

**ОТЧЕТ**  
о работе отдела писем и обращений граждан  
Брянской городской администрации  
за 2019 год

За 2019 год в Брянскую городскую администрацию поступило **9573** обращений граждан, что на **5.8 процента больше**, чем в 2018 году.

В том числе от депутатов разных уровней – 536 (за 2018 год – 449), от Главного федерального инспектора в Брянской области – 83 (за 2018 год – 49), из Правительства Брянской области – 3168 (за 2018 год – 3736), из прокуратуры – 674 (за 2018 год – 857).

Количество обращений, поступивших в 2019 году, увеличилось к уровню 2018 года на 558.

За отчётный период поступило личных заявлений – 8802 (в 2018 году 8914), коллективных – 771 (в 2018 году – 821).

На обращения, требующие особого внимания (в их числе поступившие из федеральных органов власти, областной Думы, Правительства Брянской области), Главой Брянской городской администрации дано 4461 поручение по их детальному рассмотрению.

Руководством администрации на личных приёмах принято 199 жителей города Брянска, обратившихся как по личным, так и общественным вопросам.

Анализ определённо показал, что основные проблемы, с которыми граждане обращались в городскую администрацию за отчетный период, следующие:

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| - по работе ЖКХ                                      | - 5303 обращения (55.4 %); |
| - по работе транспорта                               | - 677 обращений (7.1 %);   |
| - по строительству объектов городской инфраструктуры | - 639 обращений (6.7 %);   |
| - по работе управляющих компаний и тарифам           | - 519 обращений (5.4 %);   |
| - по вопросам земельных и имущественных отношений    | - 408 обращений (4.3 %);   |
| - улучшение жилищных условий                         | - 396 обращений (4.1 %);   |
| - по социальным вопросам                             | - 275 обращений (2.9 %);   |
| - по торговле и общественному питанию                | - 234 обращения (2.4 %);   |
| - по культуре и спорту                               | - 127 обращений (1.3 %);   |
| - по вопросам школьного и дошкольного образования    | - 119 обращений (1.2 %);   |
| - по проведению пикетирования и митингов             | - 101 обращение (1.1 %).   |

Таким образом, в обращениях граждан, поступивших в Брянскую городскую администрацию в 2019 году, преобладают вопросы жилищно-коммунального и дорожного хозяйства – 5303 обращения. Основные вопросы, связанные с ремонтом дорог и устройством тротуаров (793), по неудовлетворительному отоплению в начале отопительного сезона (451), по переселению из ветхого жилого фонда (314), по отлову бродячих собак (235).

Практически вдвое увеличилось количество обращений на электронный адрес и в онлайн приемную Брянской городской администрации (2018 – 1826 обращений, в

2019 – 2556). Множество жалоб жителей Брянска было по телефону «Горячей линии», обозначающих проблемы, ставших, к сожалению, системными. Это: самодеятельность управляющих компаний по формированию счетов за услуги ЖКХ, их бездействие по ремонту и обслуживанию домов, благоустройству дворовых территорий, неудовлетворительная подготовка к отопительному сезону. Очень беспокоят горожан агрессивные бродячие животные, несвоевременное кронирование и валка аварийных деревьев.

За 2019 год отделом писем и обращений граждан, помимо текущей, проведена следующая работа:

- подготовлены материалы и принято участие в 18 внеплановых приемах Главы Брянской городской администрации и его заместителей, в том числе в приемных Президента РФ и Председателя партии «Единая Россия», депутатов Государственной Думы и Губернатора Брянской области.

- в соответствии с распоряжением Главы Брянской городской администрации, в ноябре-декабре 2019 с выездом на место проведена проверка работы с обращениями граждан в районных администрациях г. Брянска с участием глав, их заместителей и ответственных специалистов. Подготовлены итоговые справки с четкими методическими рекомендациями по устранению имеющихся недостатков и совершенствованию работы с гражданами.

- подготовлен и проведен Общероссийский День Приема Граждан 12.12.2019;

- в соответствии с поручением Главы Брянской городской администрации 19.12.2019 подготовлен и проведен семинар с ответственными за делопроизводство в структурных подразделениях и районных администрациях по исполнению требований Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации и выданы методические рекомендации по рассмотрению обращений и подготовки ответов гражданам и в вышестоящие органы;

- за 2019 год более 10000 человек принято в помещении отдела. Всем даны исчерпывающие разъяснения по существу поставленных вопросов.

**Начальник отдела**

**В. В. Андриевский**

## ИНФОРМАЦИЯ

по обращениям граждан,  
поступившим в Брянскую городскую администрацию  
в 2019 году

	<b>2018 г.</b>	<b>2019 г.</b>
<b>Поступило обращений граждан всего:</b>	9015	9573
Поступило письменных обращений граждан	8843	9374
из них: коллективных	821	771
повторных	233	384
<b>Поступило обращений граждан по районам города:</b>		
Советский	3384	3436
Бежицкий	2632	2798
Фокинский	1209	1352
Володарский	1246	1609
Брянский	214	113
Иногородних	327	263
Жители Украины	3	2
Принято граждан руководством городской администрации на личном приеме	172	199

Начальник отдела

В. В. Андриевский