

**О количестве, характере и результатах работы с обращениями
граждан, поступившими в администрацию Губернатора и
Правительства Брянской области
в 2018 году**

За прошедший год в администрацию области поступило 12888 письменных и устных обращений (в 2017 году – 12383 обращения), в том числе переадресовано из Администрации Президента Российской Федерации - 2724 обращения (в 2017 году - 2631), из Правительства Российской Федерации и министерств – 285 обращений (в 2017 году - 235), из Государственной Думы Федерального Собрания и Совета Федерации – 329 обращений (в 2017 году - 224), аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе - 6 обращений (в 2017 году – 30), из Брянской областной Думы - 36 обращений (в 2017 году – 43 обращения).

В 2018 году отмечается увеличение количества обращений от иностранцев и иногородних жителей. За названный период в адрес Губернатора Брянской области поступило 557 обращений (в 2017 году – 541 обращение) из них 13 от иностранцев (в 2017 году – 22).

Общее количество корреспонденции и устных обращений к уровню прошлого года увеличилось на 505 обращений.

Из всех обращений за отчетный период поступило: личных обращений - 12491, коллективных – 397 (в 2017 году – 460), что составляет 3,1 проц. от общего количества поступившей корреспонденции. На протяжении последних трех лет отмечается снижение количества анонимных обращений (в 2016 году – 150, в 2017 году – 64, в 2018 году - 36).

Тематика коллективных обращений выглядит следующим образом: в 35 проц. обращений поднимаются проблемы ЖКХ (в 2017 году – 31 проц.), в 17 проц. писем – проблемы, связанные с дорожным хозяйством (в 2017 году – 15 проц.), в 15 проц. обращений затрагиваются вопросы социальной сферы: здравоохранения, образования, о возможном сохранении школ, больниц, ФАПов, приютов, в 7 проц. актуальны вопросы транспортного обеспечения, вопросы переселения из ветхого жилья в 5 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 1599 обращений (в 2017 году – 1779 обращений).

На протяжении последних пяти лет авторами наибольшего количества обращений являлись жители сельской местности. В 2018 году от жителей городов и селян по различным вопросам поступило 48 и 52 проц. обращений соответственно.

Наибольший показатель по количеству обращений на 1 тыс. населения в 2018г. зафиксирован от жителей Навлинского района – 10,6 обр., Брянского района – 10,3 обр. и от жителей Брасовского района 10,3 обр. при среднеобластном 10,2 обр.

От жителей Советского района г. Брянска на протяжении последних пяти лет поступало наибольшее количество обращений, превышающее среднеобластной показатель. Стоит отметить, что в 2018 году также как и в 2017 году количество обращений на 1 тыс. населения по Советскому району уменьшилось с 9,1 обр. до 7,3 обр.

При общем увеличении количества обращений в 2018 году по муниципальным образованиям в адрес Губернатора, необходимо отметить значительное уменьшение количества обращений от жителей Севского района – 3,2 обр. (2017г. – 4,5 обр.) и Новозыбковского района – 7,0 обр. (2017г. – 11,1 обр.)

Среднеобластной показатель по количеству обращений на 1 тыс. жителей в 2018 году составил 10,2 обр. (в 2017 году – 9,6 обр.).

Данный показатель превышен в 3 муниципальных образованиях: Навлинском, Брянском, Брасовском районах.

В соответствии с характером поднимаемых заявителями проблем руководством администрации области рассмотрено 6728 обращений, что составляет 52 проц. от их общего объема. На рассмотрение по принадлежности в органы местного самоуправления направлено 6160 обращений (48 проц.), большая часть из которых рассмотрена с контролем за их исполнением.

Основными корреспондентами в 2018 году, как и в предыдущие годы, были люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищенные граждане.

Итоги анализа обращений граждан за 2018 год свидетельствуют о том, что в течение последних трех лет лидирующими вопросами, волнующими жителей Брянской области, являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 4125 обращений или 32 проц. (в 2017г. – 29 проц.).

Второе место по обращениям занимают вопросы, касающиеся социального блока.

Вопросы социальной защиты населения отражают проблемы пенсионеров, инвалидов и других малообеспеченных граждан. Количество обращений, поступивших в администрацию области по данной тематике за 2018 год, составляет 3219 или 25 проц. от общего количества (в 2017 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 651 житель Брянской области или 20 проц.

Вопросы здравоохранения поднимаются в 635 обращениях (в 2017 году – 542), что составляет 20 проц. Жителей волнуют улучшение качества и повышение доступности оказания медицинской помощи, укрепление материально-технической базы учреждений здравоохранения, обеспечения лекарственными препаратами, повышение уровня оплаты труда специалистов первичного звена, кадровое обеспечение системы здравоохранения.

В почте, адресованной Губернатору, поднимаются также вопросы образования - 289 обращений или 9 проц.

Вопросы труда и занятости населения нашли свое отражение в 356 обращениях, что составляет 11 проц.

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

За 2018 год в администрацию Губернатора и Правительства Брянской области по данному вопросу поступило 965 обр. или 7,5 проц. от общего объема почты. Эта цифра на 3 проц. ниже, чем в предыдущем году (1265 обращения или 10,2 проц. от общего количества корреспонденции).

Проблема дорожного хозяйства отражена в 868 обращениях (в 2017 году - 978 обр. или 8 проц.), что составляет 7 проц. от общего числа поступившей корреспонденции.

По проблеме транспортного сообщения поступило 393 обращения или 3 проц. (в 2017 году - 365 обращений или 3 проц.)

Актуальными вопросами в 2018 году также как и в 2017 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 – 276 или 2 проц. (в 2017 году - 236 обр. или 2 проц.).

Необходимо отметить, что в 2018 году по вопросам землепользования в адрес Губернатора поступило 196 обращений или 2 проц. (в 2017 году – 376 обр. или 3 проц.).

Кроме этого в отдел писем и приема граждан поступило 1191 извещение о продаже земельных участков, что составляет 9 проц. от общего количества корреспонденции.

По вопросу газификации в администрацию Брянской области поступило 175 обращений, что составляет 1 проц. от количества поступившей корреспонденции. В 2017 году это было 117 обращений или 1 проц.

Одной из важных составляющих работы с обращениями в администрации Брянской области является личный прием жителей региона.

За отчетный период непосредственно на личном приеме Губернатором и его заместителями было принято 735 человек (в 2017 г. – 824 жителя).

Ежедневно в отделе писем и приема граждан ведется личный прием жителей Брянской области специалистами отдела. За 2018 год специалистами отдела было принято и даны соответствующие разъяснения 8725 обратившимся.

Кроме этого на протяжении 2018 года по поручению Губернатора сотрудниками отдела вместе с помощниками Губернатора были организованы и проведены выездные приемы в 27 районах Брянской области. На этих приемах было принято по различным вопросам 95 человек (в 2017 году – 97).

Начальник отдела писем
и приема граждан

Т.В. Лебедева