

**О количестве, характере и результатах работы с обращениями  
граждан, поступившими в администрацию Губернатора и  
Правительства Брянской области  
в 2016 году**

За прошедший год в администрацию области поступило 11538 письменных и устных обращений (в 2015 году – 13625 обращений), в том числе переадресовано из Администрации Президента Российской Федерации - 2628 обращений (в 2015 году - 3053), из Правительства Российской Федерации и министерств - 138 обращений (в 2015 году - 168), из Государственной Думы Федерального Собрания и Совета Федерации – 647 обращений (в 2015 году - 347), аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе - 36 обращений (в 2015 году – 72), из Брянской областной Думы - 36 обращений (в 2015 году – 76 обращение).

В 2016 году отмечается снижение количества обращений от иностранцев и иногородних жителей. За 2016 год в адрес Губернатора Брянской области поступило 420 обращений (в 2015 году - 548 обращений) из них 16 от иностранцев (в 2015 году – 55).

Общее количество корреспонденции и устных обращений к уровню прошлого года уменьшилось на 2087 обращений (в 2015 году отмечалось увеличение количества обращений на 16 %).

Из всех обращений за отчетный период поступило: личных обращений - 11019, коллективных – 519 (в 2015 году – 721), что составляет 4,7 % от общего количества поступившей корреспонденции. Отмечается снижение количества анонимных обращений с 214 в 2015 году до 150 в 2016 году.

Тематика коллективных обращений выглядит следующим образом: в 22 % обращений поднимаются проблемы ЖКХ (в 2015 году – 26 %), в 13,5 % писем – проблемы, связанные с дорожным хозяйством (в 2015 году – 7 %), в 9 % обращений затрагиваются вопросы социальной сферы: здравоохранения, образования, о возможном сохранении учреждений (школ, больниц, ФАПов, приютов), в 4 % актуальны вопросы транспортного обеспечения, вопросы переселения из ветхого жилья в 3 % писем, землепользования в 3 % писем, 2 % обратившихся выражают недовольство своими руководителями, вопросы труда и

заработной платы, газификации населенных пунктов и законности строительства обозначены в 1,5 % писем.

Тематика анонимных обращений следующая: в 24 % обращений выражено неудовлетворение своими руководителями (в 2015г. – 31 %), в 9,5 % обращений поднимаются вопросы, связанные с образованием (в 2015г. -5 %), 6 % анонимных писем содержат информацию по проблемам ЖКХ, в 6 % писем поднимаются вопросы, связанные с транспортным обеспечением, в 5 % обращений подняты вопросы здравоохранения, вопросы соблюдения законодательства и дорожного хозяйства поднимаются в 3 % анонимных обращений, в 2 % обращений поднимаются вопросы труда и заработной платы (в 2015 году – 9 %).

Через интернет-приемную Губернатора поступило 2107 обращений (в 2015 году – 2630 обращений).

На протяжении последних пяти лет авторами наибольшего количества обращений являлись жители сельской местности. В 2016 году от жителей городов и селян по различным вопросам поступило 48 и 52 % обращений соответственно.

Наибольший показатель по количеству обращений на 1 тыс. населения в 2016г. зафиксирован от жителей Новозыбковского района – 18,0 обр. при среднеобластном 9,1 обр. Необходимо отметить, что такой высокий показатель в Новозыбковском районе фиксируется на протяжении последних двух лет.

Кроме того чаще других в администрацию области в 2016 году обращались жители Комаричского района – 11,4 обр., Погарского и Жирятинского районов – 11,0 обр., Брянского района – 10,1 обр.

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

При общем снижении количества обращений в 2016 году по муниципальным образованиям в адрес Губернатора, необходимо отметить значительное уменьшение количества обращений от жителей г. Клинцы – 4,0 обр. (2015г. - 6,4 обр.), г. Фокино – 4,0 обр. (2015г. – 6,5 обр.), Гордеевского

района – 4,1 обр. (2015г. – 9,7 обр.)

Среднеобластной показатель по количеству обращений на 1 тыс. жителей в 2016 году составил 9,1 обр. (в 2015 году – 10,6 обр.).

Данный показатель превышен в 7 муниципальных образованиях: Новозыбковском, Погарском, Комаричском, Жирятинском, Брянском, Клинцовском и Суземском районах.

Значительно реже других обращались в адрес Губернатора области жители Володарского района г. Брянска - 3,3 обр. (в 2015 г. - 4,1 обр.).

В соответствии с характером поднимаемых заявителями проблем руководством администрации области рассмотрено 5915 обращений, что составляет 51 % от их общего объема. На рассмотрение по принадлежности в органы местного самоуправления направлено 5623 обращения (49 %), большая часть из которых рассмотрена с контролем за их исполнением.

Основными корреспондентами в 2016 году, как и в предыдущие годы, были люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищенные граждане.

Итоги анализа обращений граждан за 2016 год свидетельствуют о том, что в течение последних трех лет лидирующими вопросами, волнующими жителей Брянской области, являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 2849 обращений или 25,6 % (в 2015г. – 17 %).

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 % (в 2015г. – 18 %).

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 2016 год, составляет 2149 или 19 % от общего количества. При этом необходимо отметить, что этот показатель выше, чем в 2015 году (14 %).

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 653 жителя Брянской области или 30 %.

Вопросы здравоохранения поднимаются в 742 обращениях (в 2015 году – 447), что составляет 38 %. 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 - 191 обращение или 10 %.

Вопросы труда и занятости населения нашли свое отражение в 360 обращениях, что составляет 3 % (в 2015 году – 601 обращение или 4 %).

Необходимо отметить, что кроме названных тематических направлений в почте, адресованной Губернатору, по сравнению с 2015 годом значительно уменьшилось количество обращений, в которых поднимаются вопросы награждения и получения почетных званий 23 или 0,2 % (в 2015 году - 47 или 0,3 %).

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

За 2016 год в администрацию Губернатора и Правительства Брянской области по данному вопросу поступило 1583 обращения или 14,2 % от общего объема почты. Эта цифра немного выше, чем в предыдущем году – 1764 обращения, что составляло 13 % от общего количества корреспонденции.

Проблема дорожного хозяйства отражена в 784 обращениях (в 2015 году - 567 обр. или 4 %), что составляет 7 % 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 281 обращение или 2,5 % (в 2015 году - 311 обращений или 2 %)

Актуальными вопросами в 2016 году также как и в 2015 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 – 306 или 3 % (в 2015 году -313 обр. или 2 %).

Необходимо отметить, что в 2016 году по вопросам землепользования в адрес Губернатора поступило 344 обращения или 3 % (в 2015 году - 488 или 3 %).

По вопросу газификации в администрацию Брянской области поступило 130 обращений, что составляет 1 % от количества поступившей корреспонденции. В 2015 году это было 165 обращений или 1 %.

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 974 человека (в 2015 г. – 1536 жителей).

Ежедневно в отделе писем и приема граждан ведется личный прием жителей Брянской области специалистами отдела. За 2016 год специалистами отдела было принято и даны соответствующие разъяснения 10573 обратившимся.

Кроме этого на протяжении 2016 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 123 человека (в 2015 году – 159).