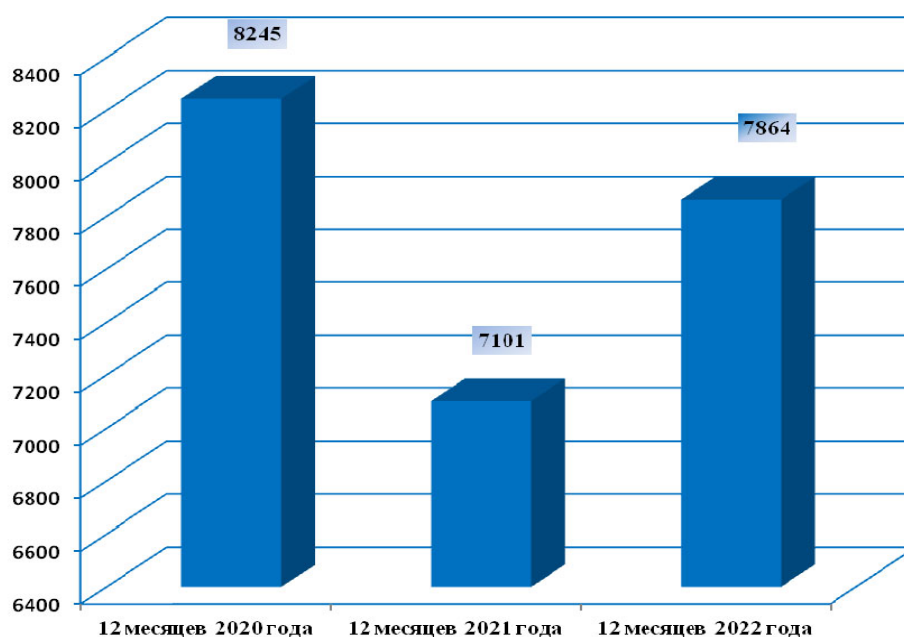


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 12 месяцев 2022 года

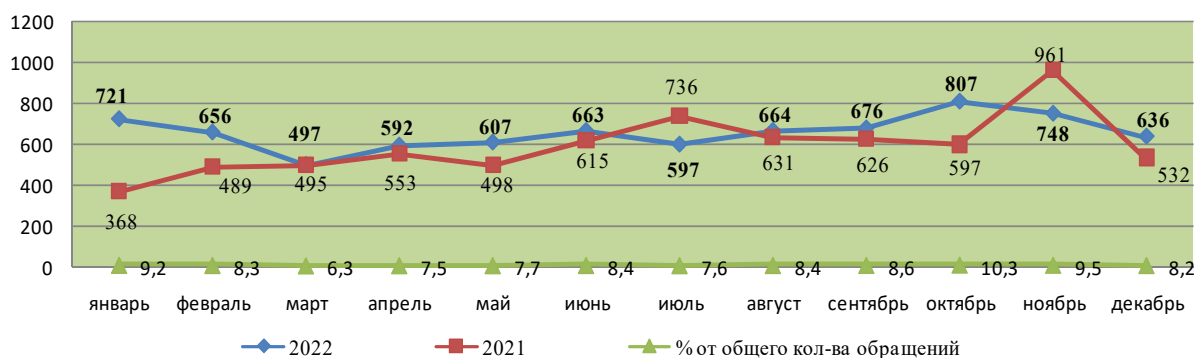
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 12 месяцев 2022 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **8 350** обращений граждан (**письменных – 7 864** и **устных – 486**), что на 676 обращений или на 8,8% больше, чем за аналогичный период 2021 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

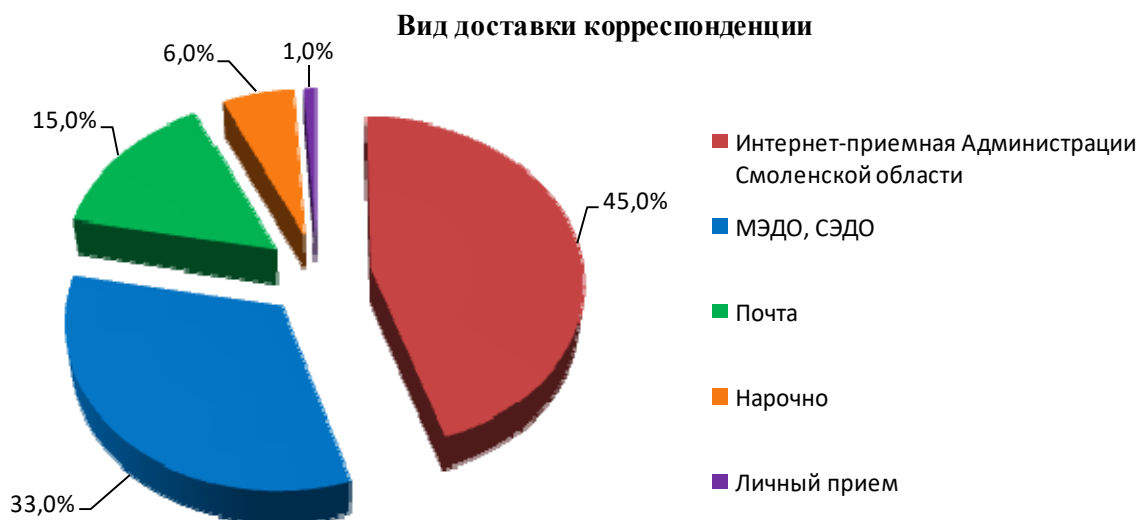


Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации Смоленской области по месяцам 2022 года в сравнении с 2021 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **203 запроса** (АППГ - 285), **поручений – 49** (АППГ - 95), **необращений – 256** (АППГ – 176).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **45%** (АППГ – 35%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **33%** (АППГ – 38%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **15%** (АППГ – 19%) - посредством **почтовой** связи, **6%** (АППГ – 7%) - **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 – 7 686 (97,7%** от общего количества обращений), **жалоб – 135 (1,8%), предложений – 43 (0,5%)**.

Из числа **анонимных** поступило 47 обращений или **0,6%** (в АППГ – 1,1%).

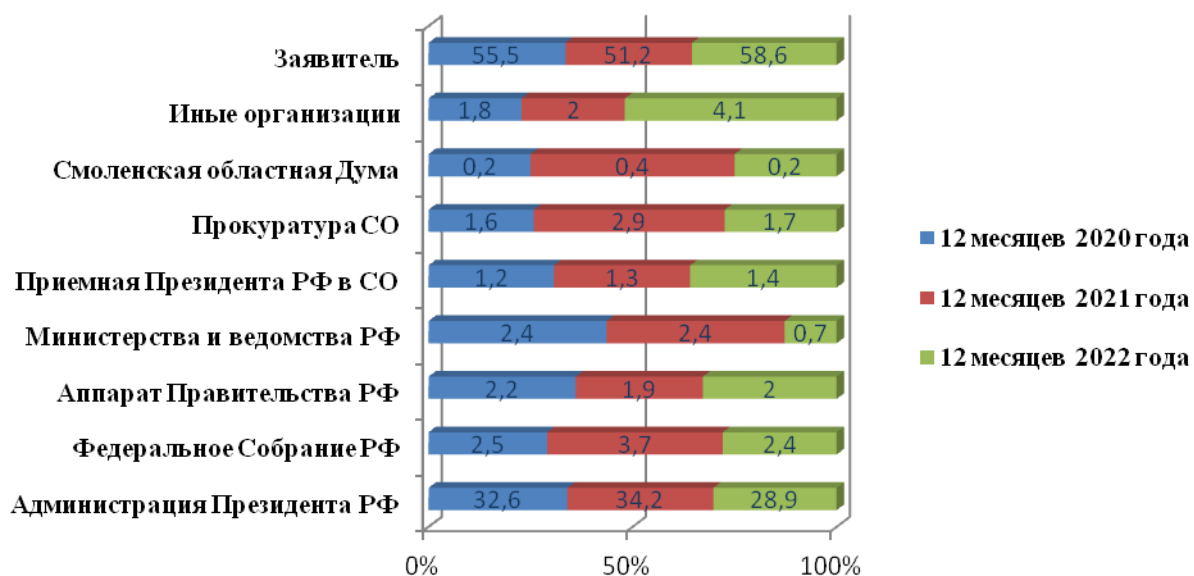
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 498 или **6,3%** от общего количества обращений (в АППГ – 6,6%).

Количество **первичных** обращений составило 5 901 или **75%** (АППГ – 71,4%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 843 или 10,7%** (АППГ – 11,4%), **неоднократных** обращений – 1 120 или **14,3%** (АППГ – 17,2%).

6 106 обращений или **77,6%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 73,6%).

За 12 месяцев 2022 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 2021 году)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	2 271 (28,9%)	-5,3%
Федеральное Собрание Российской Федерации	190 (2,4%)	-1,3%
Аппарат Правительства Российской Федерации	154 (2%)	+0,1%
Министерства и ведомства Российской Федерации	58 (0,7%)	-1,7%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	110 (1,4%)	+0,1%
Прокуратура Смоленской области	134 (1,7%)	-1,2%
Смоленская областная Дума	16 (0,2%)	-0,2%
Иные организации	324 (4,1%)	+2,1%
Заявитель	4 607 (58,6%)	+7,4%



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 6 031 обращение с контролем, что составило 76,7% от общего количества обращений (АППГ – 78,1%).

По состоянию на 31 декабря 2022 года (из числа поставленных на контроль обращений) рассмотрено 5 581 обращение.

По результатам рассмотрения:

362 – **поддержано** или 6,5% от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 4,3%);

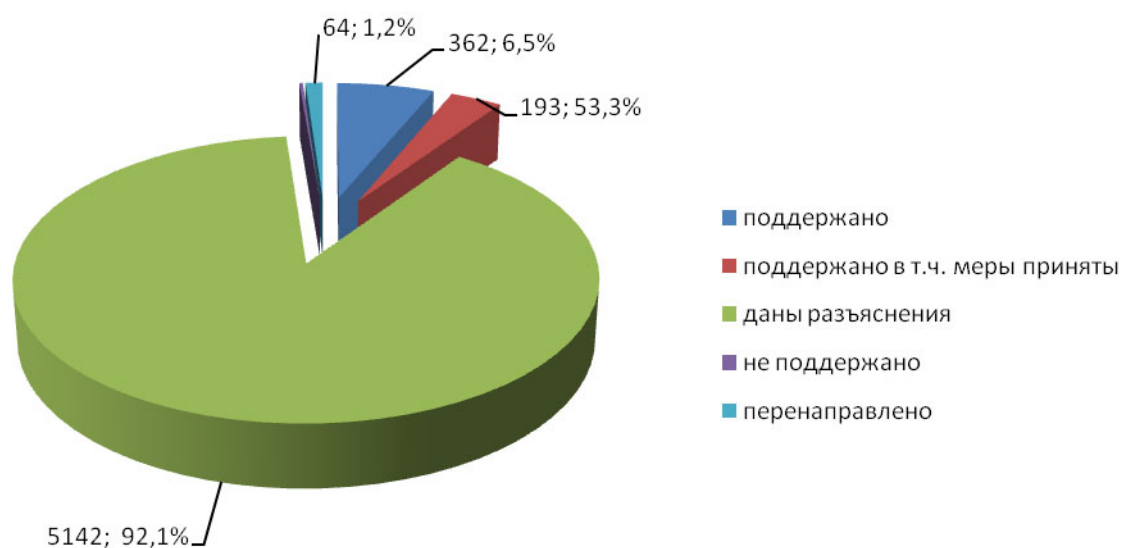
193 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или 53,3% из числа поддержанных (АППГ – 44,8%);

5 142 – **даны разъяснения** или 92,1% (АППГ – 94,2%);

13 – **не поддержано** или 0,2% (АППГ – 0,3%);

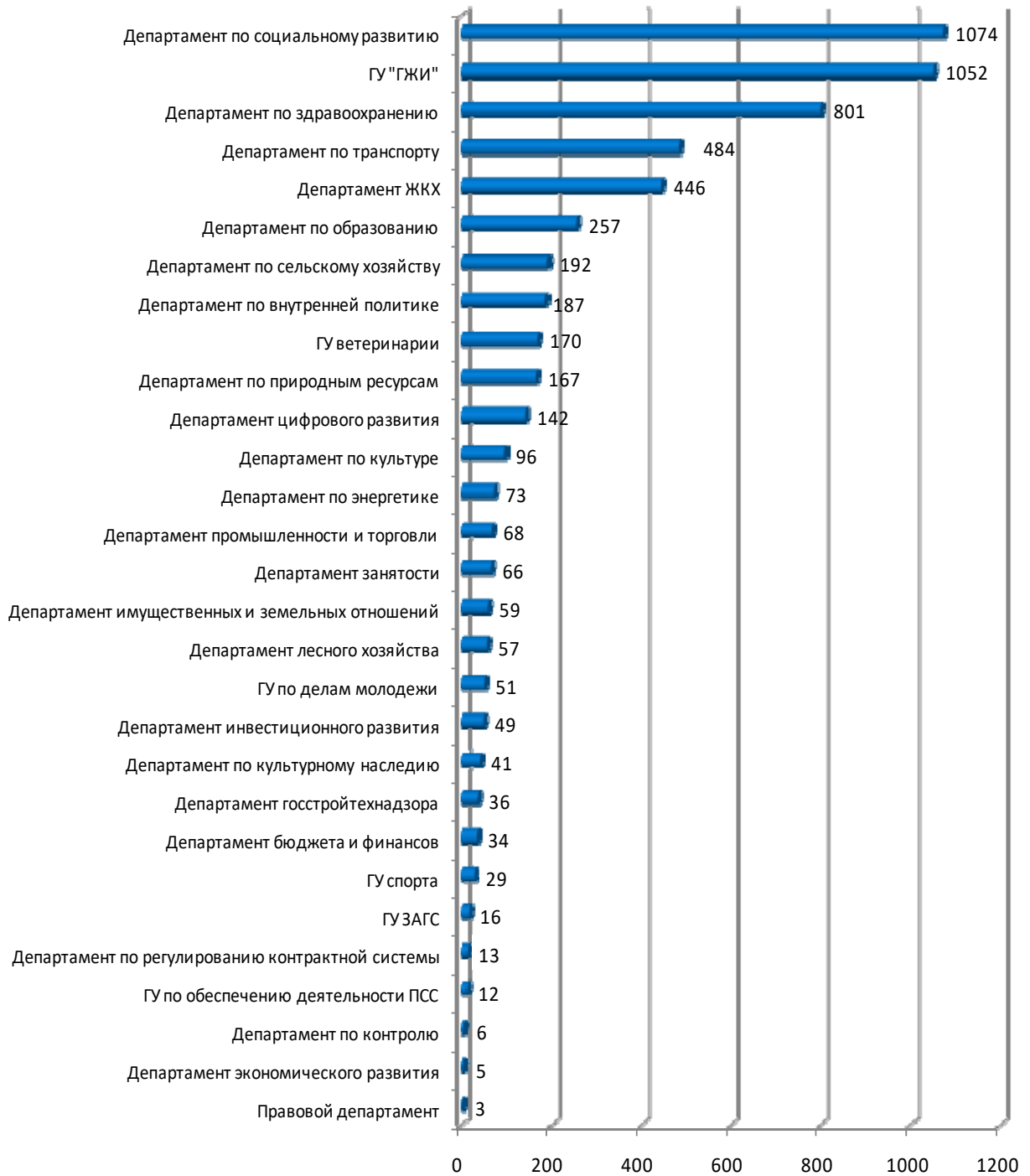
64 обращения **перенаправлено** по территориальности или 1,2% (АППГ – аналогичный показатель).

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 12 месяцев 2022 года



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими исполнительными органами Смоленской области: Департаментом Смоленской области по социальному развитию – 1 074 (АППГ - 807), Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - 1 052 (АППГ – 973), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – 801 (АППГ – 1 336), Департаментом Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству – 484 (АППГ – 588) и Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству – 446 (АППГ – 342).

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по исполнительным органам Смоленской области за 12 месяцев 2022 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;

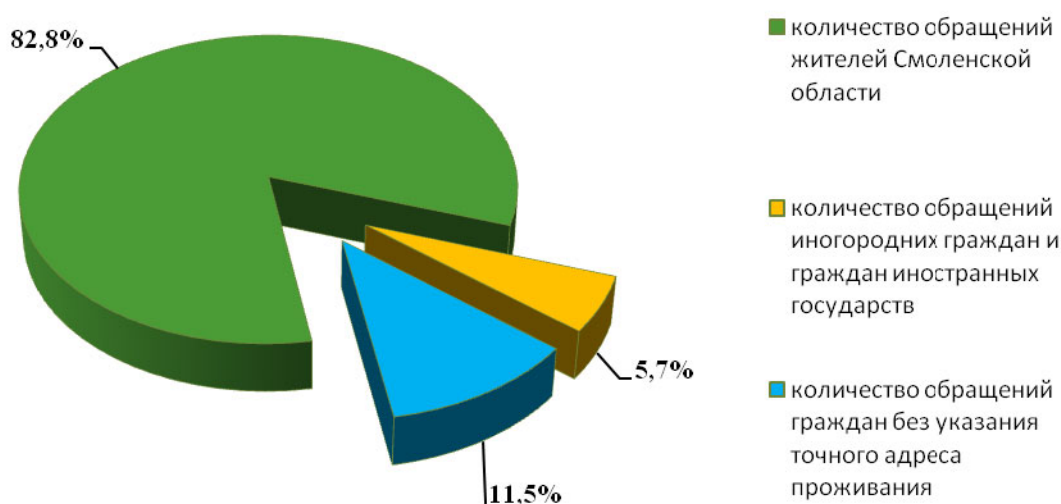
- по категориям проблемных вопросов.

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 – 6 511 или **82,8%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 83,1%).

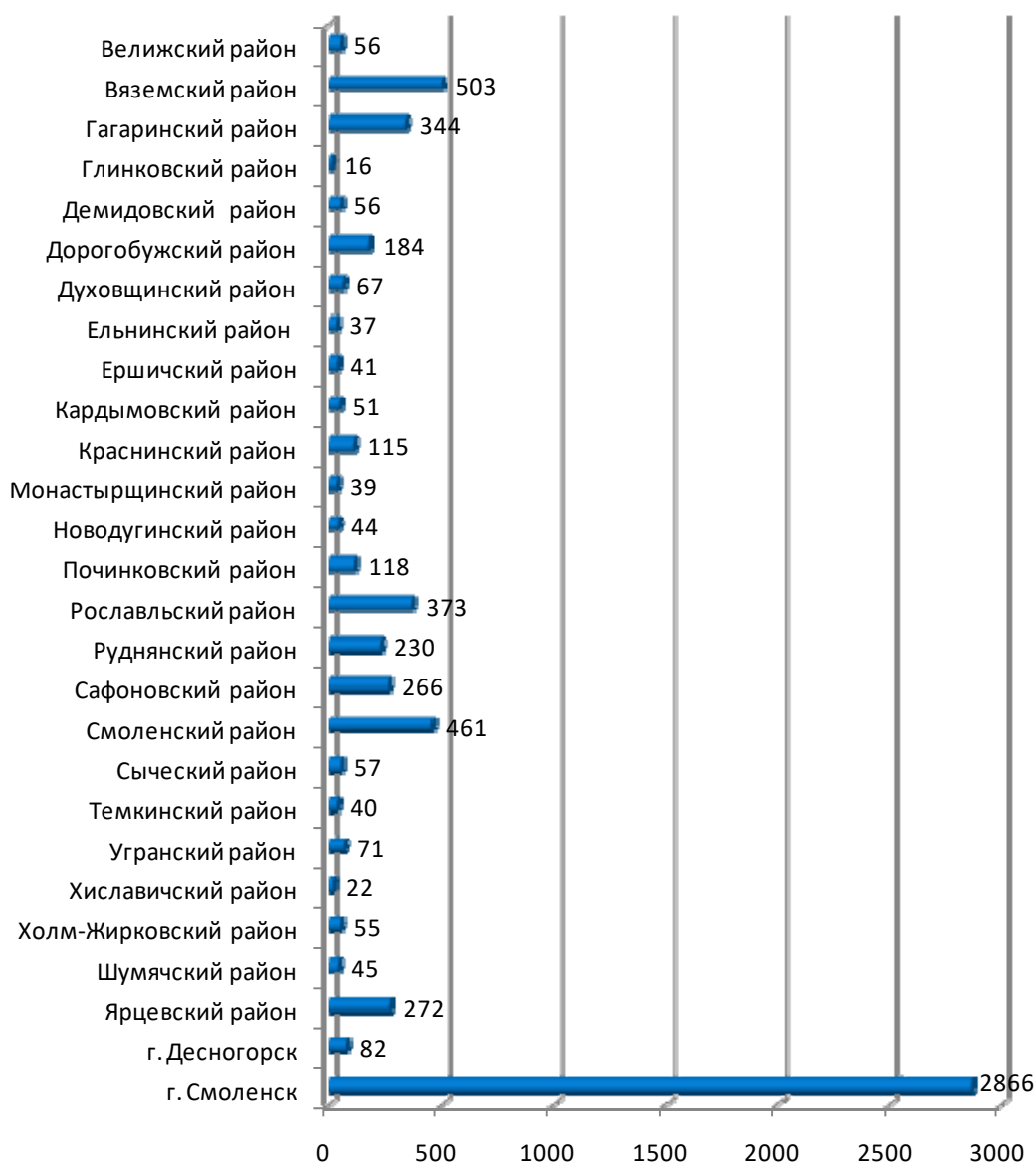
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 12 месяцев 2022 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 2 866 обращений или **36,4%** от общего количества обращений (АППГ – 35,4%).

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

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат
Администрации Смоленской области, по муниципальным
образованиям Смоленской области
за 12 месяцев 2022 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 7,2 (на тысячу жителей округа 7 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 6,3.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Гагаринского, Дорогобужского и Смоленского районов. Что

касается Ершичского, Темкинского и Угранского 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 12 месяцев 2022 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.

10,9% от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

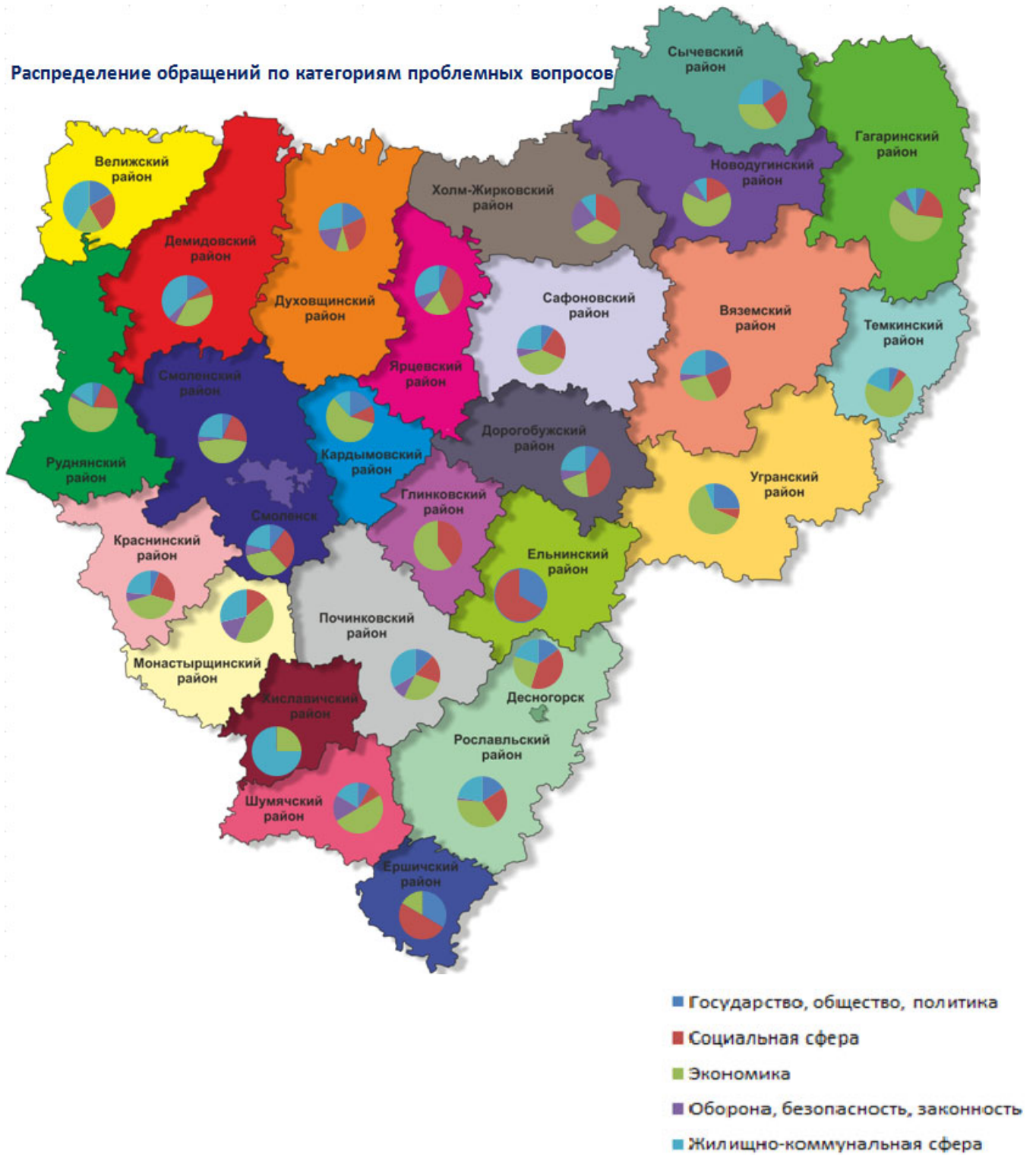
- доля обращений **ветеранов, инвалидов Великой Отечественной войны и их вдов** составила **0,1%**, АППГ – аналогичный показатель;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **3,3%**, что на 1,3 % меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **4,4%**, что меньше чем за АППГ на 2%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **2,7%**, что на 2,5% меньше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,4%**, что на 0,5% меньше чем за АППГ.

89,1% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

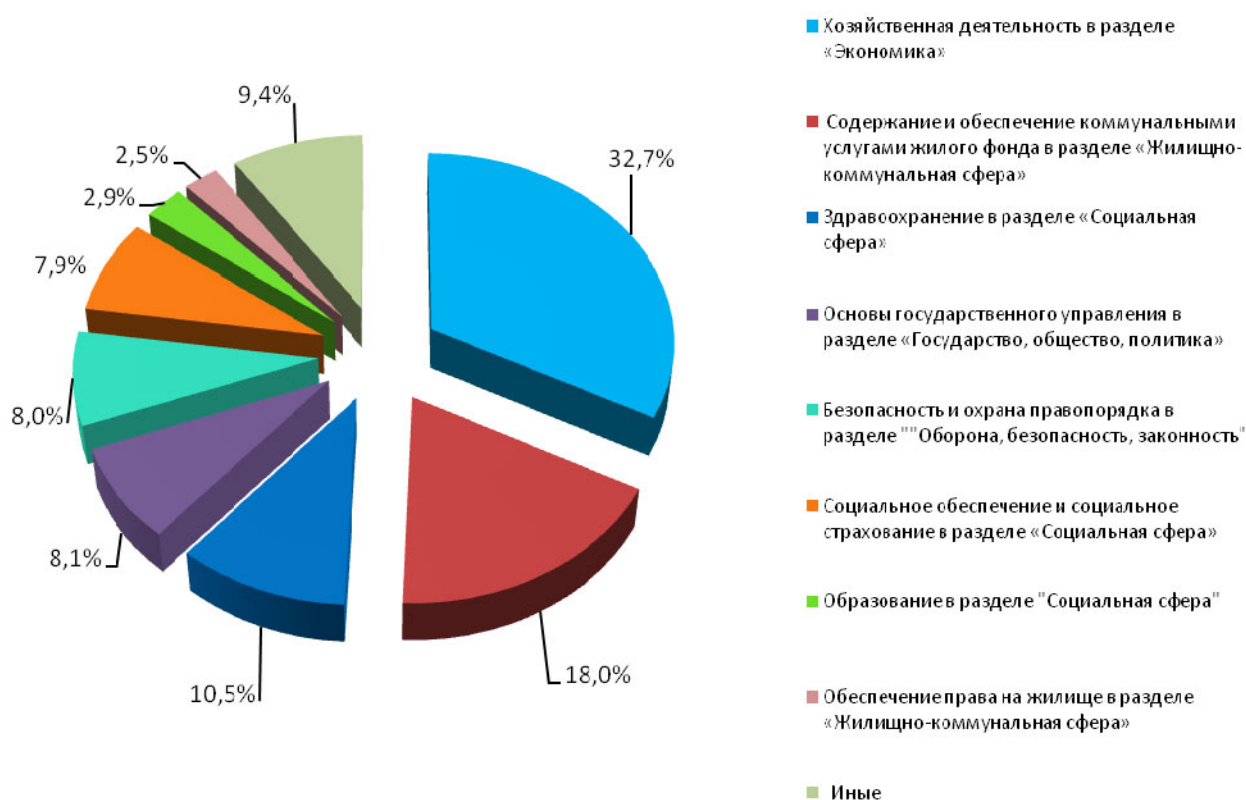
3. По категориям проблемных вопросов



Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



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



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **2 571** или **32,7%** от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 24,7%), 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>	1 454	
в том числе:		
уборка снега, мусора и посторонних предметов	449	г. Смоленск – 244, Вяземский район – 29, Гагаринский район – 22, Краснинский и Ярцевский районы – по 20, Дорогобужский район – 17, Рославльский район – 13, Смоленский район – 12, Руднянский район – 10, иные - 62
благоустройство и ремонт подъездных	322	г. Смоленск – 217,

дорог, в том числе тротуаров		иногородние граждане –11, Руднянский район – 10, Велижский район – 9, иные – 75
комплексное благоустройство	267	г. Смоленск – 146, Смоленский район – 16, Сафоновский район – 14, Вяземский и Гагаринский районы – по 10, Рославльский район – 9, иные - 62
газификация поселений	131	Гагаринский район – 15, Вяземский район – 14, Монастырщинский район – 13, Сафоновский и Смоленский районы – по 9, Дорогобужский район – 8, Рославльский район – 7, Починковский район – 6, иные – 50
уличное освещение	122	г. Смоленск – 41, Смоленский район – 18, Краснинский район – 11, Сафоновский район – 10, Рославльский и Смоленский районы – по 7, Ярцевский район – 6, иные – 22
строительство объектов социальной сферы	68	г. Смоленск – 32, Смоленский район – 25, иные - 11
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	61	г. Смоленск – 29, Сафоновский район – 5, иные - 27
иные	34	
<u>транспорт</u>	670	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность	320	г. Смоленск – 82,

автомобильных дорог		Смоленский район – 34, Вяземский район – 26, Руднянский район – 19, Гагаринский район – 18, Рославльский и Темкинский районы – 16, иностранцы – 15, Сычевский район – 13, Угранский район – 9, иные – 72
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	198	г. Смоленск – 59, Смоленский район – 32, Рославльский район – 19, Вяземский район – 12, иные – 76
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	68	г. Смоленск – 34, Сафоновский район – 15, иные – 19
содержание транспортной инфраструктуры	19	г. Смоленск – 12, иные - 7
иные	65	
<u>строительство</u>	268	
строительство и реконструкция дорог	212	г. Смоленск – 40, Гагаринский район – 22, Смоленский район – 19, Вяземский район – 15, Рославльский район – 11, иностранцы – 9, Темкинский район – 7, Краснинский район – 6, Кардымовский и Холм- Жирковский районы – по 5, иные – 73
иные	56	

В социальной сфере (1 924 обращения или 24,5% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 828 или 10,5% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 21,1%), социального обеспечения - 620 или 7,9% (АППГ – 8,2%), семьи – 154 обращения или 2% (АППГ – 2,9%), труда и занятости

населения – **89** или 1,1 % (АППГ – аналогичный показатель) и образования – **226** или 2,9% (АППГ – 2,8%).

Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 828 обращений		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	216	г. Смоленск – 72, Рославльский район – 26, Вяземский район – 23, Ярцевский район – 11, иностранцы – 10, Руднянский район – 7 Смоленский район -6, иные – 62
лекарственное обеспечение	124	г. Смоленск – 49, Вяземский район – 13, иные – 62
лечение и оказание медицинской помощи	113	г. Смоленск – 39, Вяземский район – 10, Сафоновский район – 8, Гагаринский и Смоленский районы – по 6, Ярцевский район – 5, иные - 39
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	111	г. Смоленск – 52, Рославльский район – 20, Вяземский район – 12, Руднянский район – 13, Ярцевский район – 12, иные – 12
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	38	г. Смоленск – 11, Гагаринский район – 6, Вяземский район – 5, иные -16
служба скорой медицинской и неотложной медицинской помощи	29	Ярцевский район – 9, Духовщинский район – 4, иные - 16
создание, ликвидация и реорганизация	25	Вяземский район – 5,

медицинских учреждений и организаций		Духовщинский район – 4, Шумячский район – 3, иные - 13
иные	172	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 620 обращений</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	284	г. Смоленск – 69, Вяземский район – 15, Рославльский район – 13, Ярцевский район – 10, иностранцы – 13, Смоленский район – 14, Гагаринский и Руднянский районы – по 7, иные - 136
исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей	58	г. Смоленск – 18, Сафоновский район – 11, Смоленский район – 8, иные - 21
просьбы об оказании финансовой помощи	57	г. Смоленск – 17, Рославльский район - 11, Ярцевский район – 4, иные - 25
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	42	г. Смоленск – 17, Дорогобужский район – 5, иные – 20
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	24	г. Смоленск – 9, Вяземский район – 4, иные - 11
иные	155	
<i>Семья – 154 обращения</i>		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	88	г. Смоленск – 28, Ярцевский район – 14, Вяземский район – 7, иные – 39
иные	66	
<i>Труд и занятость населения – 89 обращений</i>		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	38	г. Смоленск - 13, Дорогобужский район – 10, иные – 15

иные	51	
Образование – 226 обращений		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	61	г. Смоленск – 14, иногородние граждане – 6, Ярцевский район – 5, иные - 36
условия проведения образовательного процесса	38	г. Смоленск – 19, иные - 19
конфликтные ситуации в образовательных организациях	25	г. Смоленск – 9, иные - 16
поступление в образовательные организации	22	г. Смоленск – 15, иные - 7
создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	12	Починковский район – 6, иные - 6
иные	68	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** (1 667 обращений или 21,2% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 1 417 обращений или 18% от общего количества обращений (АППГ – 16,2%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 198 обращений или 2,5% от общего количества обращений (АППГ – 4,2%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно–коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	1 417	
в том числе:		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	390	г. Смоленск – 287, Рославльский район – 14, Вяземский район – 12, Гагаринский район – 10, иные – 67
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	220	г. Смоленск – 104, Вяземский район – 12, Смоленский район – 10, Рославльский и Ярцевский районы – по 9, Сафоновский район – 7,

		Гагаринский район – 6, иные – 63
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	170	г. Смоленск – 63, Смоленский и Сафоновский районы – 19, Дорогобужский район – 18, Рославльский район – 10, Ярцевский район – 9, иные – 32
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	128	г. Смоленск – 59, Смоленский район – 17, Демидовский район – 10, иные – 42
капитальный ремонт общего имущества	102	г. Смоленск – 60, Рославльский район – 9, иные – 33
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	101	г. Смоленск – 56, иные - 45
обращение с твердыми коммунальными отходами	79	г. Смоленск – 34, Ярцевский район – 16, Сафоновский район – 14, Вяземский район – 6, иные - 9
перебои в водоснабжении	56	Вяземский район – 12, Смоленский район – 10, Гагаринский район – 8, г. Смоленск – 7, Руднянский район – 6, иные - 13
перебои в электроснабжении	53	Гагаринский район – 8, Дорогобужский район – 6, Сафоновский район – 10, Смоленский район – 5, Вяземский район – 4, иные – 20
иные	118	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	212	
в том числе:		

улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	94	г. Смоленск – 36, Вяземский район – 11, Дорогобужский район – 8, Рославльский район – 6, иностранцы – 5, иные - 28
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	54	г. Смоленск – 23, Вяземский район – 5, Сафоновский район – 4, иные – 22
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	26	г. Смоленск – 11, иные – 15
обследование жилищного фонда на предмет пригодности	14	Вяземский район – 7, иные - 7
иные	24	

В отчетном периоде 2022 года поступило **638** обращений или **8,1%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 6,3%).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Исполнительные органы – 298 обращений		
деятельность исполнительных органов	291	г. Смоленск – 94, Рославльский район – 25, Смоленский и Ярцевский районы – по 21, Вяземский район – 19, Дорогобужский район – 13, Гагаринский район – 12, Духовщинский район – 8, Сафоновский район – 7, Ершичский район – 6, иные – 94
иные	7	
Местное самоуправление – 286 обращений		
деятельность муниципальных образований и его руководителей	275	г. Смоленск – 38, Рославльский район – 30, Вяземский район – 28,

		Смоленский и Ярцевский районы – по 10, Сафоновский и Угранский районы – по 9, Краснинский район – 6, Дорогобужский район – 5, иные – 130
иные	7	

Анализ тематики поступивших обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» (632 обращения или 8% от общего количества) показал значительное увеличение количества обращений в IV квартале 2022 года по вопросам, связанным с *частичной мобилизацией* – 527 обращений или 6,7% от общего количества обращений. Тематика вопросов касалась возрастных ограничений по призыву; категорий граждан, подлежащих мобилизации; мер социальной поддержки мобилизованных граждан и членов их семей; очередности призыва; материально-технического и финансового обеспечения мобилизованных, в том числе питания; оснований для отсрочки призыва; срока службы при частичной мобилизации; прохождения медицинского освидетельствования; предоставления кредитных каникул, законности призыва мобилизованных, имеющих троих и более детей, обеспечения мобилизованных выплатами (в том числе региональными) и денежным довольствием.

Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 12 месяцев 2022 года в сравнении с аналогичными периодами 2021 и 2020 годов:

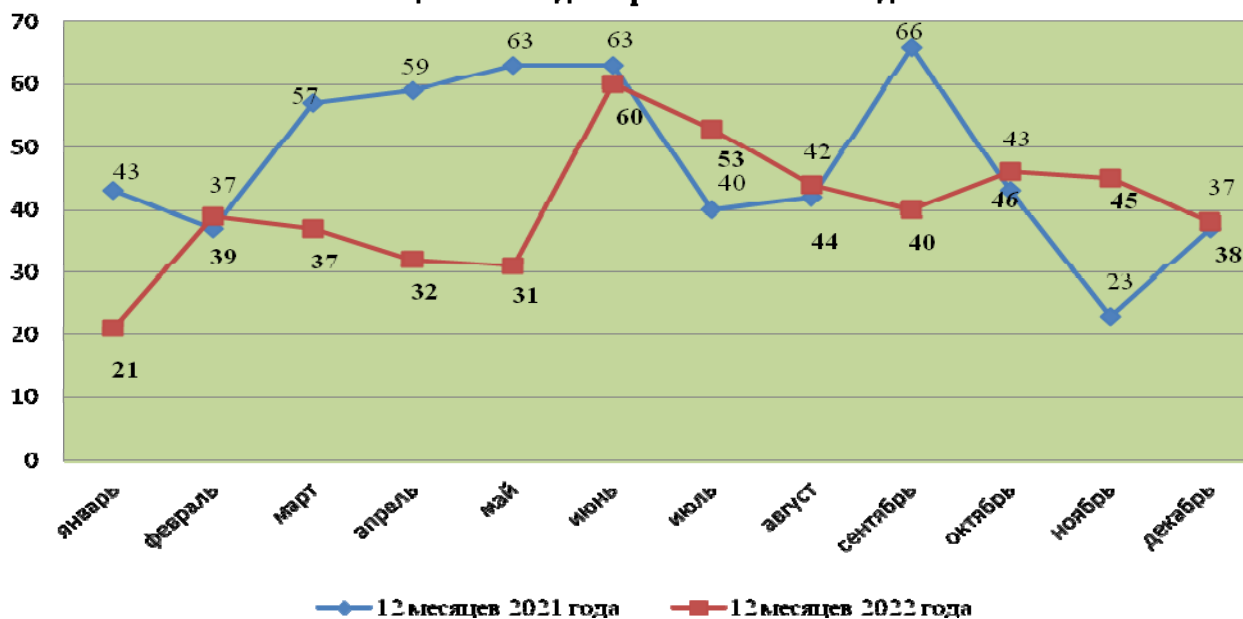
Вопросы	12 месяцев 2020 года	12 месяцев 2021 года	12 месяцев 2022 года
уборка снега, мусора и посторонних предметов	91	155	449
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	295	328	390
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	340	320	320
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	212	132	322
деятельность исполнительных органов	247	213	291
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	349	217	284

мобилизация (разъяснения по условиям частичной мобилизации, по нарушениям прав мобилизованных)	0	0	282
деятельность муниципальных образований и его руководителей	269	225	275
комплексное благоустройство	267	214	267
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	166	189	220
работа медицинских учреждений и их сотрудников	277	220	216
строительство и реконструкция дорог	188	208	212
лекарственное обеспечение	132	181	124
лечение и оказание медицинской помощи	291	212	113
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	417	658	111
выплата пособий и компенсаций на ребенка	228	150	88

4. Личные приемы граждан

За 12 месяцев 2022 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **486** обращений, принято 565 человек (в АППГ рассмотрено 573 обращения, 709 граждан).

Динамика приема граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями исполнительных органов Смоленской области по месяцам 2022 года в сравнении с 2021 годом



В отчетном периоде проведено **23** выездных личных приема заместителями Губернатора Смоленской области в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено **17** обращений и принято **18** граждан. В аналогичном периоде прошлого года проведено 24 выездных личных приема, в том числе 16 приемов в режиме видеоконференцсвязи, в ходе которых рассмотрено 86 обращений и принято 122 гражданина.

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 12 месяцев 2022 года проведено 6 личных приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **6 поручений** (из них 1 поручение исполнено в отчетном периоде, 5 находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 1-4 кварталы 2023 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за отчетный период проведен 1 личный прием граждан, по итогам которого в Администрацию Смоленской области году направлено **4 поручения** (находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 1-4 кварталы 2023 года).