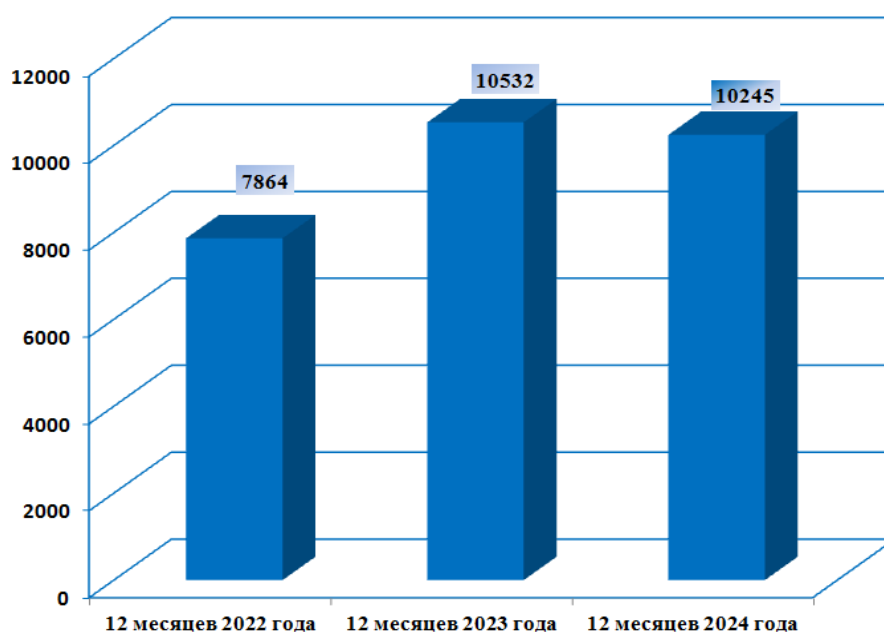


## ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за 2024 год

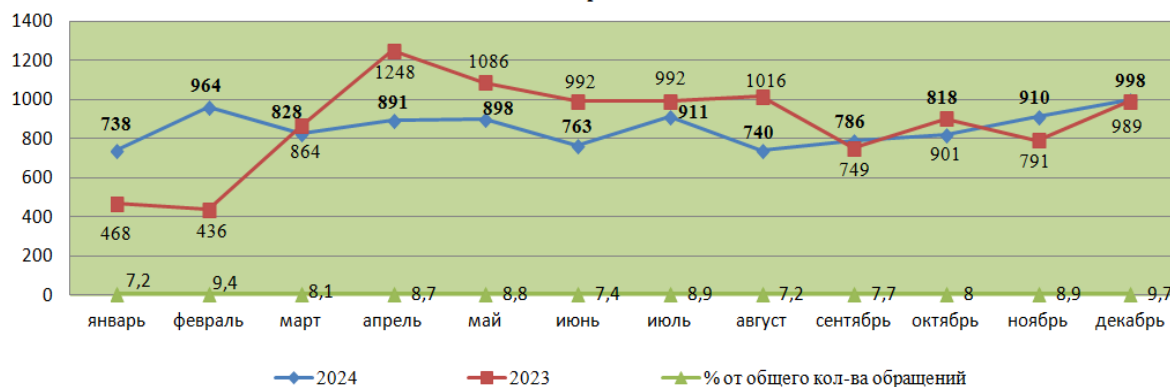
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Правительства Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской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

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Правительства Смоленской области поступило **10 929** обращений граждан (**письменных – 10 245** и **устных – 684**), что на 5,1% меньше, чем за аналогичный период 2023 года (далее – АППГ).

Динамика поступления письменных обращений



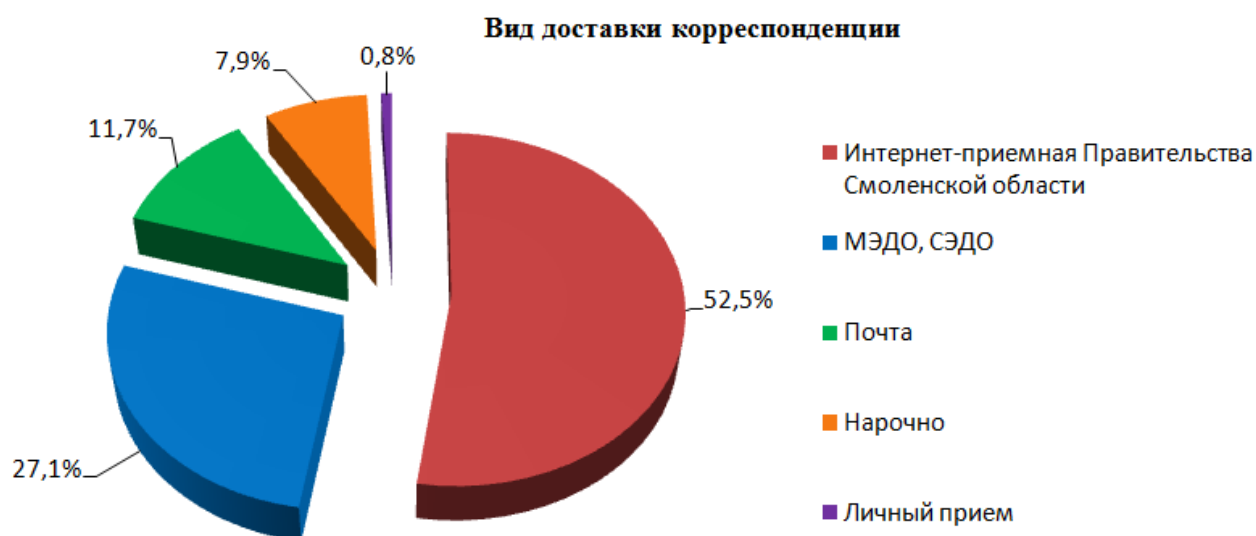
Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Правительства Смоленской области по месяцам 2024 года в сравнении с 2023 годом



Кроме того, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в Аппарат Правительства Смоленской области от граждан поступило **15 798** обращений в форме электронного документа за истекший период.

Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **183** запроса (АППГ – 166), **поручений – 235** (АППГ – 24), **необращений – 177** (АППГ – 308).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **52,5%** (АППГ – 52%) – поступило в **Интернет-приемную Правительства Смоленской области**, **27,1%** (АППГ – 21,5%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **11,7%** (АППГ – 13,2%) – посредством **почтовой** связи, **7,9%** (АППГ – 12,4%) – **нарочно**, **0,8%** (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 – 10 052 (98,1%** от общего количества обращений), **жалоб – 139 (1,4%), предложений – 54 (0,5%).**

Из числа **анонимных** поступило 66 обращений или **0,6%** (в АППГ – 1,1%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 696 или **6,8%** от общего количества обращений (в АППГ – 8,6%).

Количество **первичных** обращений составило 7 426 или **72,5%** (АППГ – 75,8%) от общего количества обращений, поступивших в письменной

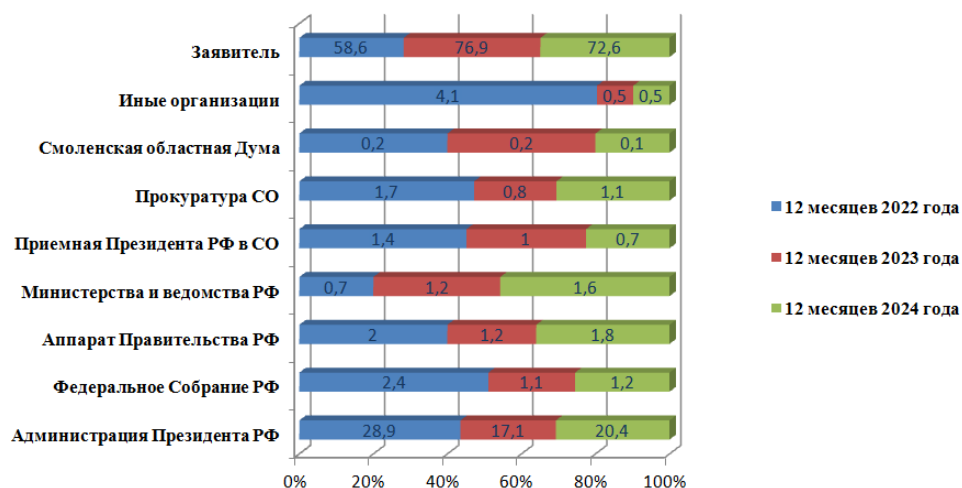
форме и в форме электронного документа, **повторных** – 1 304 или **12,7%** (АППГ – 12,1%), **неоднократных** обращений – 1 515 или **14,8%** (АППГ – 12,1%).

8 135 обращений или **79,4%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 72,8%).

За 2024 год 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	2 095 (20,4%)	+3,3%
Федеральное Собрание Российской Федерации	121 (1,2%)	+0,1%
Аппарат Правительства Российской Федерации	181 (1,8%)	+0,6%
Министерства и ведомства Российской Федерации	163 (1,6%)	+0,4%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	68 (0,7%)	-0,3%
Прокуратура Смоленской области	112 (1,1%)	+0,3%
Смоленская областная Дума	13 (0,1%)	-0,1%
Иные организации	58 (0,5%)	аналогичный показатель
Заявитель	7 434 (72,6%)	-4,3%

Источники поступления обращений в Аппарат Правительства Смоленской области



В отчетном периоде Аппаратом Правительства Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции 6 974 обращения **с контролем**, что составило **68,1%** от общего количества обращений (АППГ – 75,7%).

По состоянию на 31 декабря 2024 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 6 434 обращения.**

По результатам рассмотрения:

377 – **поддержано** или **5,9%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 6,2%);

247 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **65,5%** из числа поддержанных (АППГ – 50,8%);

5 959 – **даны разъяснения** или **92,6%** (АППГ – 92,8%);

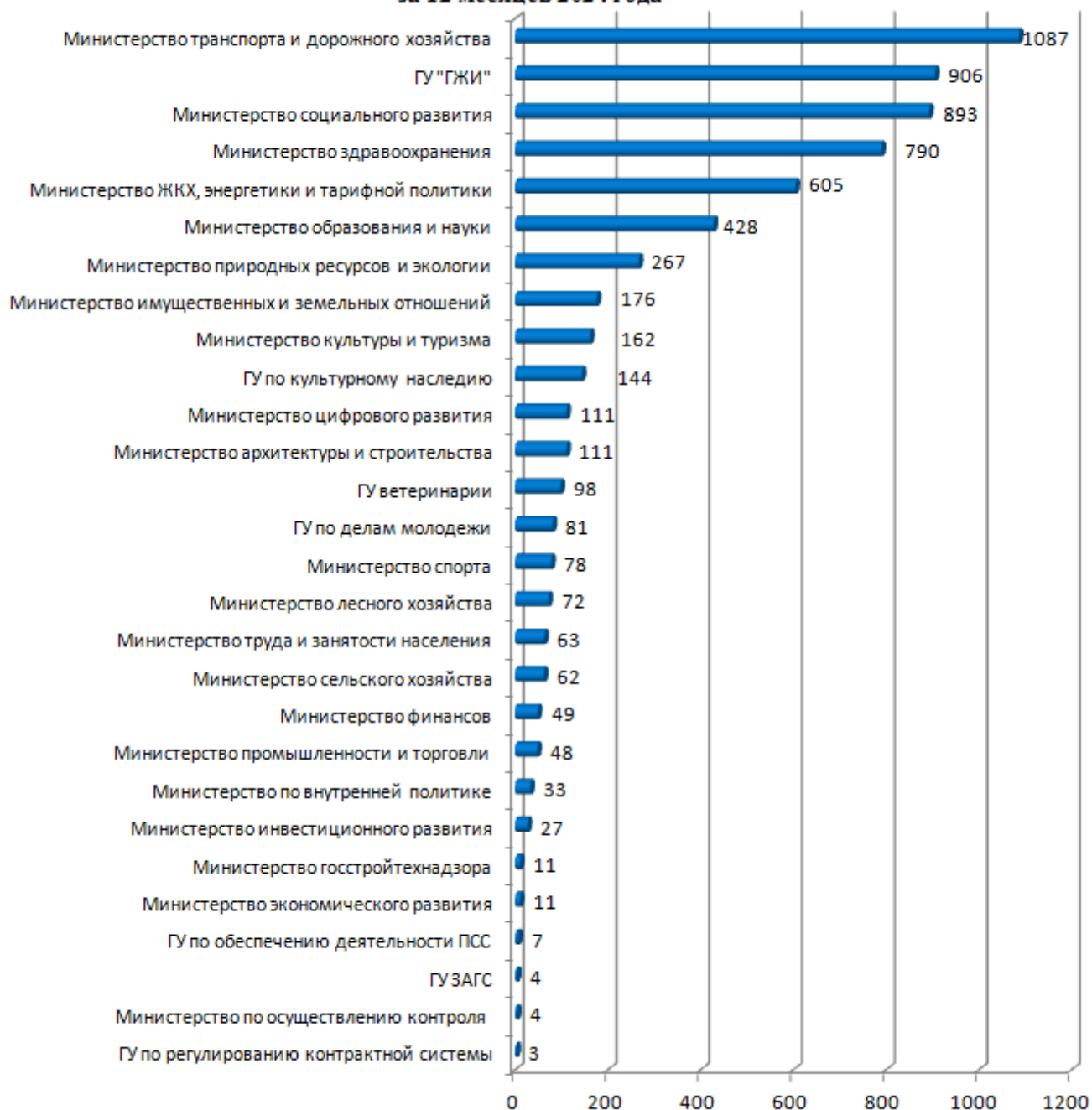
98 обращений перенаправлено по территориальности или 1,5% (АППГ – 1%).

**Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат  
Правительства Смоленской области в 2024 году**



Наибольшее количество обращений поступило в следующие исполнительные органы Смоленской области: Министерство транспорта и дорожного хозяйства Смоленской области – **1 087** (АППГ – 1 298), Главное управление «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» – **906** (АППГ – 1 841), Министерство социального развития Смоленской области – **893** (АППГ – 1 130), Министерство здравоохранения Смоленской области – **790** (АППГ – 878), Министерство жилищно-коммунального хозяйства, энергетики и тарифной политики – **605** (АППГ – 929), Министерство образования и науки – **428** (АППГ – 402).

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Правительства  
Смоленской области, по исполнительным органам Смоленской области  
за 12 месяцев 2024 года**



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

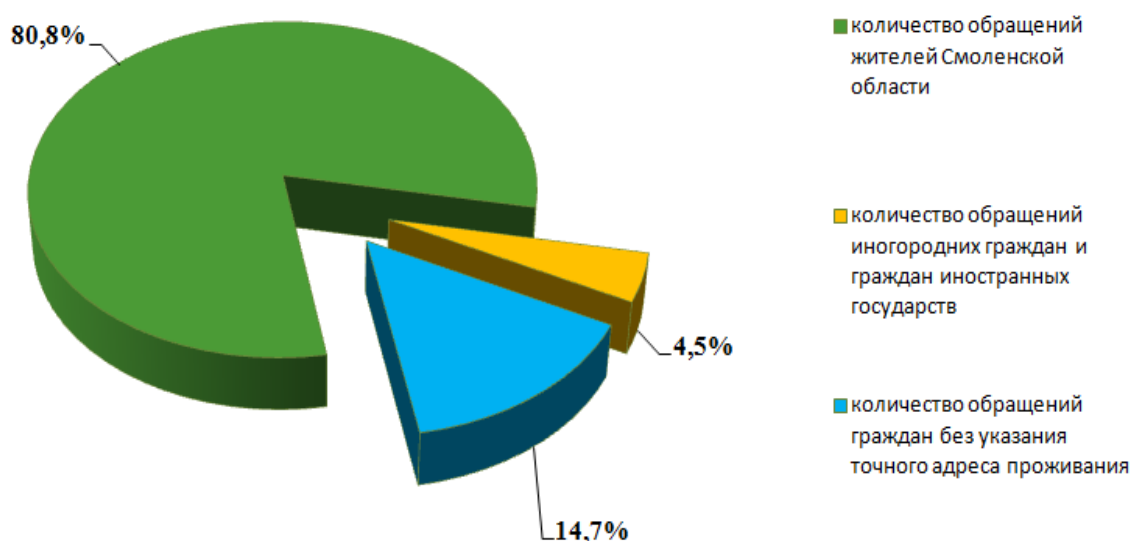
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 Правительства Смоленской области – 8 277 или **80,8%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 82,6%).

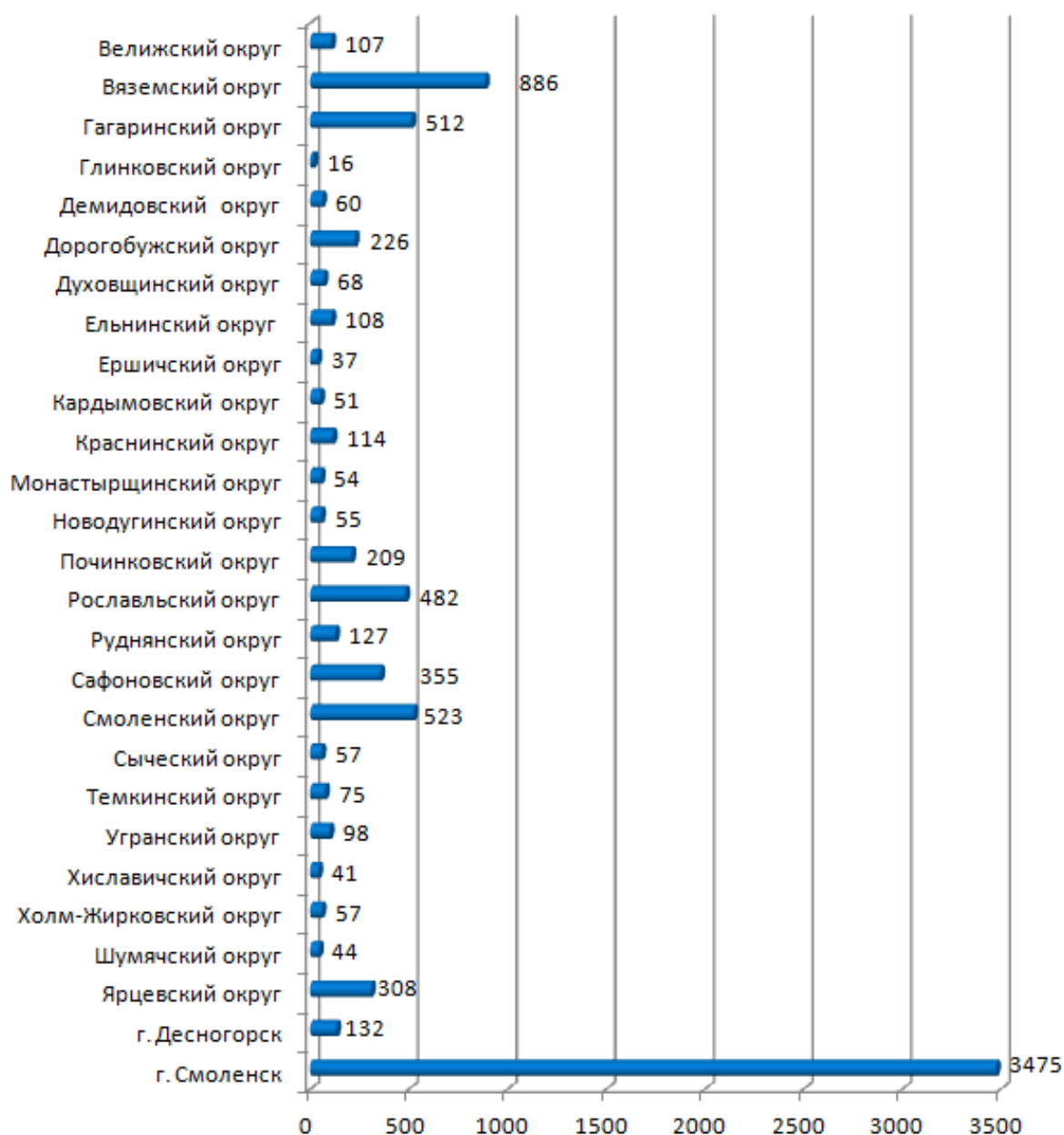
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 12 месяцев 2024 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 3 475 обращений или **33,9%** от общего количества обращений (АППГ – 35%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Гагаринского, Дорогобужского, Починковского, Рославльского, Сафоновского, Смоленского и Ярцевского муниципальных округов.

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат  
Правительства Смоленской области, по муниципальным  
образованиям Смоленской области за 12 месяцев 2024 года**



Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

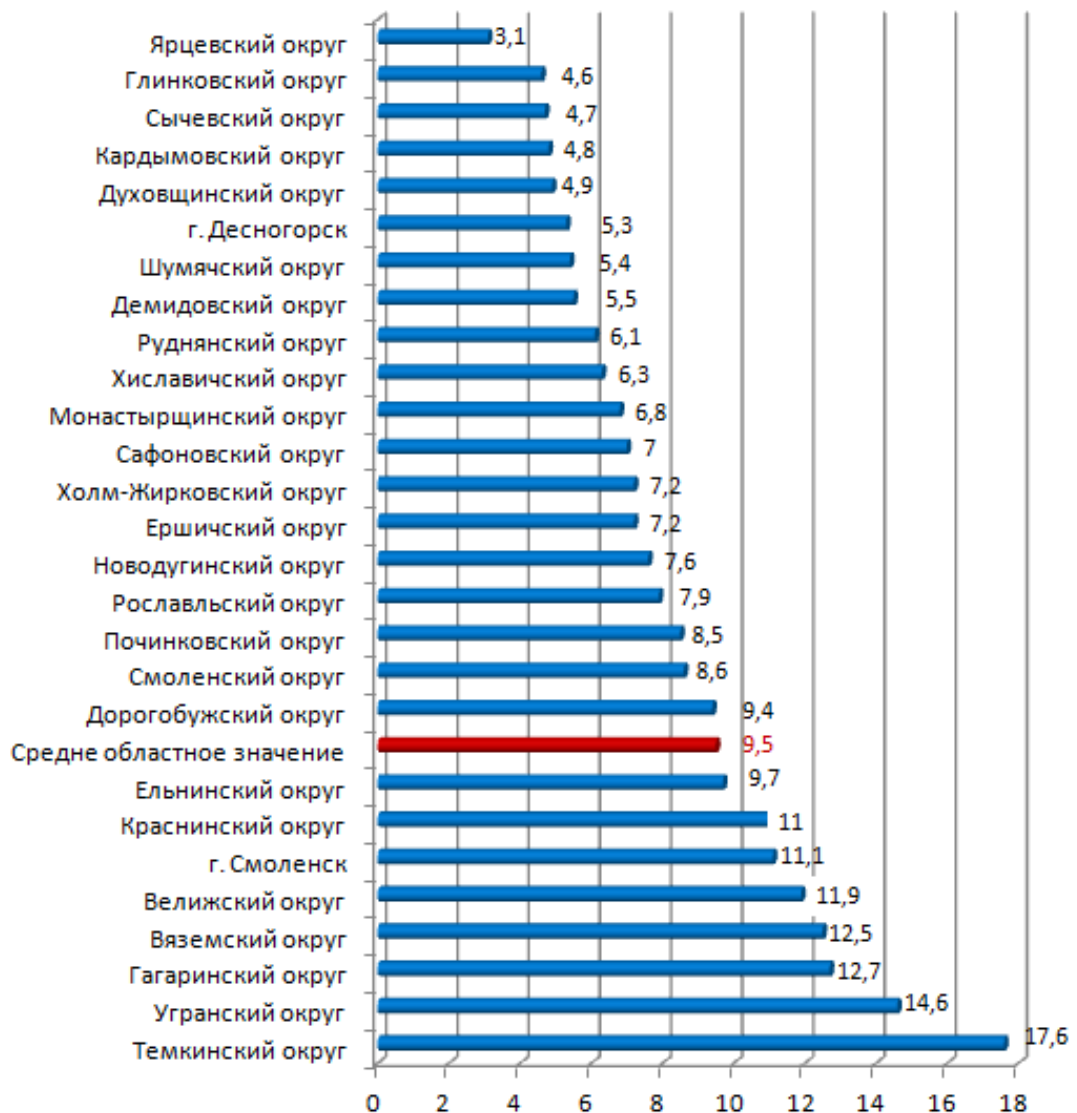
В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 9,5 (на тысячу жителей округа 10 человек обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Правительства Смоленской области). В прошлом году – такой же показатель.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Велижского, Вяземского и Гагаринского муниципальных округов. Что касается Велижского, Ельнинского, Краснинского, Темкинского и



Угранского округов, 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 12 месяцев 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,



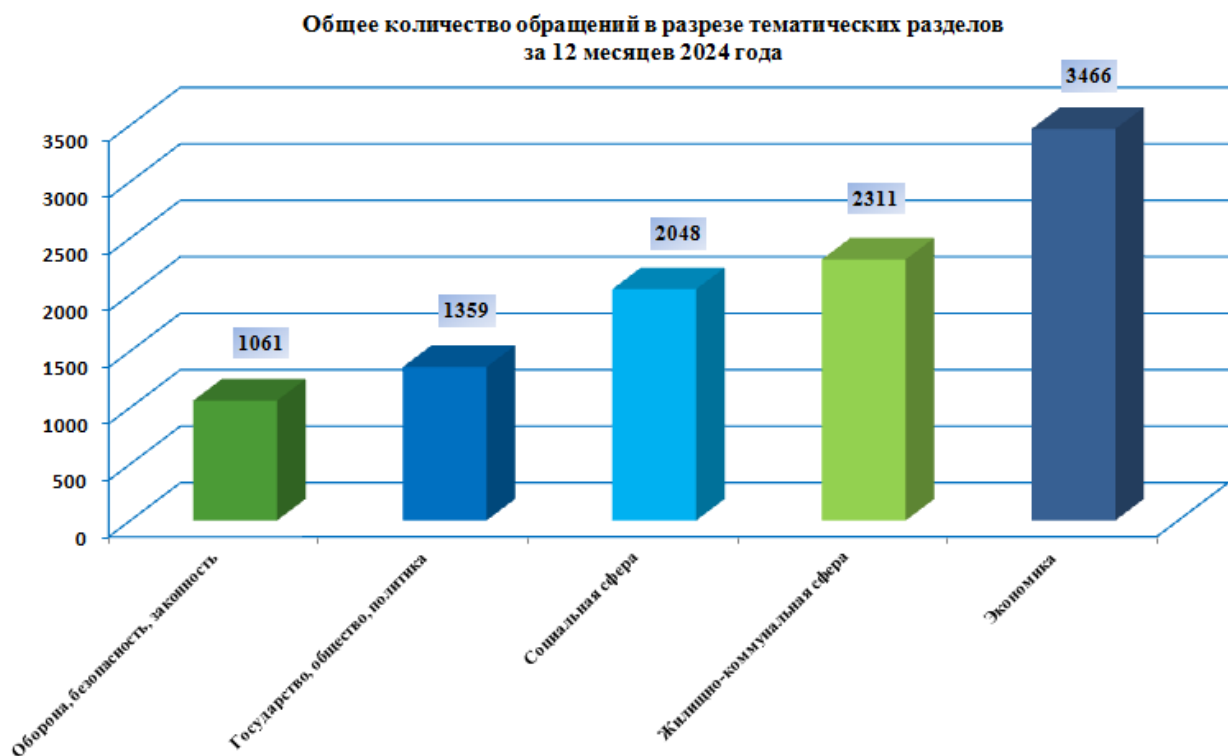
инвалиды, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

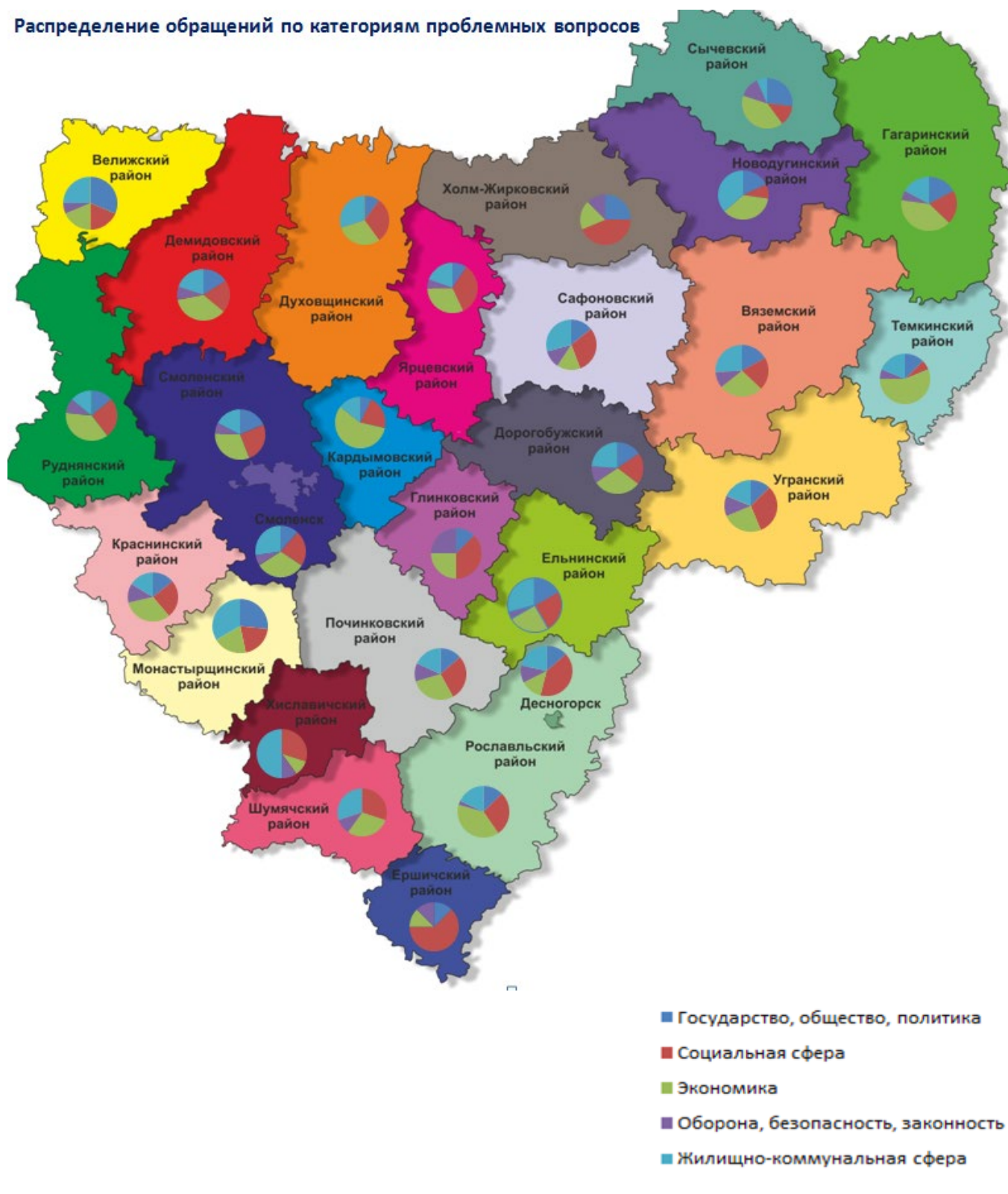
- доля обращений **ветеранов, инвалидов Великой Отечественной войны и их вдов** составила **0,2%**, что на 0,2% больше, чем за АППГ;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **7,9%**, что на 2,2% больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **6,4%**, 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.

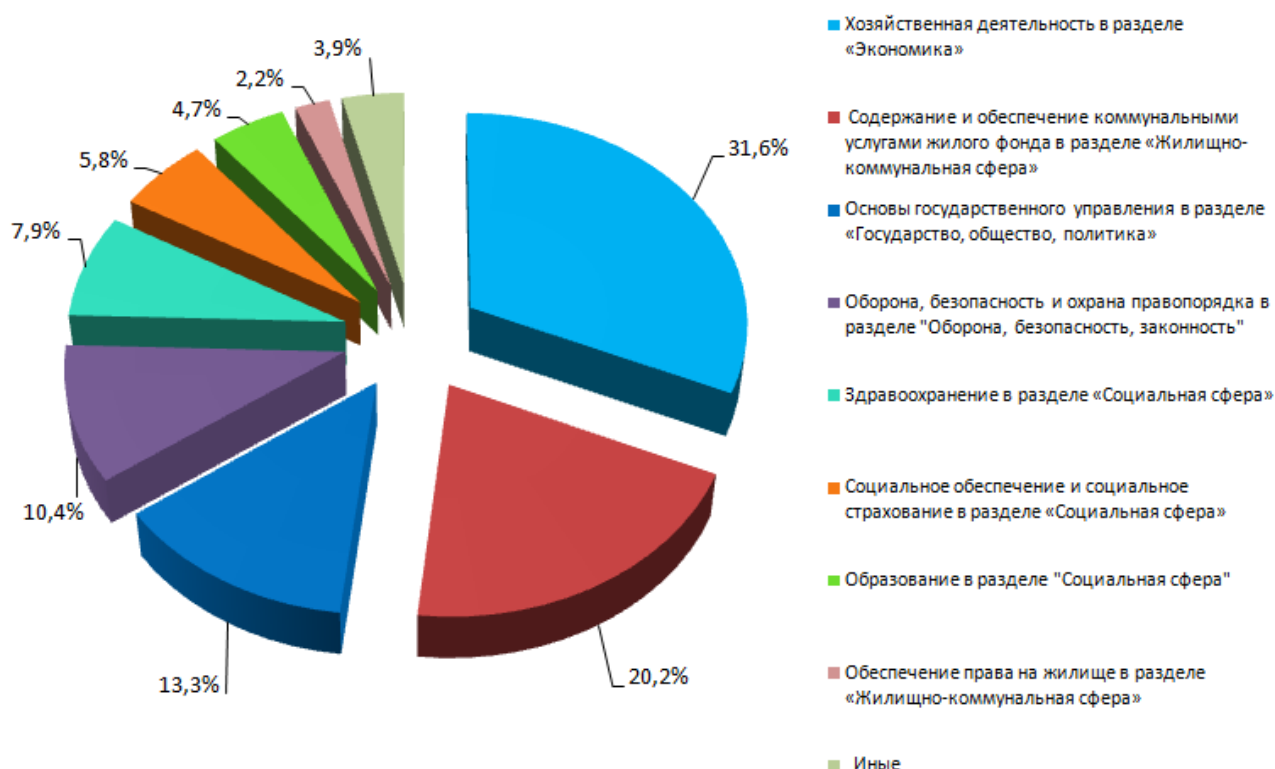
### 3. По категориям проблемных вопросов



# Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



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



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **3 241** обращение или 31,6% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 33,5%), из них:

<i>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</i>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	<b>1 387</b>	
<b>в том числе:</b>		
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	330	г. Смоленск – 157, Смоленский округ – 24, Рославльский округ – 21, Вяземский округ – 20, Гагаринский, Ельнинский и Ярцевский округа – 10, иные – 78
комплексное благоустройство	294	г. Смоленск – 130, Вяземский округ – 27, Гагаринский округ – 17, Рославльский округ – 16, Смоленский округ – 12, Дорогобужский округ – 11, Краснинский округ – 9, иные – 72
уборка снега, мусора и посторонних предметов	175	г. Смоленск – 69,

		Вяземский округ – 22, Смоленский округ – 14, Гагаринский округ – 12, Ярцевский округ – 10, иные – 48
уличное освещение	190	г. Смоленск – 57, Смоленский округ – 20, Вяземский округ – 16, Рославльский округ – 14, Ярцевский округ – 13, Краснинский округ – 10, иные – 60
газификация поселений	157	Гагаринский округ – 27, Смоленский округ – 13, Сафоновский округ – 11, иногородние граждане – 10, Починковский округ – 9, Кардымовский округ – 7, иные – 80
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	71	г. Смоленск – 32, Вяземский округ – 9, иные – 30
строительство объектов социальной сферы	43	г. Смоленск – 37, иные – 6
иные	127	
<u>транспорт</u>	<b>1 110</b>	
<b>в том числе:</b>		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	534	г. Смоленск – 277, Гагаринский округ – 42, Смоленский округ – 38, Вяземский округ – 24, Сафоновский округ – 23, Рославльский округ – 17, Ярцевский округ – 15, Починковский округ – 14, иногородние граждане – 13, Ельнинский округ – 12, Холм-Жирковский округ – 11, Руднянский округ – 10, иные – 38
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	408	г. Смоленск – 202, Вяземский округ – 44, Гагаринский округ – 15, Рославльский округ – 14, Смоленский округ – 13, Руднянский округ – 9,

		Дорогобужский округ – 8, иные – 103
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	97	г. Смоленск – 30, Смоленский округ – 12, Гагаринский округ – 11, иные – 44
иные	71	
<u>строительство</u>	<b>346</b>	
<b>в том числе:</b>		
строительство и реконструкция дорог	267	г. Смоленск – 77, Рославльский округ – 22, Вяземский округ – 21, Смоленский округ – 19, Ярцевский округ – 12, Сафоновский округ – 10, Починковский округ – 9, иногородние граждане – 8, иные – 89
иные	79	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно-коммунального хозяйства** (2 311 обращений или 22,6% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **2 069** обращений или 20,2% от общего количества обращений (АППГ – 22,6%), на втором месте – по обеспечению права на жилище – **224** обращения или 2,2% от общего количества обращений (АППГ – 2,8%). К ним относятся вопросы:

<b>Сфера жилищно-коммунального хозяйства</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>2 069</b>	
<b>в том числе:</b>		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	505	г. Смоленск – 325, Вяземский округ – 42, Сафоновский округ – 20, Рославльский округ – 17, Дорогобужский округ – 16, Гагаринский округ – 15, Ярцевский округ – 14, Смоленский округ – 12, Починковский округ – 10, иные – 34
перебои в электроснабжении	339	Вяземский округ – 68, Гагаринский округ – 48,

		г. Смоленск – 33, Угранский округ – 25, иногородние граждане – 18, Дорогобужский округ – 14, Смоленский округ – 13, Рославльский округ – 11, Ярцевский округ – 10, Ельнинский и Сафоновский округа – 9, иные – 81
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	276	г. Смоленск – 159, Вяземский округ – 32, Смоленский округ – 14, Гагаринский округ – 13, Рославльский округ – 12, иные – 46
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	264	г. Смоленск – 136, Вяземский округ – 37, Гагаринский округ – 20, Сафоновский округ – 15, Рославльский округ – 14, Смоленский округ – 13, Ярцевский округ – 11, Починковский округ – 10, иные – 8
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	215	г. Смоленск – 96, Дорогобужский округ – 19, Рославльский округ – 18, Сафоновский округ – 15, Смоленский округ – 14, иногородние граждане – 10, Гагаринский округ – 9, иные – 34
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	188	г. Смоленск – 108, Вяземский округ – 27, Сафоновский округ – 11, Ярцевский округ – 9, Смоленский округ – 8, иные – 25
капитальный ремонт общего имущества	122	г. Смоленск – 99, Вяземский округ – 15, иные – 8
перебои в водоснабжении	92	г. Смоленск – 51, Вяземский округ – 15, Смоленский округ – 13, Гагаринский округ – 11,

		иные – 2
обращение с твердыми коммунальными отходами	58	г. Смоленск – 40, иные – 18
иные	10	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	<b>224</b>	
<b>в том числе:</b>		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	112	г. Смоленск – 34, Вяземский округ – 14, Сафоновский округ – 12, Рославльский округ – 10, Смоленский округ – 9, Гагаринский округ – 8, иные – 25
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	56	г. Смоленск – 27, Вяземский округ – 12, иные – 17
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	27	г. Смоленск – 10, иные – 17
иные	29	

В социальной сфере (2 048 обращений или 20% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **806** или 7,9% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 8,4%), социального обеспечения – **594** или 5,8% (АППГ – 6,5%) и образования – **482** или 4,7% (АППГ – 3,1%),

<b>Социальная сфера</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
<b>Здравоохранение – 806 обращений</b>		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	181	г. Смоленск – 52, Вяземский округ – 16, Ярцевский округ – 14, Смоленский округ – 9, Рославльский округ – 10, Дорогобужский округ – 9, иные – 71
лечение и оказание медицинской помощи	175	г. Смоленск – 57, Вяземский округ – 17, Гагаринский округ – 15, Рославльский округ – 12, Ярцевский округ – 10, Смоленский округ – 9, иные – 55
санитарно-эпидемиологическое благополучие	144	г. Смоленск – 79,



населения		Вяземский округ – 13, Гагаринский округ – 8, иные – 44
лекарственное обеспечение	58	г. Смоленск – 25, иные – 33
заработная плата медицинских работников	46	Рославльский округ – 10, иные – 36
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	38	г. Смоленск – 11, иные – 27
меры социальной поддержки медицинских работников	29	Вяземский округ – 9, иные – 20
служба скорой медицинской и неотложной медицинской помощи	25	Сафоновский округ – 9, иные – 16
медицинское обслуживание сельских жителей	23	Вяземский округ – 9, иные – 14
иные	87	
<b>Социальное обеспечение и социальное страхование – 594 обращения</b>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь гражданам	273	г. Смоленск – 147, Вяземский округ – 17, Ярцевский округ – 13, Рославльский округ – 10, Сафоновский округ – 9, Руднянский округ – 8, Смоленский округ – 7, иные – 62
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	103	г. Смоленск – 26, Гагаринский округ – 11, Вяземский округ – 10, иные – 56
просьбы об оказании финансовой помощи	67	г. Смоленск – 26, иные – 41
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	32	г. Смоленск – 12, иные – 20
иные	119	
<b>Образование – 482 обращения</b>		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	85	г. Смоленск – 25, иногородние граждане – 15, Рославльский округ – 9, иные – 36
создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	57	Руднянский округ – 9, Дорогобужский округ – 7, иные – 41
конфликтные ситуации в образовательных организациях	44	г. Смоленск – 15, иные – 29
поступление в образовательные организации	34	г. Смоленск – 25,

		иные – 9
условия проведения образовательного процесса	26	г. Смоленск – 17, иные – 9
иные	236	

В 2024 году поступило **698** обращений или 6,8% от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 9,8%).

<b>Сфера «Государство, общество, политика»</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
<b>Исполнительные органы – 112 обращений</b>		
деятельность исполнительных органов	104	г. Смоленск – 36, Вяземский округ – 9, иные – 59
иные	8	
<b>Местное самоуправление – 621 обращение</b>		
деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	594	г. Смоленск – 97, Вяземский округ – 84, Рославльский округ – 51, Смоленский округ – 46, Гагаринский округ – 44, Дорогобужский округ – 27, Ярцевский округ – 22, Починковский округ – 19, Краснинский округ – 18, Темкинский округ – 14, Велижский и Сафоновский округа – по 12, Угранский округ – 11 иные – 137
иные	27	

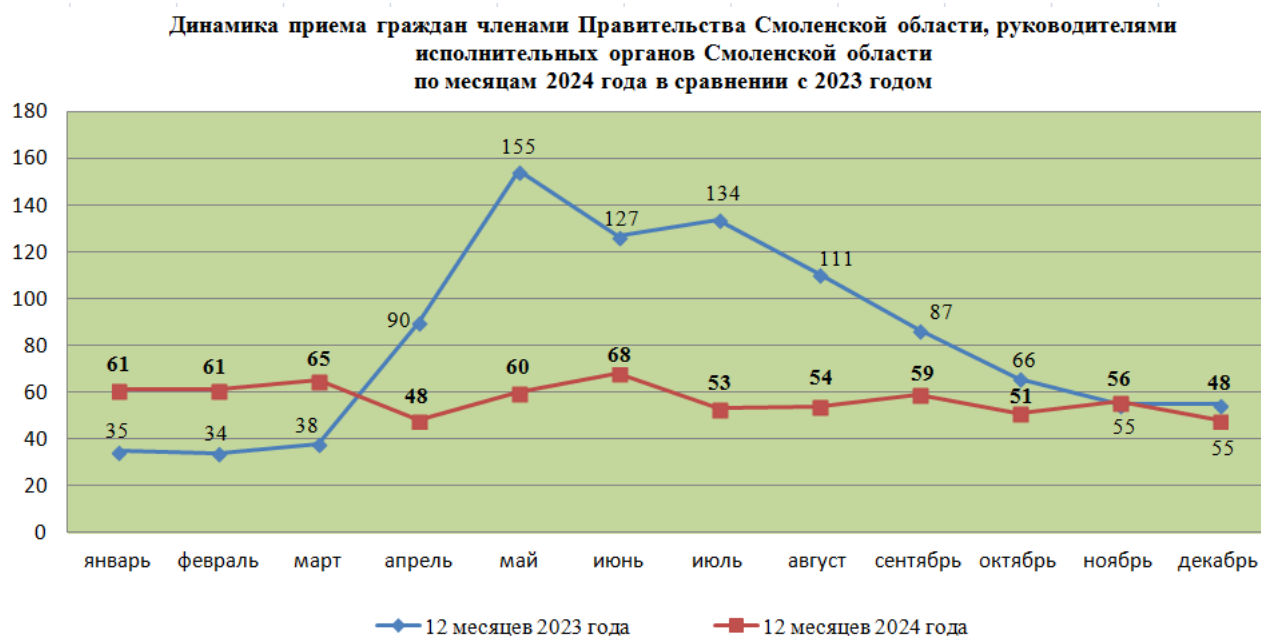
Количество обращений в сфере «Оборона, безопасность, законность» составило **1 061** или 10,4% от общего количества поступивших за отчетный период обращений (АППГ – 3,1%). Основная тематика вопросов касалась соблюдения прав участников специальной военной операции и членов их семей, а также денежного довольствия военнослужащих по контракту.

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

<i><b>Вопросы</b></i>	<i><b>10 245 обр. 2024 год</b></i>	<i><b>10 532 обр. 2023 год</b></i>	<i><b>7 864 обр. 2022 год</b></i>
деятельность муниципальных образований и его руководителей	<b>594</b>	<b>579</b>	<b>275</b>
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	<b>534</b>	<b>659</b>	<b>320</b>
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	<b>505</b>	<b>705</b>	<b>390</b>
транспортное обслуживание населения	<b>408</b>	<b>324</b>	198
перебои в электроснабжении	<b>339</b>	159	53
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	<b>330</b>	<b>417</b>	<b>322</b>
комплексное благоустройство	294	<b>354</b>	<b>267</b>
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	276	291	128
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	273	293	<b>284</b>
строительство и реконструкция дорог	267	338	212
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	264	<b>379</b>	220
оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	215	202	170
уличное освещение	190	205	122
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	188	209	101
работа медицинских учреждений и их сотрудников	181	195	216
уборка снега, мусора и посторонних предметов	175	<b>402</b>	<b>449</b>
лечение и оказание медицинской помощи	175	148	113
газификация поселений	157	208	131
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	144	138	111
капитальный ремонт общего имущества	122	200	102
деятельность исполнительных органов	104	210	<b>291</b>
<i>иные</i>	<i>4 510</i>	<i>3 917</i>	<i>3 489</i>

#### 4. Личные приемы граждан

В 2024 году в ходе личных приемов на базе приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан и выездных приемов в муниципальные образования Смоленской области рассмотрено **684** обращения, принято 866 человек (в АППГ рассмотрено 727 обращений, принято 737 граждан).



#### 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 в 2024 году проведено 2 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Правительство Смоленской области направлено **6 поручений** (2 – исполнено, 4 – находятся в стадии исполнения, срок исполнения – II и IV кварталы 2025 года).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе за отчетный период проведено 2 личных приема граждан, по итогам которого в Правительство Смоленской области году направлено **5 поручений** (3 – исполнено, 2 – находятся в стадии исполнения, срок исполнения – III и IV кварталы 2025 года).