

## ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за 9 месяцев 2022 года

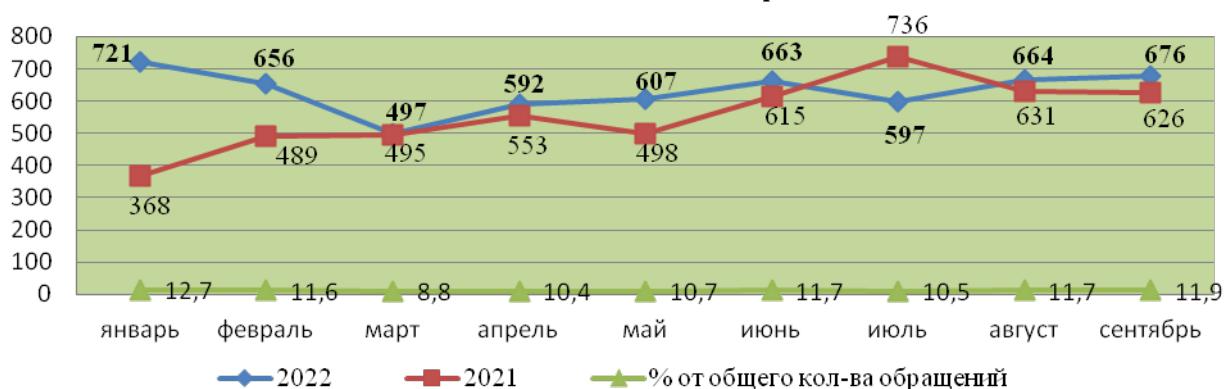
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2022 года (далее также – отчетный период).

Как показал проведенный анализ, в отчетном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **6 030** обращений граждан (**письменных – 5 673** и **устных – 357**), что на 549 обращений или на 9,1% больше, чем за аналогичный период 2021 года (далее - АППГ).

**Динамика поступления письменных обращений**

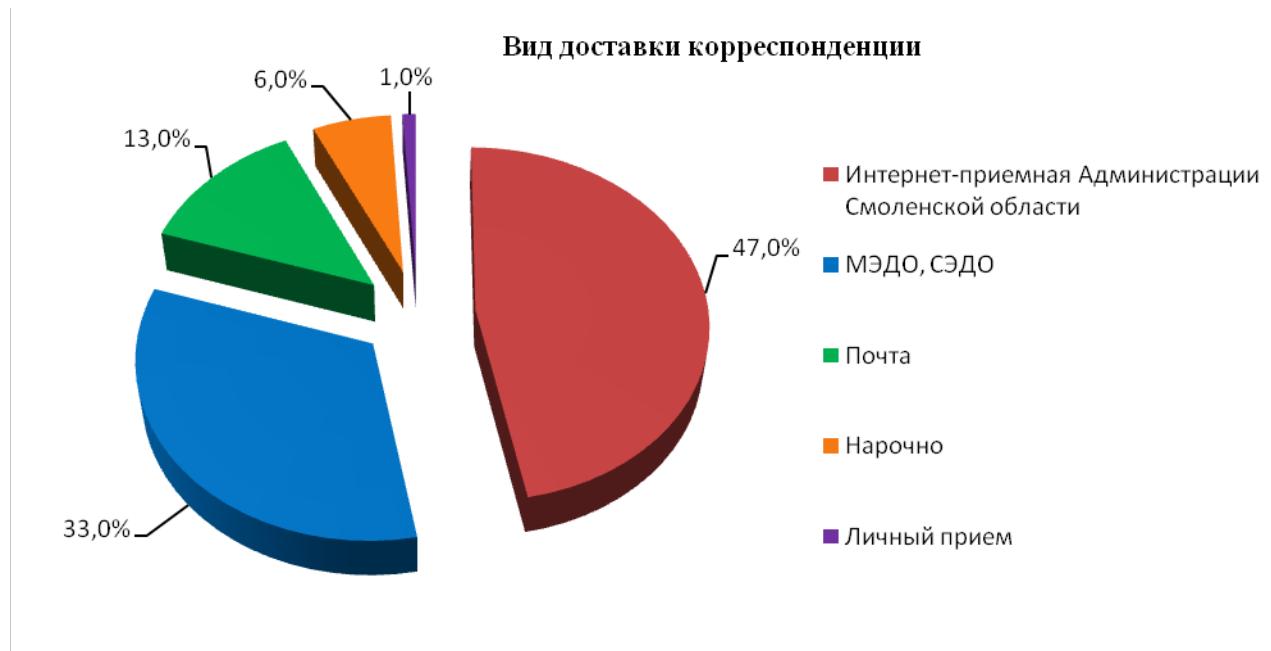


**Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации  
Смоленской области по месяцам 2022 года в сравнении с 2021 годом**



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в исполнительные органы, муниципальные образования Смоленской области и иные органы **137 запросов** (АППГ - 231), **поручений – 17** (АППГ - 68), **не обращений – 164** (АППГ – 123).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **47%** (АППГ – 30%) - поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **33%** (АППГ – 41%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **13%** (АППГ – 20%) - посредством **почтовой связи**, **6%** (АППГ – 5%) - **нарочно**, **1%** (АППГ – 4%) - **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 – 5 530 (97,5% от общего количества обращений)**, **жалоб – 109 (1,9%)**, **предложений – 34 (0,6%)**.

Из числа **анонимных** поступило 39 обращений или **0,7%** (в АППГ – 1,2%).

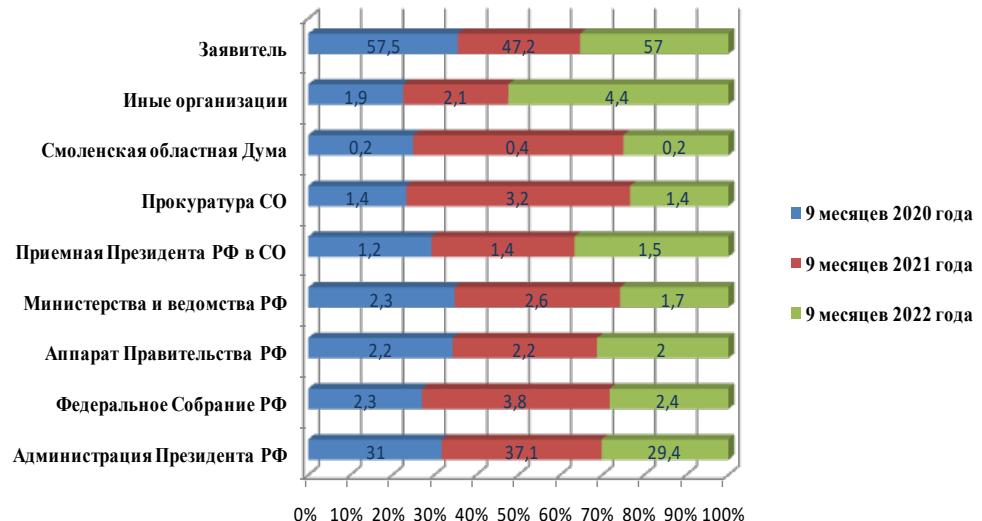
Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 372 или **6,6%** от общего количества обращений (в АППГ – 7,5%).

Количество **первичных** обращений составило 4 286 или **75,6%** (АППГ – 69,2%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 602** или **10,6%** (АППГ – 12%), **неоднократных** обращений – 785 или **13,8%** (АППГ – 18,8%).

4 674 обращения или **82,4%** от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 71,5%).

За 9 месяцев 2022 года в Аппарат Администрации Смоленской области обращения граждан направили:

Источники поступления	В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)	(+, - к 2021 году)
Администрация Президента Российской Федерации	1 666 (29,4%)	-7,7%
Федеральное Собрание Российской Федерации	136 (2,4%)	-1,4%
Аппарат Правительства Российской Федерации	113 (2%)	-0,2%
Министерства и ведомства Российской Федерации	35 (1,7%)	-0,9%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	84 (1,5%)	+0,1%
Прокуратура Смоленской области	78 (1,4%)	-1,8%
Смоленская областная Дума	12 (0,2%)	-0,2%
Иные организации	248 (4,4%)	+2,3%
Заявитель	3 241 (57%)	+9,8%



В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в исполнительные органы и муниципальные образования Смоленской области

направлено на рассмотрение в пределах компетенции 4 418 обращений с контролем, что составило **77,9%** от общего количества обращений (АППГ – 78,1%).

По состоянию на 1 октября 2022 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 3 825 обращений**.

По результатам рассмотрения:

194 – **поддержано** или **5,1%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 5%);

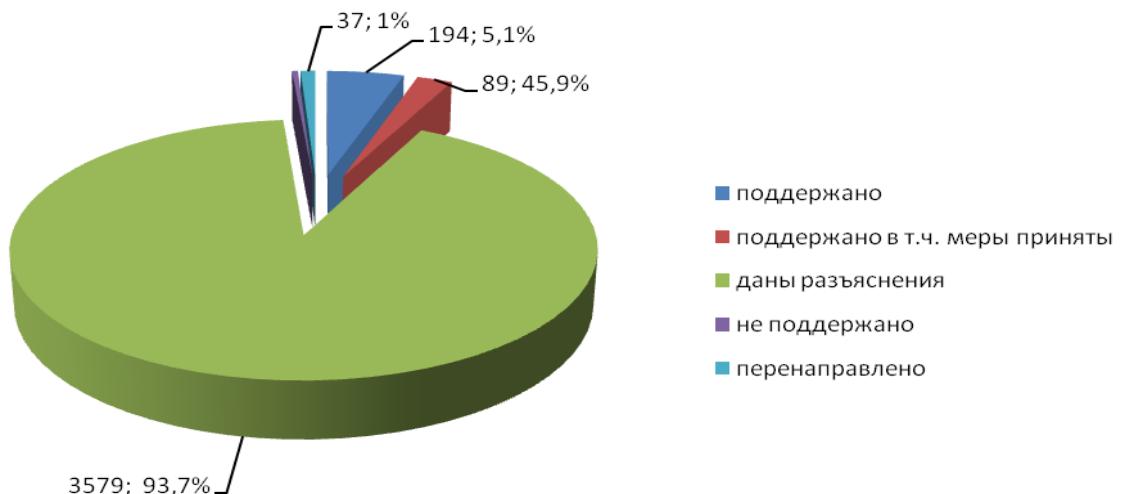
89 – поддержано, в том числе **меры приняты** или **45,9%** из числа поддержанных (АППГ – 43,1%);

3 579 – **даны разъяснения** или **93,6%** (АППГ – 91,7%);

15 – не поддержано или 0,4% (АППГ – аналогичный показатель);

37 обращений **перенаправлено** по территориальности или **1%** (АППГ – 1,3).

**Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2022 года**



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими исполнительными органами Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **799** (АППГ – 600), Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **649** (АППГ - 576), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **570** (АППГ – 552), Департаментом Смоленской области по транспорту и дорожному хозяйству – **385** (АППГ – 251) и Департаментом Смоленской области по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству – **352** (АППГ – 247).

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по исполнительным органам Смоленской области за 9 месяцев 2022 года**



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

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трем критериям:

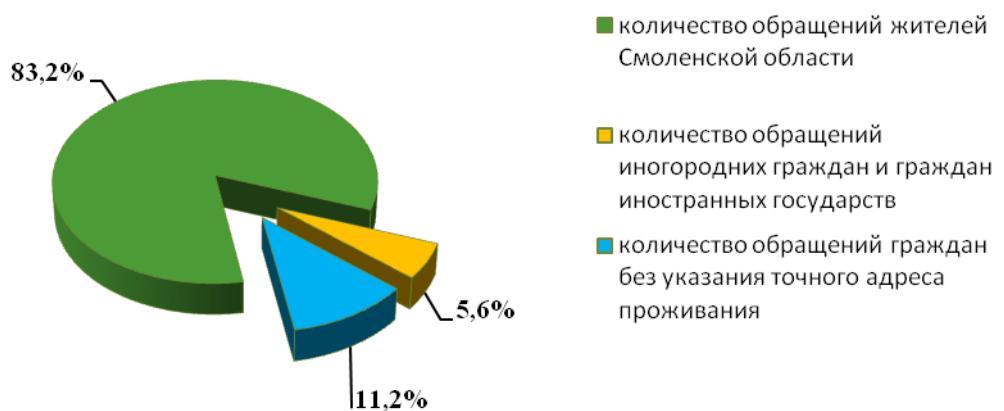
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

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 – 4 721 или **83,2%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 87,6%).

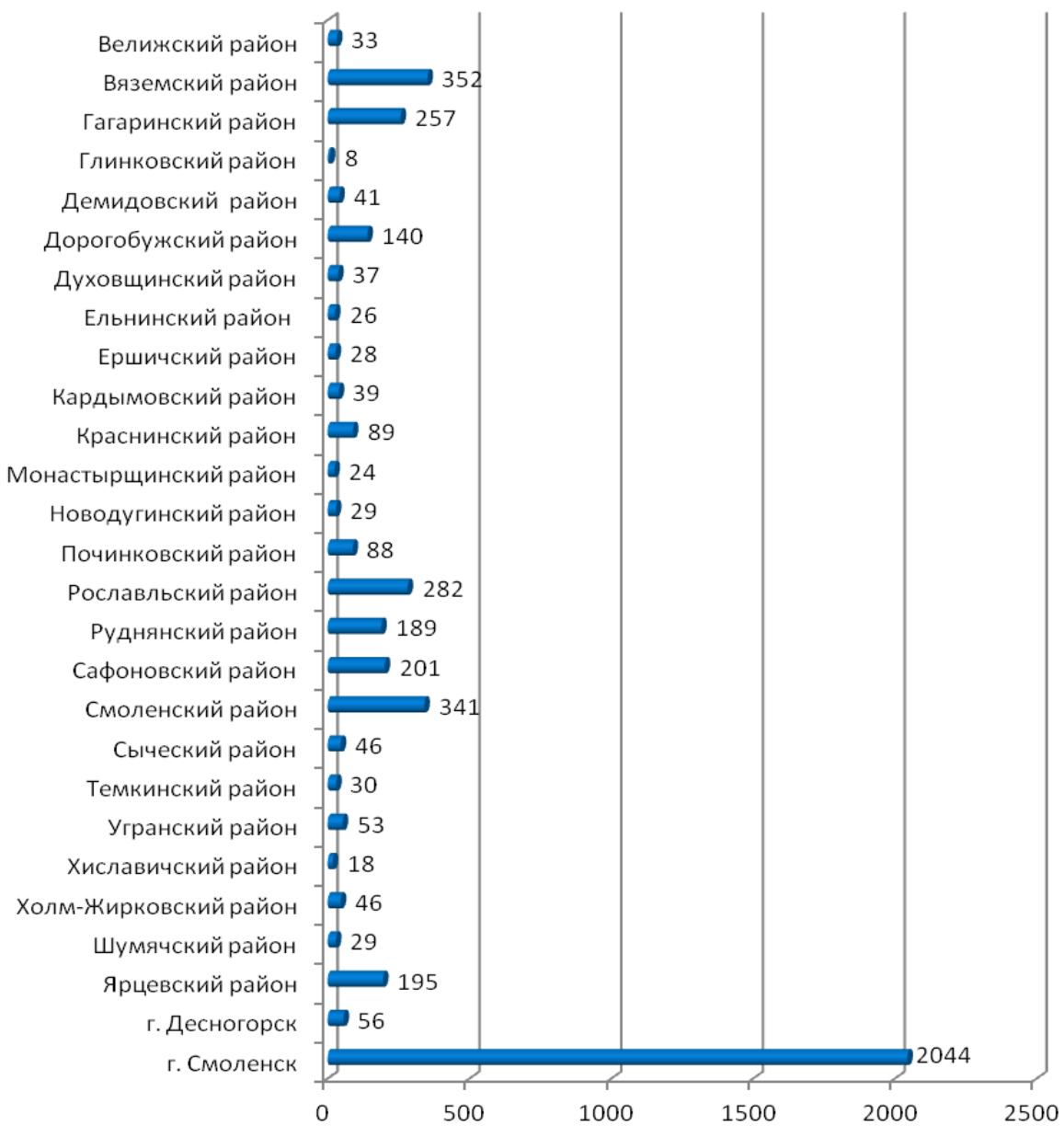
**Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 9 месяцев 2022 года**



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 2 044 обращения или **36%** от общего количества обращений (АППГ – 38%).

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

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат  
Администрации Смоленской области, по муниципальным  
образованиям Смоленской области  
за 9 месяцев 2022 года**



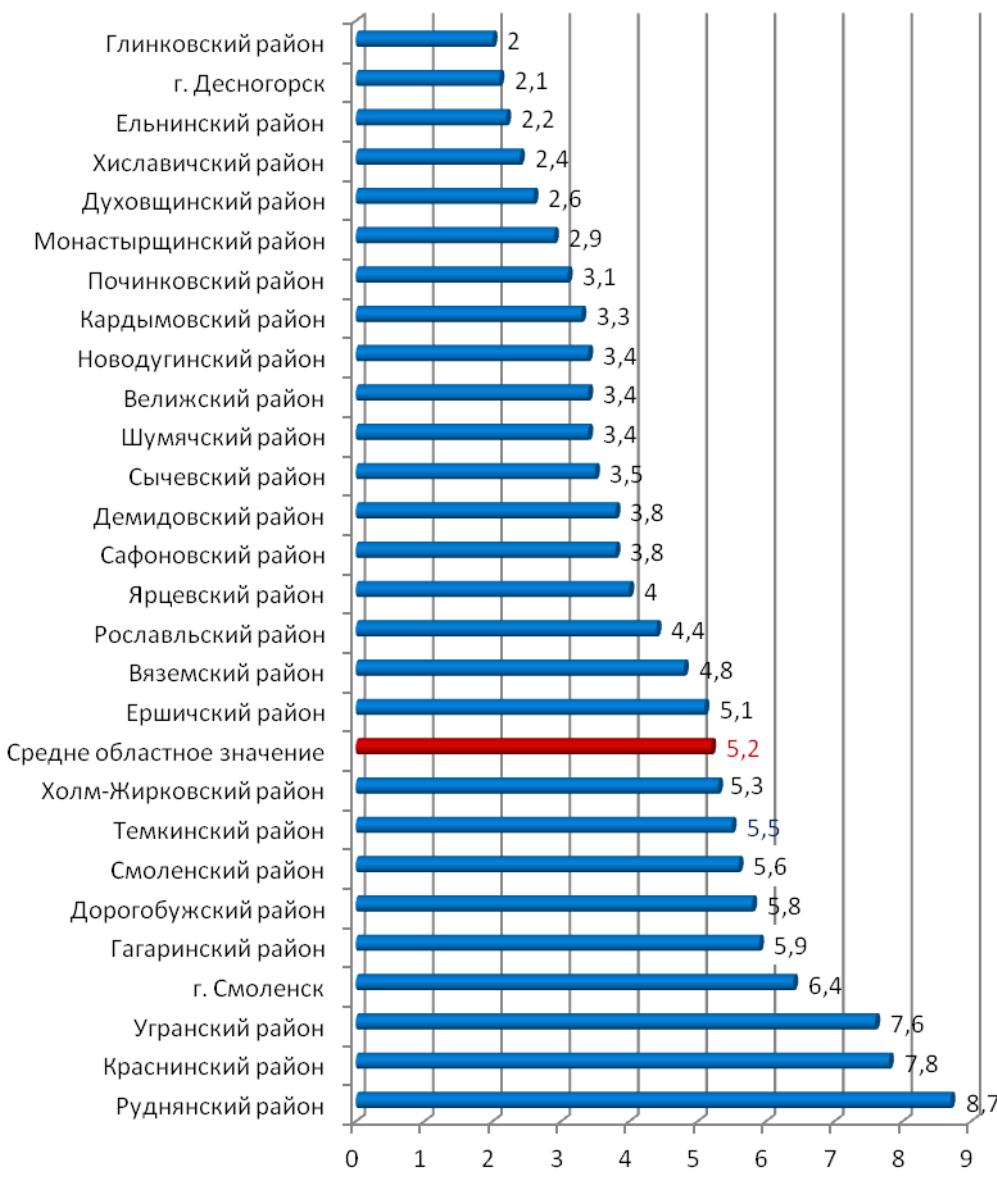
Вместе с тем более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

**В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 5,2 (на тысячу жителей округа 5 граждан обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 4,7.**

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

**районов.** Что касается Краснинского, Темкинского, Угранского и Холм-Жирковского 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 9 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

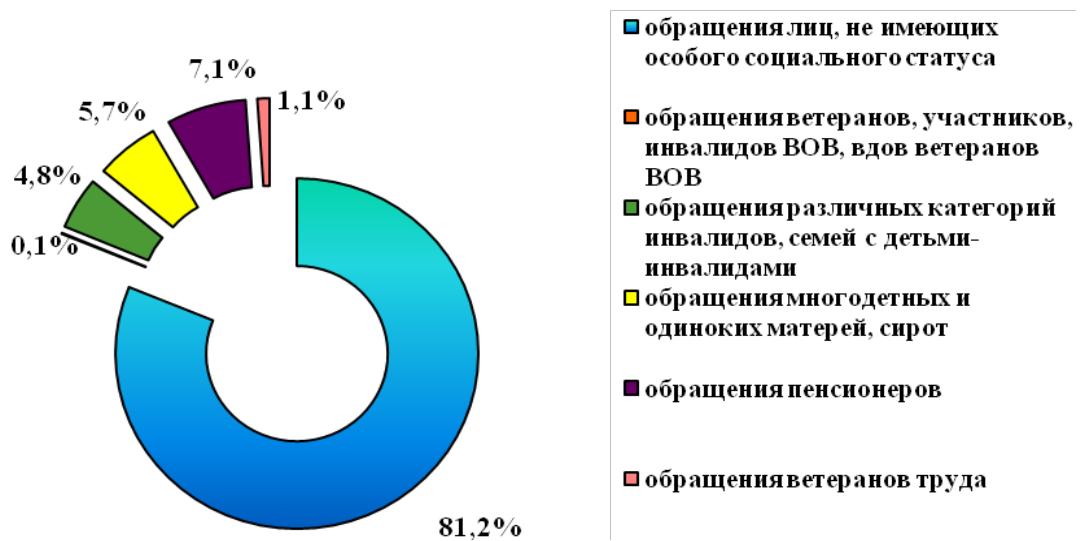
льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **18,8%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

- доля обращений **ветеранов, инвалидов ВОВ и их вдов** составила **0,1%**, что меньше чем за АППГ на 0,1%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **4,8%**, что на 0,6 % больше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **7,1%**, что больше чем за АППГ на 0,8%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **5,7%**, что на 0,8% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **1,1%**, что на 0,4% больше чем за АППГ.

**81,2%** заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

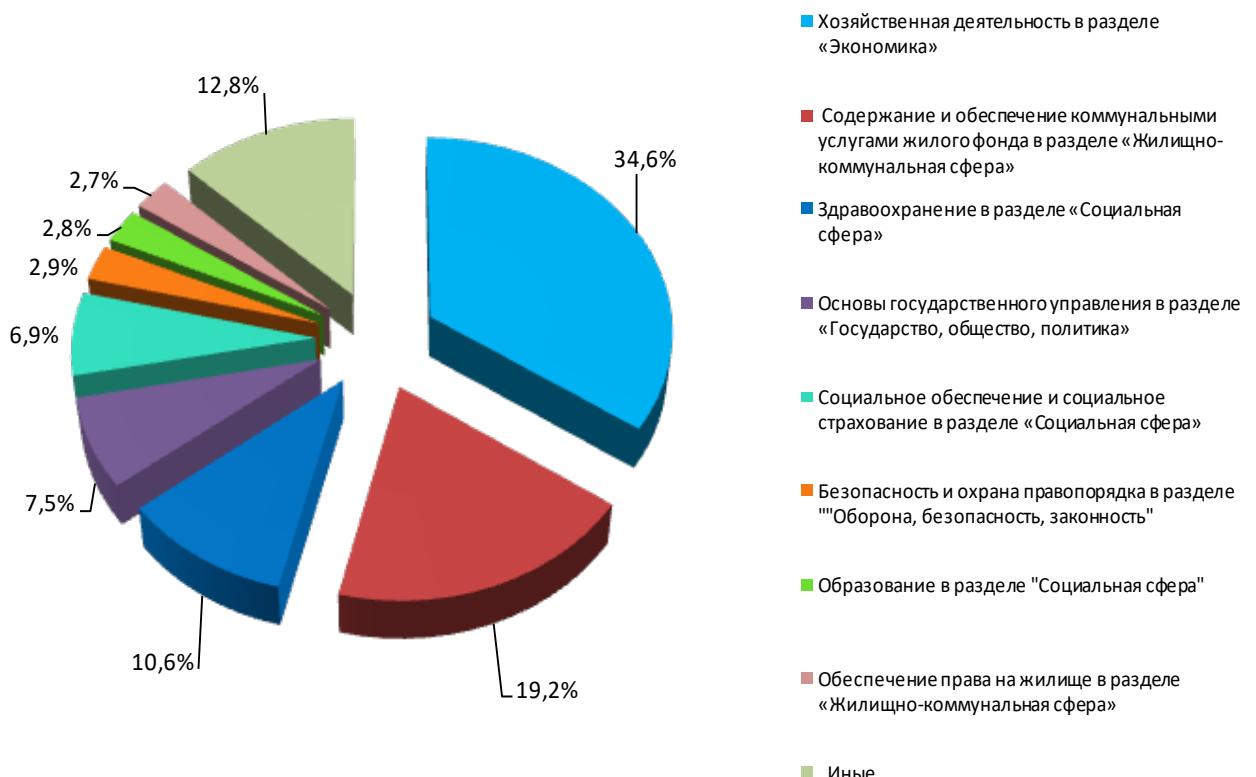
Социальный статус граждан, обратившихся за 9 месяцев 2022 года



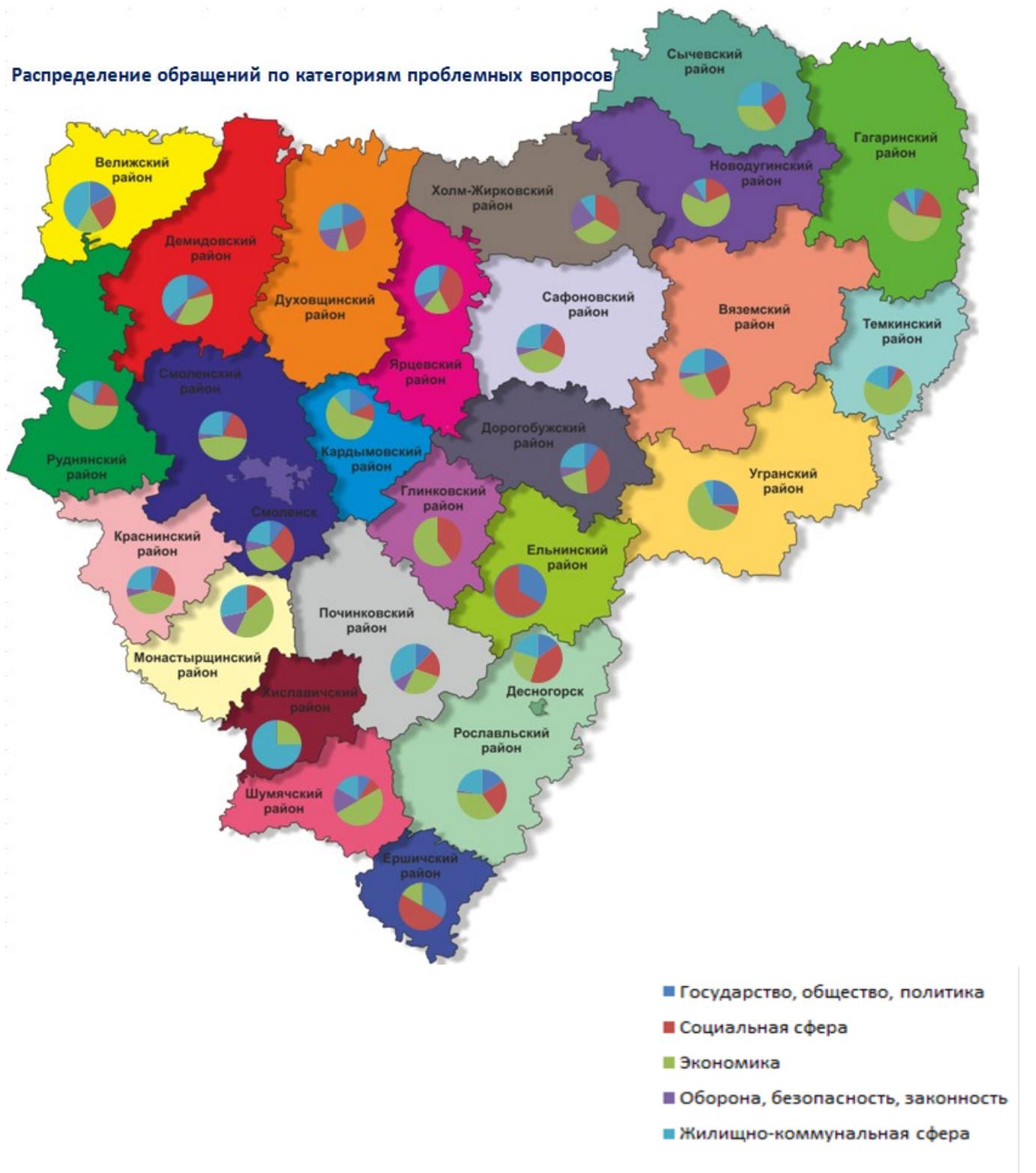
### 3. По категориям проблемных вопросов



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



### Распределение обращений по категориям проблемных вопросов



Анализ тематики поступивших обращений показал, что **1 946** или 34,6% от общего количества поступивших обращений относится к **хозяйственной деятельности в сфере экономики** (АППГ – 27,9%), из них:

<b>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
градостроительство и архитектура	<b>1 078</b>	

<b>в том числе:</b>		
уборка снега, мусора и посторонних предметов	352	г. Смоленск – 192, Гагаринский район – 22, Вяземский район – 21, Краснинский район – 20, Дорогобужский район – 17, Ярцевский район – 14, Рославльский и Смоленский районы – 12, Руднянский район – 10, иные - 32
комплексное благоустройство	231	г. Смоленск – 123, Смоленский район – 16, Сафоновский район – 14, Вяземский и Гагаринский районы – по 10, Рославльский район – 9, иные - 49
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	168	г. Смоленск – 86, иносторанцы – 11, Руднянский район – 10, Велижский район – 9, иные – 52
газификация поселений	103	Вяземский район – 14, Монастырщинский район – 13, Гагаринский район – 15, Сафоновский районы – 9, Дорогобужский район – 8, Смоленский район – 5, иные – 54
уличное освещение	91	г. Смоленск – 29, Смоленский район – 13, Краснинский район – 11, Сафоновский район – 10, Рославльский район – 7, иные – 21
организация условий и мест для детского отдыха и досуга	49	г. Смоленск – 25, иные - 24

строительство объектов социальной сферы	36	Смоленский район – 25, г. Смоленск – 9, иные - 2
иные	48	
<u>транспорт</u>	<b>521</b>	
<b>в том числе:</b>		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	275	г. Смоленск – 57, Смоленский район – 26, Вяземский район – 20, Руднянский район – 19, Гагаринский район – 18, Рославльский район – 16, иностранцы – 15, Темкинский район – 11, Угранский район – 9, Сычевский район – 8, иные – 78
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	132	г. Смоленск – 43, Смоленский район – 26, Рославльский район – 13, Вяземский район – 10, иные – 40
борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения	52	г. Смоленск – 28, Сафоновский район – 15, иные – 9
содержание транспортной инфраструктуры	19	г. Смоленск – 12, иные - 7
иные	43	

**В социальной сфере (1 362 обращения или 24% от общего количества поступивших в отчетном периоде) выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – 602 или 10,6% от общего количества поступивших обращений (АППГ – 14%), социального обеспечения - 392 или 6,9% (АППГ – 8,6%), семьи – 117 обращений или 2,1% (АППГ – 3%), труда и занятости населения – 79 или 1,4 % (АППГ – 1,7%) и образования – 159 или 2,8% (АППГ – 2,7%).**

<b>Социальная сфера</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b>Здравоохранение – 602 обращения</b>		
работа медицинских учреждений и их сотрудников	146	г. Смоленск – 46, Рославльский район – 18, Вяземский район – 16, Ярцевский район – 10, Руднянский район – 7 Смоленский район -6, иносторонние граждане – 5, иные – 38
лекарственное обеспечение	101	г. Смоленск – 43, Вяземский район – 8, иные – 50
санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	85	г. Смоленск – 25, Рославльский район – 15, Вяземский район – 14, Руднянский и Ярцевский районы – по 7, иные – 17
лечение и оказание медицинской помощи	82	г. Смоленск – 27, Вяземский район – 10, Сафоновский район – 8, Гагаринский район – 6, иные - 31
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	27	г. Смоленск – 11, Гагаринский район – 6, иные -10
иные	161	
<b>Социальное обеспечение и социальное страхование – 392 обращения</b>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	142	г. Смоленск – 42, Вяземский район – 15, Рославльский район – 13, Ярцевский район – 10, иносторонние граждане – 6, Смоленский район – 5, иные - 51
исчисление и выплата пособий	51	г. Смоленск – 15,

гражданам, имеющим детей		Сафоновский район – 9, Смоленский район – 7, иные - 20
просьбы об оказании финансовой помощи	43	г. Смоленск – 13, Рославльский район - 7, иные - 23
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	29	г. Смоленск – 12, иные – 17
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	13	г. Смоленск – 7, иные - 6
иные	114	
<b>Семья – 117 обращений</b>		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	66	г. Смоленск – 25, Ярцевский район – 10, иные – 31
иные	51	
<b>Труд и занятость населения – 79 обращений</b>		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	35	г. Смоленск - 13, Дорогобужский район – 10, иные – 12
иные	44	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно-коммунального хозяйства** (1 254 обращения или 22,1% от общего количества) явились в первую очередь проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – 1 091 обращение или 19,2% от общего количества обращений (АППГ – 16,9%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - 151 обращение или 2,7% от общего количества обращений (АППГ – 4,2%). К ним относятся вопросы:

<b>Сфера жилищно-коммунального хозяйства</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>1 091</b>	
<b>в том числе:</b>		
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	291	г. Смоленск – 208, Рославльский район – 14, Вяземский район – 12, Гагаринский район – 10, иные – 47

коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	177	г. Смоленск – 80, Смоленский район – 10, Рославльский и Ярцевский районы – по 9, Вяземский и Сафоновский районы – по 7, Гагаринский район – 6, иные – 49
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	128	г. Смоленск – 40, Смоленский район – 19, Дорогобужский район – 18, Сафоновский район – 15, Рославльский район – 10, Ярцевский район – 9, иные – 17
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	84	г. Смоленск – 49, иные - 35
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	83	г. Смоленск – 37, Смоленский район – 17, Демидовский район – 10, иные – 19
капитальный ремонт общего имущества	81	г. Смоленск – 50, Рославльский район – 9, иные – 22
обращение с твердыми коммунальными отходами	63	г. Смоленск – 25, Ярцевский район – 16, Сафоновский район – 14, иные - 8
перебои в водоснабжении	50	Вяземский район – 12, Смоленский район – 10, Гагаринский район – 8, г. Смоленск – 7, Руднянский район – 6, иные - 7
перебои в электроснабжении	34	Гагаринский район – 8, Дорогобужский район – 6, Сафоновский и Смоленский районы – по 5,

		иные – 10
иные	100	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	<b>151</b>	
<b>в том числе:</b>		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	63	г. Смоленск – 26, Вяземский район – 11, Дорогобужский район – 8, Рославльский район – 6, иные - 12
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	36	г. Смоленск – 17, иные – 19
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	16	г. Смоленск – 8, иные – 8
обследование жилищного фонда на предмет пригодности	14	Вяземский район – 7, иные - 7
иные	22	

В отчетном периоде 2022 года поступило 427 обращений или 7,5% от общего количества обращений, отражающих недовольство граждан, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 7%).

<b>Сфера «Государство, общество, политика»</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b><i>Исполнительные органы – 159 обращений</i></b>		
деятельность исполнительных органов	155	г. Смоленск – 64, Смоленский район – 18, Рославльский район – 17, Ярцевский район – 11, Вяземский район – 9, Сафоновский район – 7, Дорогобужский район – 5, иные – 24
иные	4	
<b><i>Местное самоуправление – 229 обращений</i></b>		
деятельность муниципальных образований и его руководителей	222	г. Смоленск – 36, Рославльский район – 25, Вяземский район – 20, Смоленский район – 10, Сафоновский район – 9,

		Угранский район – 8, Ярцевский район – 7, иные – 107
иные	7	

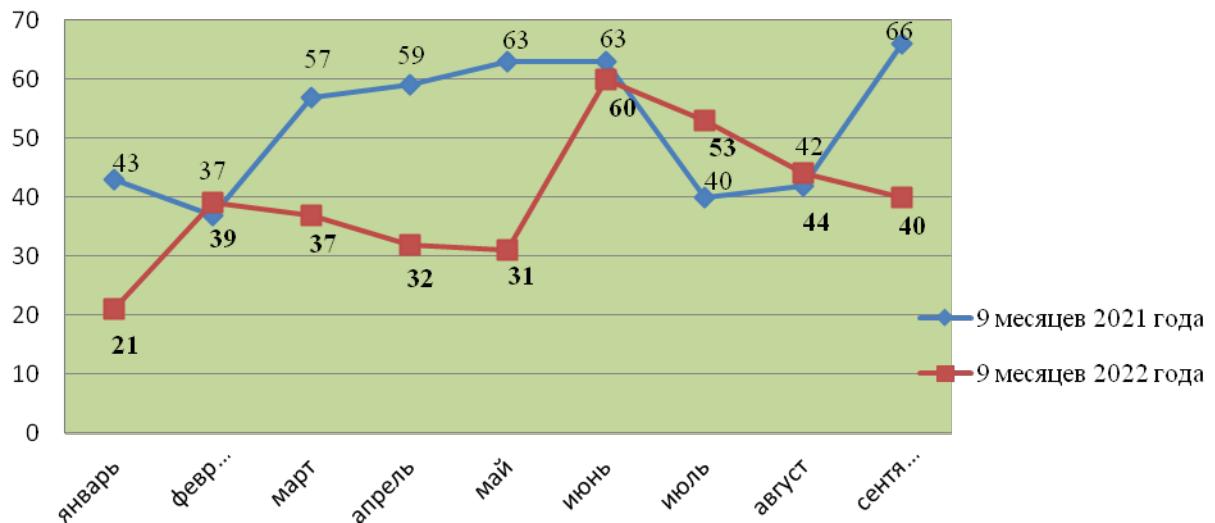
Прослеживается следующая динамика количества актуальных вопросов, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 9 месяцев 2022 года в сравнении с аналогичным периодом 2021 года:

Вопросы	9 месяцев 2021 года	9 месяцев 2022 года	(+, - к 2021 году)
уборка снега, мусора и посторонних предметов	133	<b>352</b>	+219
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	254	<b>291</b>	+37
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	251	<b>275</b>	+24
комплексное благоустройство	167	<b>231</b>	+64
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	99	168	+69
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	70	132	+62
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	163	128	-35
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	141	177	+36

#### **4. Личные приемы граждан**

За 9 месяцев 2022 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено 357 обращений, принято 407 человек в режиме видеоконференцсвязи (в АППГ рассмотрено 470 обращений, 586 граждан).

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



**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 9 месяцев 2022 года проведено 3 личных приема граждан в режиме видеоконференцсвязи, по итогам которых в Администрацию Смоленской области направлено **3 поручения** (из них 1 поручение исполнено в отчетном периоде, 2 находятся в стадии исполнения, срок исполнения – 3 и 4 кварталы 2023 года).