

ОТЧЕТ
о работе отдела писем и обращений граждан
Брянской городской администрации
за 2020 год

За 2020 год в Брянскую городскую администрацию поступило **10602** обращения граждан, что **на 10.7 процента больше**, чем в 2019 году.

В том числе от депутатов разных уровней – 329 (за 2019 год – 536), от Главного федерального инспектора в Брянской области – 42 (за 2019 год – 83), из Правительства Брянской области – 3436 (за 2019 год – 3168), из прокуратуры – 652 (за 2019 год – 674).

Количество обращений, поступивших в 2020 году, увеличилось к уровню 2019 года на 1029.

За отчётный период поступило личных заявлений – 10068 (в 2019 году 8802), коллективных – 534 (в 2019 году – 771).

На обращения, требующие особого внимания (в их числе поступившие из федеральных органов власти, областной Думы, Правительства Брянской области), Главой Брянской городской администрации дано 4459 поручений по их детальному рассмотрению.

В целях безопасности граждан, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, руководством администрации на личных приёмах принято всего 70 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 | - 5289 обращений (50 %); |
| - по работе транспорта | - 1688 обращений (16 %); |
| - по строительству объектов городской инфраструктуры | - 648 обращений (6.1 %); |
| - улучшение жилищных условий | - 398 обращений (3.6 %); |

- по вопросам земельных и имущественных отношений - 331 обращение (3.1 %);
- по работе управляющих компаний и тарифам - 316 обращений (3 %);
- по социальным вопросам - 284 обращений (2.7 %);
- по торговле и общественному питанию - 197 обращений (1.9 %);
- по вопросам школьного и дошкольного образования - 177 обращений (1.7 %);
- по культуре и спорту - 159 обращений (1.5 %);

Таким образом, в обращениях граждан, поступивших в Брянскую городскую администрацию в 2020 году, вновь преобладают вопросы жилищно-коммунального и дорожного хозяйства – 5289 обращений. Это – ремонт дорог и устройство тротуаров (913), неудовлетворительное отопление в начале отопительного сезона (543), неудовлетворительное качество воды (349), отлов бродячих собак и содержание домашних животных (266), уборка снега и наледей во дворах многоквартирных домов (122).

Значительно увеличился объем обращений на электронный адрес и в онлайн приемную Брянской городской администрации (2019 – 2556 обращений, в 2020 – 3237). Это явно связано с напряженной обстановкой и комплексом проблем населения из-за пандемии и соответствующих ограничений. Из-за самоизоляции втрое больше было жалоб жителей Брянска по телефону «Горячей линии», обозначающих проблемы, ставшие, к сожалению, системными. Это – работа управляющих компаний по формированию счетов за услуги ЖКХ, их бездействие по ремонту и обслуживанию домов, благоустройству и уборке дворовых территорий, подъездов многоквартирных домов, неудовлетворительная подготовка к отопительному сезону. Очень беспокоят горожан агрессивные бродячие животные, несвоевременное кромирование и валка аварийных деревьев.

Значительно увеличилось количество обращений по работе общественного и коммерческого транспорта. Как и прежде, преобладают вопросы по

неудовлетворительной работе маршрутных такси особенно в вечернее время, выходные и праздничные дни.

Более 20 процентов вопросов, поставленных в обращениях граждан, решены положительно. В частности, по оказанию материальной помощи, устройству детей в школы и дошкольные учреждения, ликвидации мусорных свалок, восстановлению уличного освещения, спилу и кронированию деревьев и ряд других. Полагаем, что в дальнейшем возможность положительного решения вопросов может составить около 35 процентов.

За 2020 год отделом писем и обращений граждан, помимо текущей, проведена следующая работа:

- организовано и принято участие в 9 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.

- полностью подготовлен, но отложен из-за пандемии Общероссийский День Приема Граждан;

- во исполнение распоряжения Правительства Брянской области от 16.11.2020 № 202-рп «Об обеспечении апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» с ноября 2020 отделом совместно со структурными подразделениями Брянской городской администрации и Центром управления регионом успешно проводится работа по реализации данного направления.

- ежедневно в отделе ведется системная работа по реализации Указа Президента от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан»;

- хотя за 2020 год из-за эпидемиологической ситуации, по сравнению с 2019 годом, принято меньшее количество посетителей в помещении отдела, но по телефону всем даны исчерпывающие разъяснения по существу поставленных вопросов.

Начальник отдела

В.В. Андриевский

ИНФОРМАЦИЯ

по обращениям граждан,
 поступившим в Брянскую городскую администрацию
в 2020 году

	2020 г.	2019 г.
Поступило обращений граждан всего:	10602	9573
Поступило письменных обращений граждан	10532	9374
из них: коллективных	534	771
повторных	378	384
Поступило обращений граждан по районам города:		
Советский	3658	3436
Бежицкий	2745	2798
Володарский	2001	1352
Фокинский	1492	1609
Брянский	161	113
Иногородних	545	263
Принято граждан руководством городской администрации на личном приеме	70	199

Начальник отдела

В. В. Андриевский