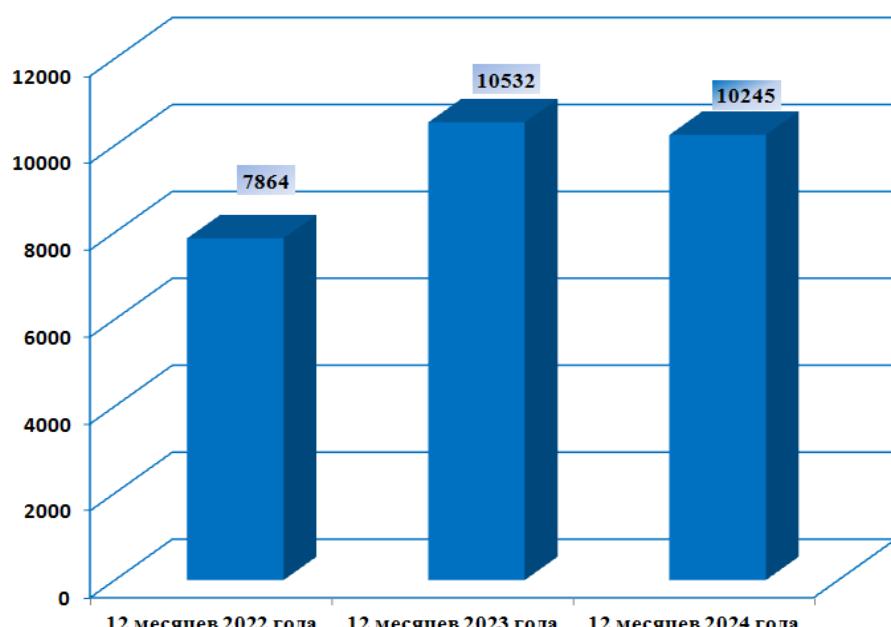


ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Правительства Смоленской области с обращениями граждан за 2024 год

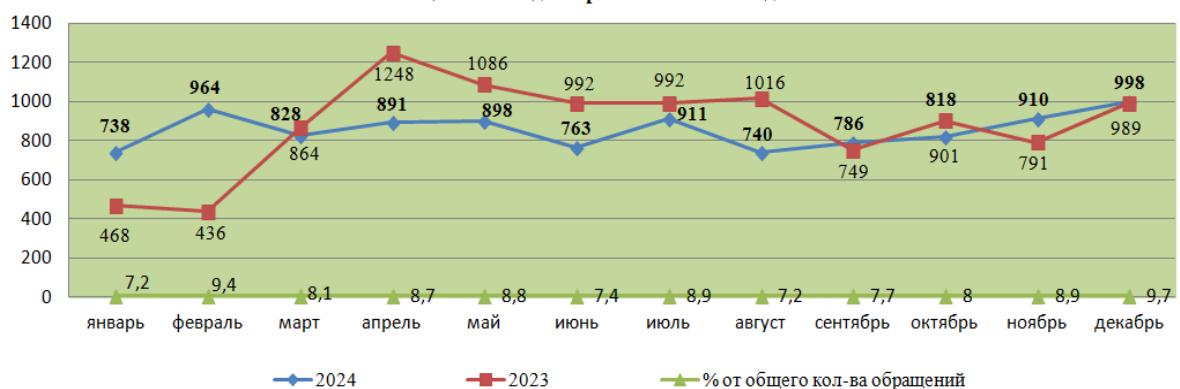
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Правительства Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской 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



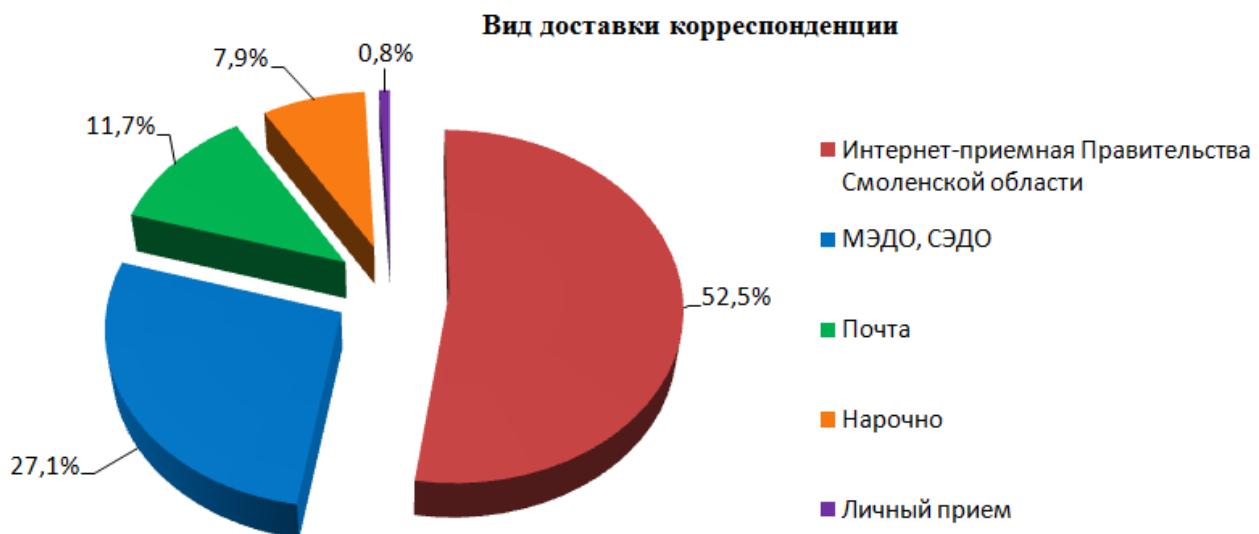
Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Правительства Смоленской области по месяцам 2024 года в сравнении с 2023 годом



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), **не обращений – 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

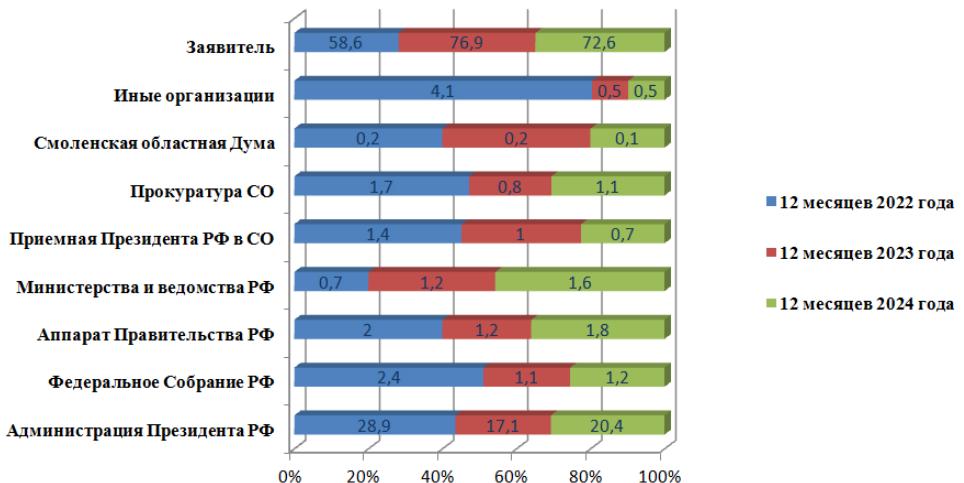
форме и в форме электронного документа, **повторных** – 1 304 или **12,7%** (АППГ – 12,1%), **неоднократных** обращений – 1 515 или **14,8%** (АППГ – 12,1%).

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%);

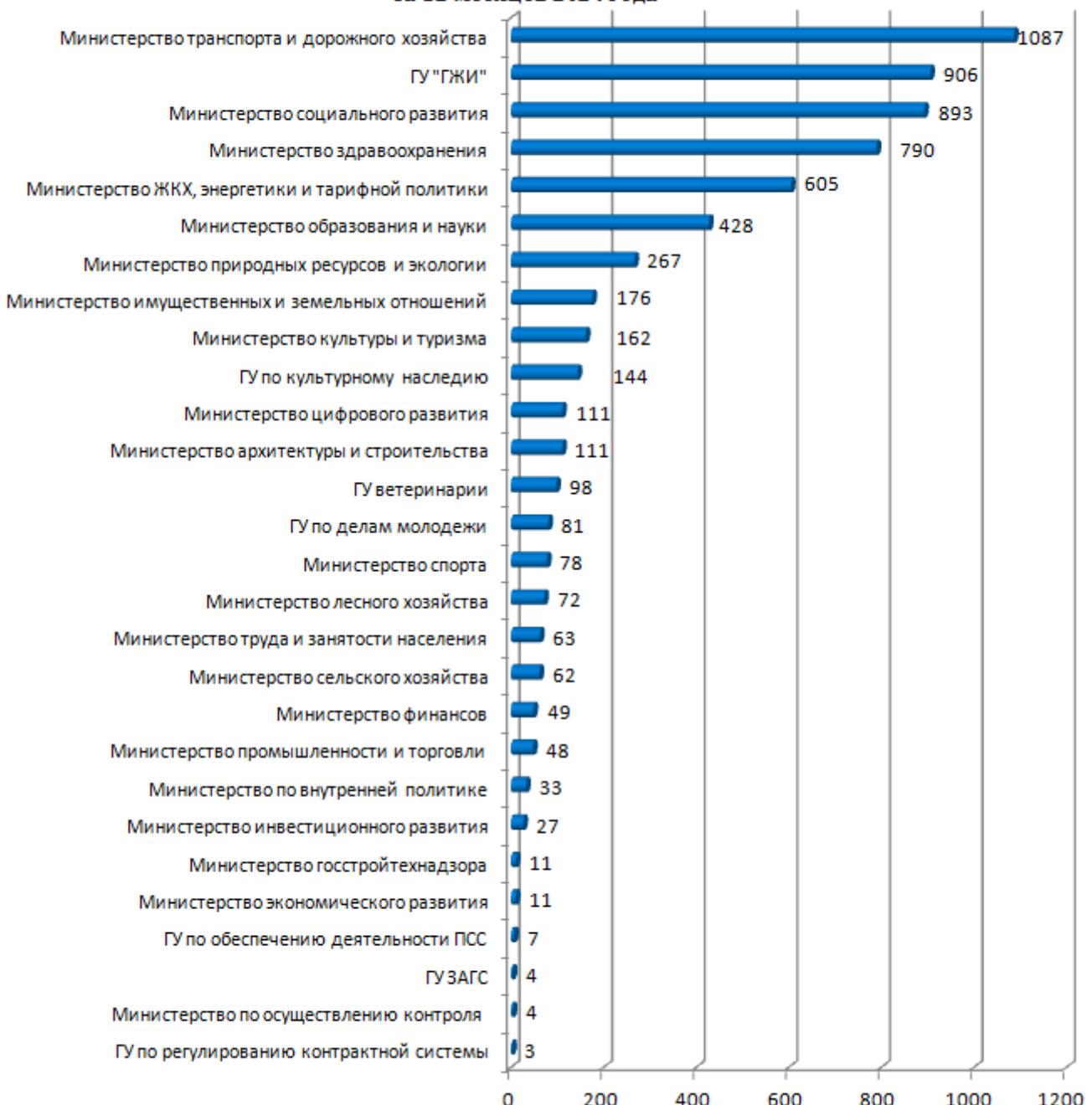
98 обращений перенаправлено по территориальности или 1,5% (АППГ – 1%).

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:

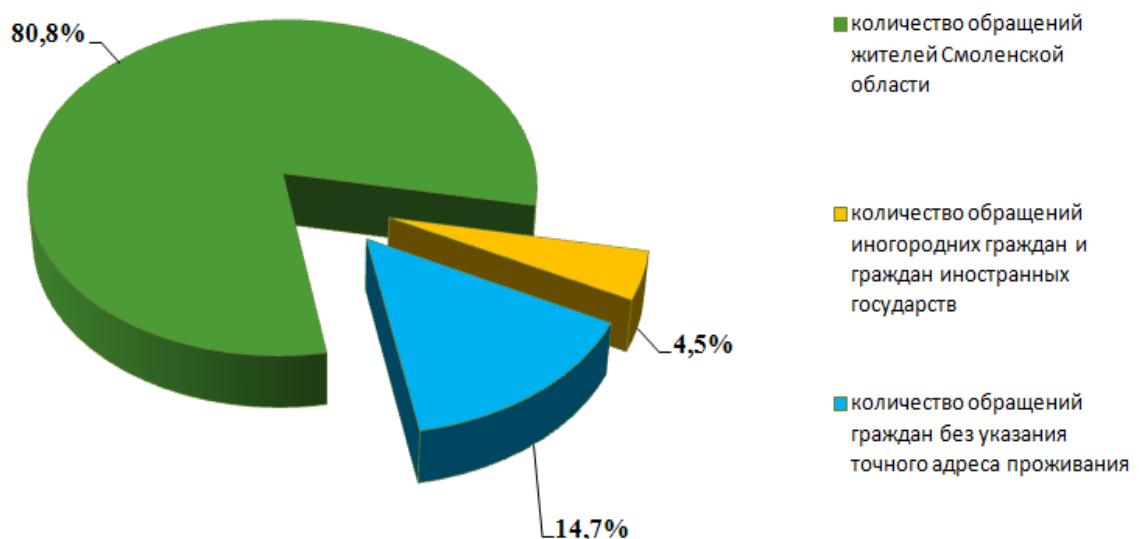
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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%).

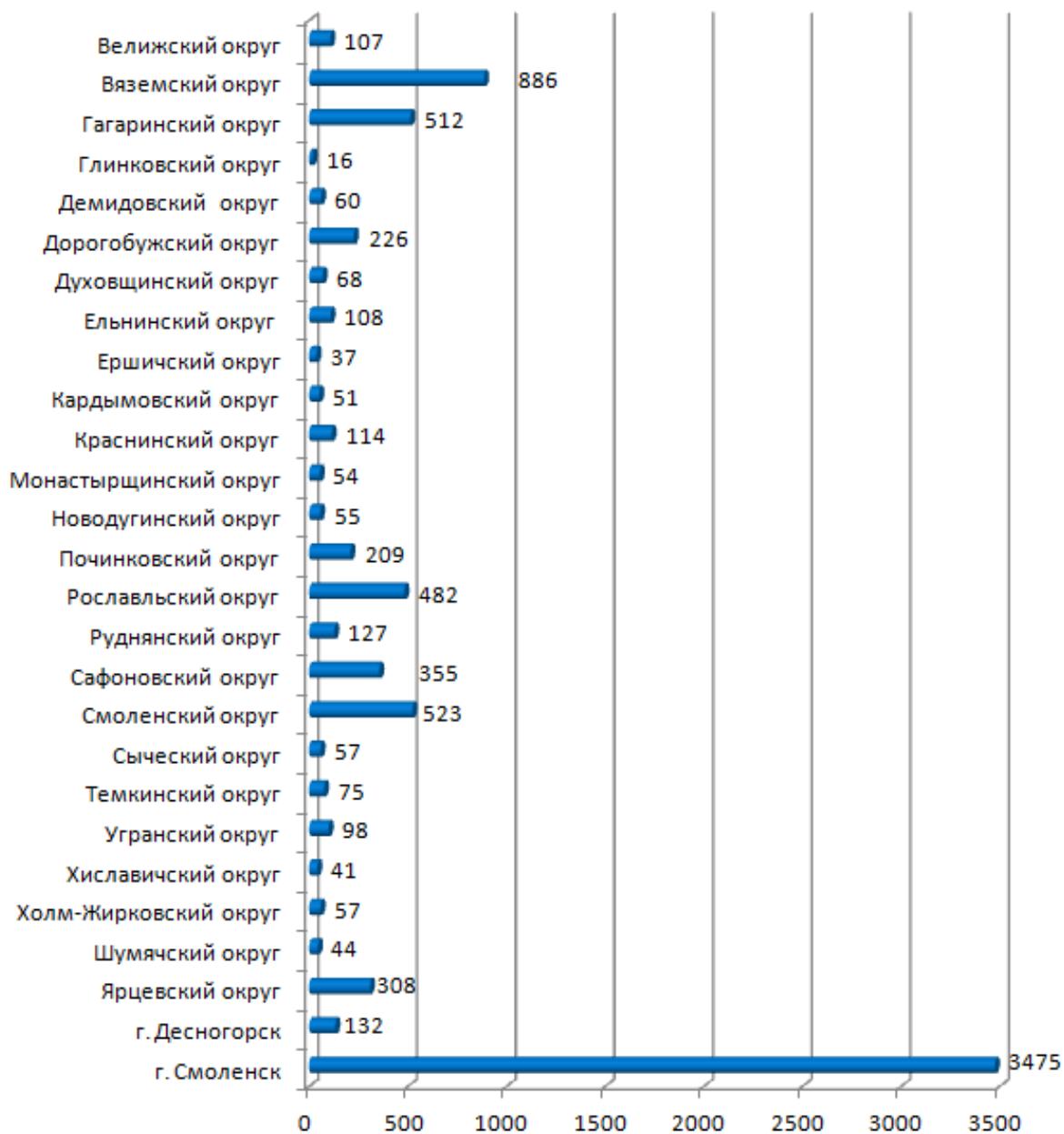
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 12 месяцев 2024 года



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**



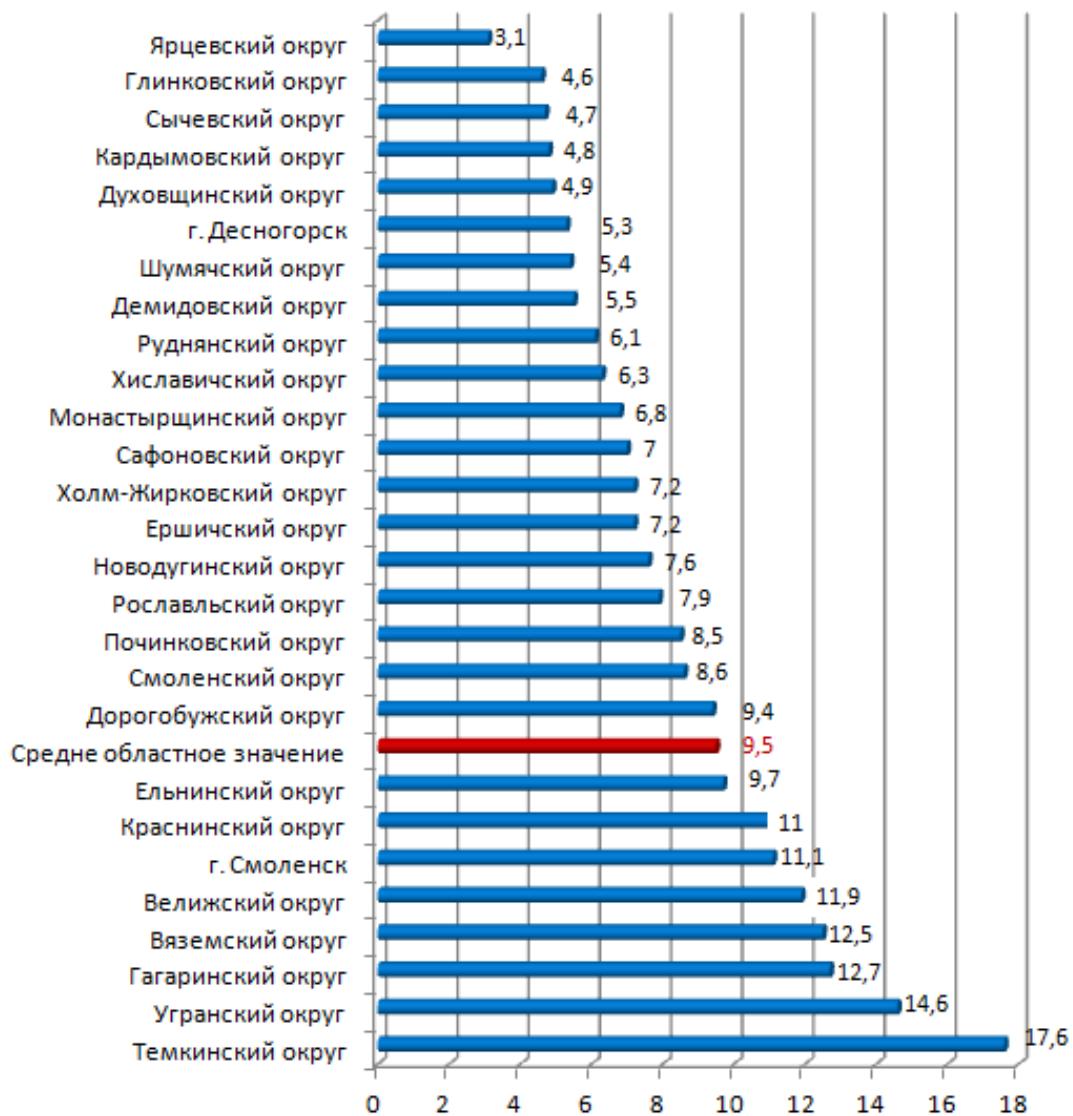
Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

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, Ельниковского, Краснинского, Темкинского и

Угренского 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,

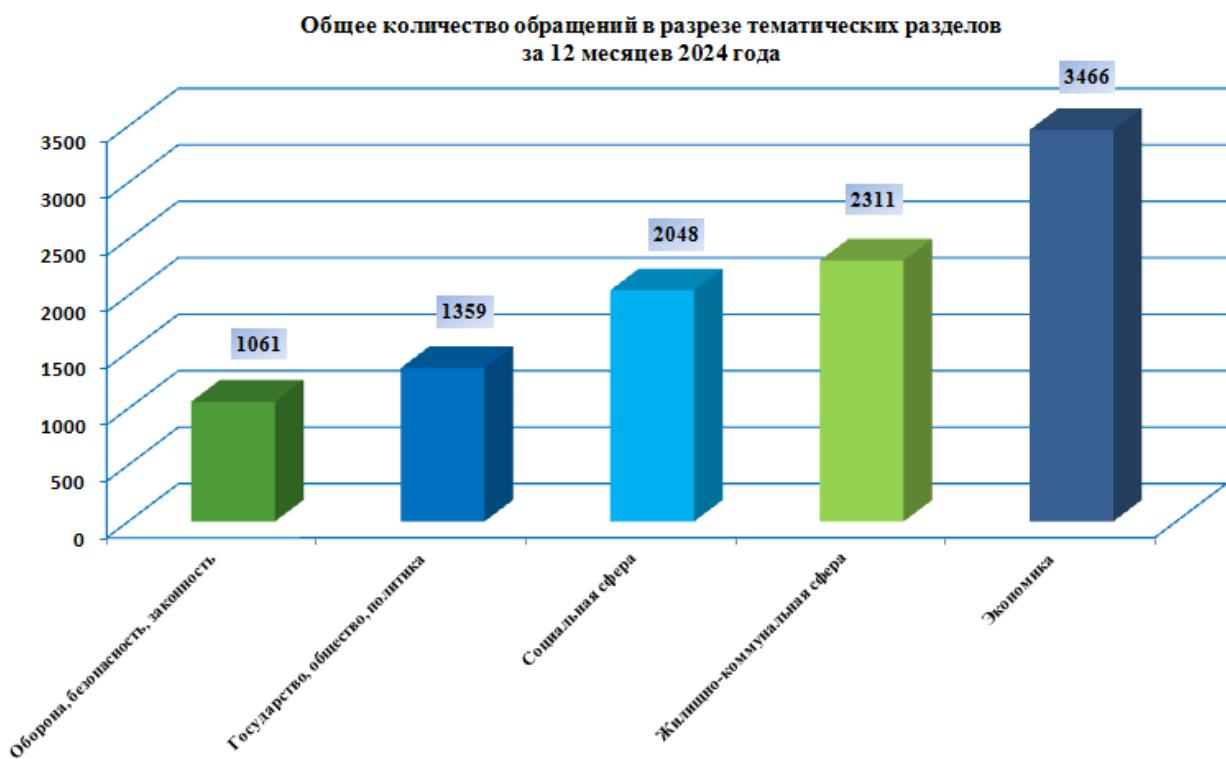
инвалиды, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

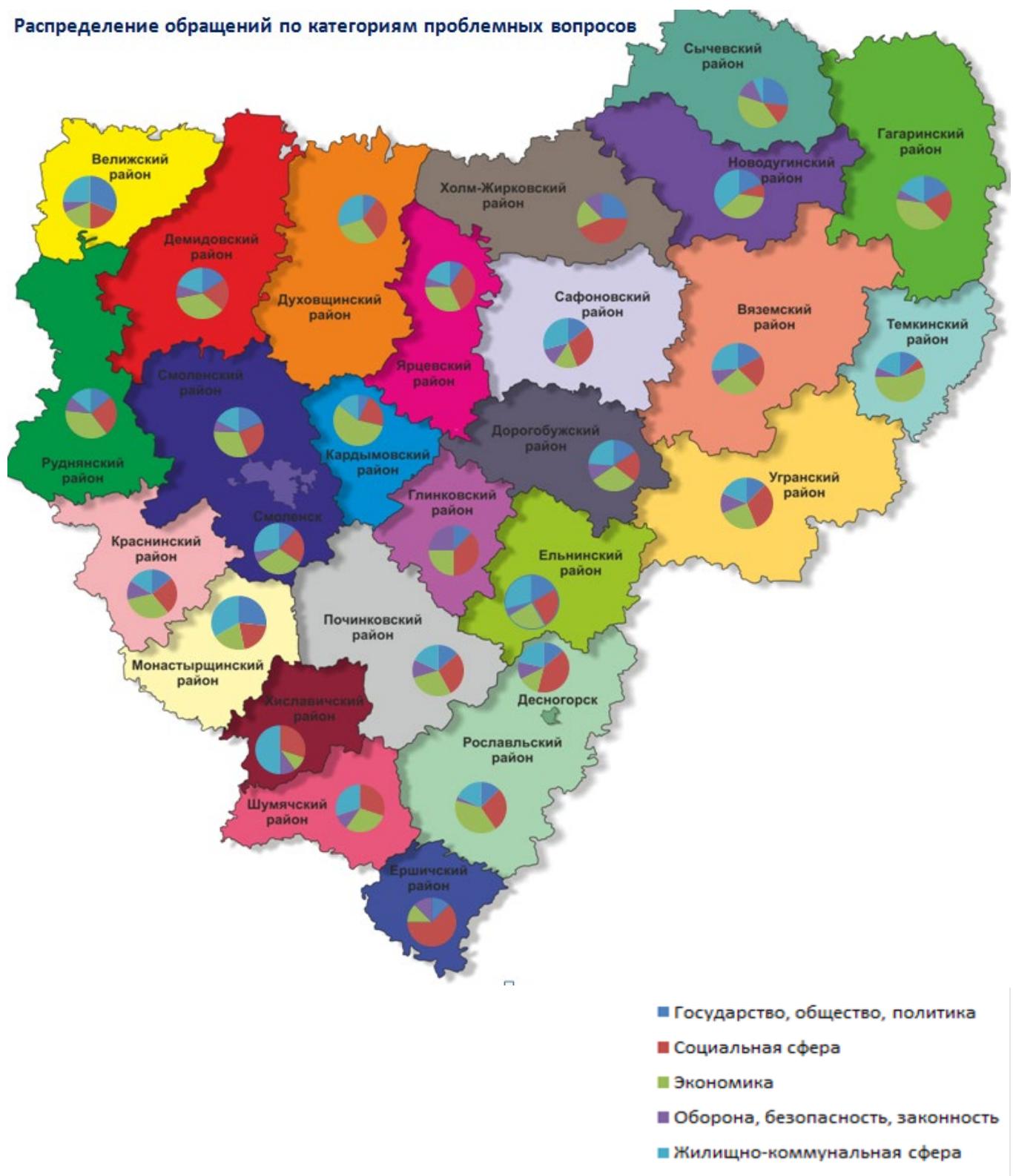
- доля обращений **ветеранов, инвалидов Великой Отечественной войны и их вдов** составила **0,2%**, что на 0,2% больше, чем за АППГ;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **7,9%**, что на 2,2% больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **6,4%**,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





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:

Хозяйственная деятельность в сфере экономики		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	1 387	
в том числе:		
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>	1 110	
в том числе:		
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, Ельниковский 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>	346	
в том числе:		
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:

Сфера жилищно-коммунального хозяйства			
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по округам</i>	
коммунальное хозяйство	2 069		
в том числе:			
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, иностранцы – 18, Дорогобужский округ – 14, Смоленский округ – 13, Рославльский округ – 11, Ярцевский округ – 10, Ельгинский 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, иностранцы – 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>	224	
в том числе:		
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%),

Социальная сфера		
Тематика	Количество обращений	Распределение по округам
Здравоохранение – 806 обращений		
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
заработка 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	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 594 обращения</i>		
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	
<i>Образование – 482 обращения</i>		
образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	85	г. Смоленск – 25, иностранцы – 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%).**

Сфера «Государство, общество, политика»		
Тематика	Количество обращений	Распределение по округам
Исполнительные органы – 112 обращений		
деятельность исполнительных органов	104	г. Смоленск – 36, Вяземский округ – 9, иные – 59
иные	8	
Местное самоуправление – 621 обращение		
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>Вопросы</i>	<i>10 245 обр. 2024 год</i>	<i>10 532 обр. 2023 год</i>	<i>7 864 обр. 2022 год</i>
деятельность муниципальных образований и его руководителей	594	579	275
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	534	659	320
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	505	705	390
транспортное обслуживание населения	408	324	198
перебои в электроснабжении	339	159	53
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	330	417	322
комплексное благоустройство	294	354	267
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	276	291	128
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	273	293	284
строительство и реконструкция дорог	267	338	212
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	264	379	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	402	449
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	291
<i>иные</i>	4 510	3 917	3 489

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).