

**О количестве, характере и результатах работы с обращениями
граждан, поступившими в администрацию Губернатора и
Правительства Брянской области
в 2017 году**

За прошедший год в администрацию области поступило 12383 письменных и устных обращений (в 2016 году – 11538 обращений), в том числе переадресовано из Администрации Президента Российской Федерации - 621 обращение (в 2016 году - 2628), из Правительства Российской Федерации и министерств – 235 обращений (в 2016 году - 138), из Государственной Думы Федерального Собрания и Совета Федерации – 224 обращения (в 2016 году - 647), аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе - 30 обращений (в 2016 году – 36), из Брянской областной Думы - 43 обращения (в 2016 году – 36 обращений).

Из вышеназванных цифр следует, что жители региона реже стали обращаться со своими просьбами и проблемами в Администрацию Президента Российской Федерации, при этом общее количество корреспонденции к уровню прошлого года возросло на 845 обращений.

В 2017 году отмечается увеличение количества обращений от иностранцев и иногородних жителей. За 2017 год в адрес Губернатора Брянской области поступило 541 обращение (в 2016 году – 420 обращений) из них 22 от иностранцев (в 2016 году – 16).

Общее количество корреспонденции и устных обращений к уровню прошлого года увеличилось на 845 обращений (в 2016 году отмечалось увеличение количества обращений на 2087).

Из всех обращений за отчетный период поступило: личных обращений - 11923, коллективных – 460 (в 2016 году – 519), что составляет 3,7 проц. от общего количества поступившей корреспонденции. На протяжении последних трех лет отмечается снижение количества анонимных обращений (в 2015 году – 214, в 2016 году – 150, в 2017 году – 64).

Тематика коллективных обращений выглядит следующим образом: в 31 проц. обращений поднимаются проблемы ЖКХ (в 2016 году – 22 проц.), в 15 проц. писем – проблемы, связанные с дорожным хозяйством (в 2016 году – 13,5 проц.), в 11 проц.

обращений затрагиваются вопросы социальной сферы: здравоохранения, образования, о возможном сохранении учреждений (школ, больниц, ФАПов, приютов), в 4 проц. актуальны вопросы транспортного обеспечения, вопросы переселения из ветхого жилья в 3 проц. писем, землепользования в 3 проц. писем, 3 проц. обратившихся выражают недовольство своими руководителями, вопросы труда и заработной платы, газификации населенных пунктов и законности строительства обозначены в 2 проц. писем.

Через интернет-приемную Губернатора поступило 1779 обращений (в 2016 году – 2107 обращений).

На протяжении последних пяти лет авторами наибольшего количества обращений являлись жители сельской местности. В 2017 году от жителей городов и селян по различным вопросам поступило 44 и 56 проц. обращений соответственно.

Наибольший показатель по количеству обращений на 1 тыс. населения в 2017г. зафиксирован от жителей Брянского района – 13,7 обр. и от жителей Стародубского района 12,8 обр. при среднеобластном 9,6 обр.

Кроме того чаще других в администрацию области в 2017 году обращались жители Новозыбковского района – 11,1 обр. и Навлинского районов – 9,8 обр.

От жителей Советского района г. Брянска на протяжении последних пяти лет поступало наибольшее количество обращений, превышающее среднеобластной показатель. Стоит отметить, что в 2017 году также как и в 2016 году количество обращений на 1 тыс. населения по Советскому району уменьшилось с 11,6 обр. до 9,1 обр.

При общем увеличении количества обращений в 2017 году по муниципальным образованиям в адрес Губернатора, необходимо отметить значительное уменьшение количества обращений от жителей г. Сельцо – 3,4 обр. (2016г. - 6,0 обр.), Севский район – 4,5 обр. (2016г. – 7,7 обр.), Жирятинского района – 6,2 обр. (2016г. – 11,0 обр.)

Среднеобластной показатель по количеству обращений на 1 тыс. жителей в 2017 году составил 9,6 обр. (в 2016 году – 9,1 обр.).

Данный показатель превышен в 4 муниципальных образованиях: Брянском, Новозыбковском, Стародубском и Навлинском районах.

Значительно реже других обращались в адрес Губернатора области жители Гордеевского района - 3,1 обр. (в 2016г. - 4,1 обр.), г. Сельцо – 3,4 обр. (в 2016г. – 6,0 обр.) и Климовского района – 3,6 обр. (в 2016г. – 4,5 обр.).

В соответствии с характером поднимаемых заявителями проблем руководством администрации области рассмотрено 6278 обращений, что составляет 51 проц. от их общего объема. На рассмотрение по принадлежности в органы местного самоуправления направлено 6105 обращений (49 проц.), большая часть из которых рассмотрена с контролем за их исполнением.

Основными корреспондентами в 2017 году, как и в предыдущие годы, были люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищенные граждане.

Итоги анализа обращений граждан за 2017 год свидетельствуют о том, что в течение последних трех лет лидирующими вопросами, волнующими жителей Брянской области, являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 3568 обращений или 29 проц. (в 2016г. – 25,6 проц.).

Ряд обращений содержат сообщения о необходимости более эффективных действий по обеспечению питьевой водой. Основными проблемами по этому вопросу являются недостаток качественной питьевой воды и аварийное состояние водопроводных сетей – 12 проц. (в 2016г. – 15 проц.).

Второе место по обращениям занимают вопросы, касающиеся социального блока.

Вопросы социальной защиты населения отражают проблемы пенсионеров, инвалидов и других малообеспеченных граждан. Данный блок, традиционно входивший в тройку лидеров, не утратил своих позиций. Количество обращений, поступивших в администрацию области по данной тематике за 2017 год, составляет 2325 или 19 проц. от общего количества. При этом необходимо отметить, что этот показатель такой же, как и в 2016 году (19 проц.).

Необходимо отметить, что блок социальной защиты включает в себя несколько тематических направлений.

По вопросам социального обеспечения (пенсии, льготы, оказание материальной помощи) в адрес Губернатора обратились 453 жителя Брянской области или 19 проц.

Вопросы здравоохранения поднимаются в 542 обращениях (в

2016 году – 742), что составляет 23 проц. Жителей волнуют улучшение качества и повышение доступности оказания медицинской помощи, укрепление материально-технической базы учреждений здравоохранения, повышение уровня оплаты труда специалистов первичного звена, кадровое обеспечение системы здравоохранения.

В почте, адресованной Губернатору, поднимаются также вопросы образования - 239 обращений или 10 проц.

Вопросы труда и занятости населения нашли свое отражение в 306 обращениях, что составляет 13 проц.

Следующая серьезная проблема, занимающая значительную часть почты – это реализация права на благоустроенное жилье.

За 2017 год в администрацию Губернатора и Правительства Брянской области по данному вопросу поступило 1265 обр. или 10,2 проц. от общего объема почты. Эта цифра на 4 проц. ниже, чем в предыдущем году (1583 обращения или 14,2 проц. от общего количества корреспонденции).

Проблема дорожного хозяйства отражена в 978 обращениях (в 2016 году - 784 обр. или 7 проц.), что составляет 8 проц. от общего числа поступившей корреспонденции. Наибольшее количество обращений по ремонту дорог поступило от жителей г. Брянска, Брянского и Дятьковского районов.

По проблеме транспортного сообщения поступило 365 обращений или 3 проц. (в 2016 году - 281 обращение или 2,5 проц.)

Актуальными вопросами в 2017 году также как и в 2016 году для жителей Брянской области были и вопросы, связанные со строительством, а точнее с законностью строительства тех или иных объектов на территории региона. Количество поступивших обращений по данной тематике – 236 или 2 проц. (в 2016 году - 306 обр. или 3 проц.).

Необходимо отметить, что в 2017 году по вопросам землепользования в адрес Губернатора поступило 376 обращений или 3 проц. (в 2016 году – 344 обр. или 3 проц.).

По вопросу газификации в администрацию Брянской области поступило 117 обращений, что составляет 1 проц. от количества поступившей корреспонденции. В 2016 году это было 130 обращений или 1 проц.

Необходимо отметить, что одной из важных составляющих

работы с обращениями в администрации Брянской области является личный прием жителей региона. Правильный подход к устному обращению граждан обеспечивает максимальную быстроту и законность разрешения поставленных ими вопросов. По несложному вопросу гражданину гораздо проще обратиться именно устно, а должностному лицу порой целесообразно сразу же постараться дать на него ответ. Именно личные приемы Губернатором и его заместителями способствовали сокращению сроков рассмотрения просьб граждан и помогали более оперативно решать возникающие проблемы.

За отчетный период непосредственно на личном приеме Губернатором и его заместителями было принято 824 человека (в 2016 г. – 974 жителя).

Ежедневно в отделе писем и приема граждан ведется личный прием жителей Брянской области специалистами отдела. За 2017 год специалистами отдела было принято и даны соответствующие разъяснения 9527 обратившимся.

Кроме этого на протяжении 2017 года по поручению Губернатора сотрудниками отдела вместе с помощниками Губернатора были организованы и проведены выездные приемы в 25 районах Брянской области. На этих приемах было принято по различным вопросам 97 человек (в 2016 году – 123).