер.

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	
Хозяйственная деятельность	
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
градостроительство и архитектура	237
транспорт	181
связь	61
строительство	55
иные	54
Тематика	
<u>градостроительство и архитектура</u>	237
в том числе:	
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
транспорт	181
в том числе:	
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	97
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	28
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	25
иные	31
строительство	55
в том числе:	
строительство и реконструкция дорог	30
иные	25
связь	61
в том числе:	
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%).



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



<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	346
в том числе:	
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>	36
в том числе:	
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»	
Конституционный строй, органы государственного управления, гражданское право	
органы исполнительной власти	22
местное самоуправление	54
иные	129
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
<u>органы исполнительной власти</u>	22
в том числе:	
деятельность исполнительных органов	21
иные	1

<u>местное самоуправление</u>	54
в том числе:	
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%).

Сфера «Оборона, безопасность, законность»	
Оборона. Безопасность и охрана правопорядка. Правосудие. Прокуратура	
оборона	81
безопасность и охрана правопорядка	91
иные	26
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>
<u>оборона</u>	81
в том числе:	
денежное довольствие военнослужащих по контракту	31
иные	50
<u>безопасность и охрана правопорядка</u>	91
в том числе:	
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

