

О количестве, характере и результатах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Губернатора и Правительства Брянской области в 2014 году

Работа с письмами и заявлениями граждан – один из важнейших участков деятельности администрации Губернатора и Правительства Брянской области. Через обращения в государственные органы граждане реализуют свое конституционное право.

За прошедший год в администрацию области поступило 11387 письменных и устных обращений (в 2013 году – 10183 обращения), в том числе переадресовано из Администрации Президента Российской Федерации - 2502 обращения (в 2013 году - 2319), из Правительства Российской Федерации и министерств - 226 обращений (в 2013 году - 240), из Государственной Думы Федерального Собрания и Совета Федерации – 426 обращений (в 2013 году - 199), аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе - 73 обращения (в 2013 году – 38), из Брянской областной Думы - 41 обращение (в 2013 году – 76 обращений).

Отмечается увеличение количества обращений от иностранцев и иногородних жителей. За 2014 год в адрес Губернатора Брянской области поступило 503 обращения из них 82 от иностранцев. Эта цифра в три раза больше, чем в предыдущем году (в 2013 году – 28).

Общее количество корреспонденции и устных обращений к уровню прошлого года увеличилось на 1204 обращения, что составляет 12 проц. (в 2013 году отмечалось уменьшение количества обращений на 14 проц.).

Из всех обращений за отчетный период поступило: личных обращений - 10726, коллективных – 661 (в 2013 году – 782), что составляет 6 проц. от общего количества поступившей корреспонденции. Отмечается увеличение количества анонимных обращений со 181 в 2013 году до 223 в 2014 году.

Тематика коллективных обращений выглядит следующим образом: в 24 проц. обращений поднимаются проблемы ЖКХ, в 10 проц. писем – проблемы, связанные с дорожным хозяйством, в 6 проц. корреспонденции жителей волнуют вопросы законности

строительства жилых домов, торговых центров на выделенных земельных участках, в 5 проц. актуальны вопросы транспортного обеспечения, вопросы труда и заработной платы обозначены в 4 проц. писем, вопросы предоставления льгот педагогическим работникам в 4 проц. писем и в 2 проц. обращений поднимаются вопросы газификации населенных пунктов.

Тематика анонимных обращений следующая: в 32 проц. обращений выражено неудовлетворение своими руководителями, в 16 проц. обращений поднимаются вопросы труда и заработной платы (в 2013 году – 26 проц.), в 6 проц. писем поднимаются вопросы, связанные с дорожным хозяйством, 6 проц. анонимных писем содержат информацию по проблемам ЖКХ и в 5 проц. обращений поднимаются вопросы, связанные с образованием.

Через интернет-приемную Губернатора поступило 2120 обращений (в 2013 году – 1973 обращений).

На протяжении последних пяти лет авторами наибольшего количества обращений являлись жители сельской местности. В 2014 году от жителей городов и селян по различным вопросам поступило почти одинаковое количество обращений (48 и 52 проц. соответственно).

Чаще других в администрацию области уже на протяжении многих лет обращаются жители Советского района г. Брянска. В этом году показатель составил 13,2 обращения на 1 тыс. населения.

Отмечаем также возросшее количество обращений в адрес Губернатора от жителей Гордеевского района – 10,3 обр. В 2012 году этот показатель был равен 5,9 обр. (данные приведены в расчете на 1 тыс. населения).

Значительно уменьшилось количество обращений к уровню прошлого года в Рогнединском районе с 6,9 до 4,4 обр.

Практически во всех районах области в 2014 году наблюдается общее увеличение количества обращений к уровню 2013 года.

Среднеобластной показатель по количеству обращений на 1 тыс. жителей в 2014 году составил 8,7 обр. (в 2013 году – 7,8 обр.).

Данный показатель превышен в 3 муниципальных образованиях: Советский район г. Брянска, Гордеевский и Брянский районы.

Значительно реже других обращались в администрацию

области жители Мглинского района (3,4 обр.). Этот показатель остается стабильным на протяжении двух лет.

В соответствии с характером поднимаемых заявителями проблем руководством администрации области рассмотрено 9204 обращения, что составляет 80 проц. от их общего объема. На рассмотрение по принадлежности в органы местного самоуправления направлено 2183 обращения (20 проц.), большая часть из которых рассмотрена с контролем за их исполнением.

Основными корреспондентами в 2014 году, как и в предыдущие годы, были люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищенные граждане.

Итоги анализа обращений граждан за 2014 год свидетельствуют о том, что в течение двух лет лидирующими вопросами, волнующими жителей Брянской области, являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 2099 обращений или 19,3 проц. (в 2013г. – 20 проц.).

Данная тематика складывается из широкого спектра проблем, с которыми сталкиваются граждане в своей повседневной жизни. Жители Брянской области жаловались на несвоевременное проведение, отсутствие капитального или текущего ремонта дома – 17 проц., на неудовлетворительное содержание подъездов, лестничных клеток, подвальных и чердачных помещений, а также на ремонты кровли, перебои с водой и электроснабжением.

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 – 15 проц. (в 2013г. – 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 2014 год, составляет 2033, или 18,6 проц. от общего количества. При этом необходимо отметить, что этот показатель немного выше, чем в 2013 году (18 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 911 жителей Брянской области или 8,4 проц. Из 240 обратившихся за материальной помощью 98 или 41 проц. - это люди, пострадавшие в результате пожара.

Вопросы здравоохранения поднимаются в 261 обращении (в 2013 году – 440), что составляет 2,4 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 ряде обращений граждан затрагиваются вопросы по организации лечения в федеральных клиниках г. Москвы, Санкт-Петербурга, вопросы льготного приобретения лекарственных средств, направления на санаторно-курортное лечение, о закрытии участковых больниц и амбулаторий.

В почте, адресованной Губернатору, поднимаются также вопросы образования - 161 обращение или 1,5 проц.

По сравнению с 2013 годом, количество обратившихся по вопросу устройства детей в детские сады практически не изменилось (в 2013 году – 56 обращений или 1 проц., 2014 год – 57 обращений или 0,5 проц.).

Вопросы труда и занятости населения нашли свое отражение в 525 обращениях, что составляет 4,8 проц. Данная цифра в два раза выше, чем в 2013 году (в 2013 году – 292 обращения или 2 проц.).

Необходимо отметить, что кроме названных тематических направлений в почте, адресованной Губернатору, по сравнению с 2013 годом уменьшилось количество обращений, в которых поднимаются вопросы награждения и получения почетных званий 136 или 1,2 проц. (в 2013 году - 156 или 1,6 проц.).

Проблема дорожного хозяйства отражена в 577 обращениях (в 2013 году - 739 обр. или 7,5 проц.), что составляет 5 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 199 обращений или 2 проц. (в 2013 году - 233 обращения или 2,4 проц.)

Актуальными вопросами в 2014 году для жителей Брянской области были и вопросы, связанные со строительством, а точнее с законностью строительства тех или иных объектов на территории региона: застройка Верхнего и Нижнего Судка, строительство на территории соснового бора «Больничный городок» в Фокинском районе, строительство гипермаркета в Володарском районе на землях, находящихся в федеральной собственности (экологически охраняемая зона - река Голубка), строительство автозаправочных станций и др. Количество поступивших обращений по данной тематике – 382 или 3 проц. (в 2014 году -197обр. или 1,8 проц.).

Необходимо отметить, что в 2014 году по вопросам землепользования в адрес Губернатора поступило 269 обращений или 2,5 проц. (в 2013 году - 248 или 2,5 проц.).

По вопросу газификации в администрацию Брянской области поступило 125 обращений, что составляет 1 проц. от количества поступившей корреспонденции. В 2013 году эта цифра была в два раза выше – 210 обращений.

Важно отметить, что на протяжении 2014 года в отдел писем и приема граждан поступило 243 обращения от жителей Брянской области или 2,2 проц. с просьбой не оформлять на них универсальную электронную карту. Все обращения имеют идентичный характер. Наличие такого количества обращений говорит о целенаправленной работе религиозных сообществ.

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 1006 граждан (в 2013 г. – 1156 жителей).

Ежедневно в отделе писем и приема граждан ведется

личный прием жителей Брянской области специалистами отдела. За 2014 год специалистами отдела было принято и даны соответствующие разъяснения 11952 обратившимся.

Кроме этого на протяжении 2014 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 137 человек (в 2013 году – 157).

По итогам 2014 года с нарушением сроков рассматривалось **5,7 проц.** обращений (в 2013 году – 4,8 проц., в 2012 году – 4,5 проц.).

Анализируя работу с обращениями граждан в целом, можно говорить о сложившейся и постоянно совершенствующейся системе по обеспечению конституционного права граждан на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления.

Вместе с тем работа с обращениями, и особенно осуществление личного приема граждан, требуют своего дальнейшего совершенствования.