

**Постановление Брянской городской администрации  
от 28.01.2025 №255-зп**

**Об итогах работы с устными и письменными  
обращениями граждан в Брянской городской  
администрации за 2024 год**

Руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПО С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Информацию «Об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан, поступившими в Брянскую городскую администрацию в 2024 году» принять к сведению согласно приложению.

2. Заместителям Главы городской администрации и руководителям структурных подразделений Брянской городской администрации:

- подвести итоги работы с обращениями граждан за 2024 год, принять конкретные меры по её совершенствованию;

- определить основным направлением в работе с обращениями граждан обеспечение выполнения требований действующего законодательства в части соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, повышение ответственности муниципальных служащих в обеспечении реализации конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

- полнее разъяснять заявителям основанные на законах пути и способы решения вопросов, порядок обжалования по подчиненности и в суде решений должностных лиц, нарушающих права граждан;

- повысить качество рассмотрения заявлений, поступающих из вышестоящих органов, при этом обратить особое внимание на коллективные и повторные обращения, полно и достоверно информировать вышестоящие органы по результатам проверки заявлений;

- усилить контроль за качественно-эффективным рассмотрением письменных и устных обращений граждан, давать принципиальную оценку

волоките, бюрократизму и нарушению законных прав заявителей, принять исчерпывающие меры по соблюдению и защите их прав и законных интересов.

3. Постановление Брянской городской администрации от 07.02.2024 № 402-зп «Об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан в Брянской городской администрации за 2023 год» снять с контроля как выполненное.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**И.о. заместителя Главы  
администрации**

**И.А. Чубчиков**

Приложение  
к постановлению Брянской  
городской администрации  
от 28.01.2025 №255-зп

## ИНФОРМАЦИЯ

### об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан, поступившими в Брянскую городскую администрацию в 2024 году

За 2024 год в Брянскую городскую администрацию поступило **10816** обращений граждан.

В том числе от депутатов разных уровней – 213 (за 2023 год – 246), из Приемной Президента РФ в Брянской области и Региональной общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» в Брянской области – 179 (за 2023 год – 57), из Правительства Брянской области – 2203 (за 2023 год – 2604), из прокуратуры – 873 (за 2023 год – 663).

Количество обращений, поступивших в 2024 году, увеличилось по сравнению с 2023 годом на 730.

За отчётный период поступило личных заявлений – 10418 (в 2023 году 9761), коллективных – 398 (в 2023 году – 325).

На обращения, требующие особого внимания (в их числе поступившие из Федеральных органов власти, областной Думы, Правительства Брянской области), Главой и заместителями Главы Брянской городской администрации дано 3468 поручений по их детальному рассмотрению.

Руководством администрации на личных приёмах принято 84 жителя 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	- 5586 обращений (52 %);
- по работе транспорта	- 798 обращений (7.4 %);
- по строительству объектов городской инфраструктуры	- 688 обращений (6.4 %);
- по работе управляющих компаний и тарифам	- 845 обращений (7.8 %);
- по вопросам земельных и имущественных отношений	- 692 обращения (6.4%);
- по вопросам муниципального контроля	- 720 обращений (6.7 %);
- по социальным вопросам	- 389 обращений (3.6 %);
- улучшение жилищных условий	- 346 обращений (3.2 %);
- по культуре и спорту	- 275 обращений (2.5 %);

- по вопросам школьного и дошкольного образования - 213 обращений (2.0 %);
- по торговле и общественному питанию - 284 обращения (2.6 %).

Таким образом, в обращениях граждан, поступивших в Брянскую городскую администрацию в 2024 году, вновь преобладают вопросы жилищно-коммунального и дорожного хозяйства – 6431 обращения. Это – ремонт дорог и устройство тротуаров (1317), работа управляющих компаний и повышение тарифов на услуги ЖКХ (845), неудовлетворительное отопление в начале отопительного сезона (477), отсутствие уличного освещения в частном секторе и неудовлетворительное электроснабжение садовых обществ (437), уборка снега и наледей во дворах многоквартирных домов и на улицах города (334), неудовлетворительное качество водопроводной воды (468), сбор и вывоз ТКО (428), отлов бродячих собак и содержание домашних животных (189). Также поступают обращения от участников СВО и членов их семей по оказанию материальной помощи семьям и детям, выделению земельных участков и др. (118).

Увеличился объем обращений на электронный адрес и в онлайн приемную Брянской городской администрации (2023 – 4509 обращений, в 2024 – 4595). 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.

Беспокоят горожан агрессивные бродячие животные.

Значительное количество обращений по работе общественного и коммерческого транспорта. Как и прежде, преобладают вопросы работы маршрутных такси и общественного транспорта, особенно в вечернее время, выходные и праздничные дни, а также повышение оплаты за проезд.

Более 25 процентов вопросов, поставленных в обращениях граждан, решено положительно. В частности, по оказанию материальной помощи, устройству детей в школы и дошкольные учреждения, ликвидации мусорных свалок, восстановлению уличного освещения, спилу и кронированию деревьев, перевод садовых домов в жилые дома и ряд других.

Следует отметить, что помимо заявлений, поступивших и зарегистрированных в отделе писем, значительное количество обращений поступило в 2024 году через платформу обратной связи (ПОС) – 9199. В 2023– 5244.

Их тематика незначительно отличается от основной массы обращений,

в большинстве своем это - проблемы в работе жилищно-коммунального хозяйства

и общественного транспорта областного центра.

Из районов областного центра по количеству обращений в 2024 году лидирует Бежицкий – 3327, Советский – 3082, Володарский – 1616, Фокинский – 1411.

Процентное их соотношение по тематическим разделам в районах аналогично вышеназванным общегородским.

За 2024 год отделом писем и обращений граждан, помимо текущей, проведена следующая работа:

- принято участие в организации и проведении внеплановых приемов Главы Брянской городской администрации и его заместителей в приемных Президента РФ и Председателя партии «Единая Россия», депутатов Государственной Думы и Губернатора Брянской области;

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

- специалистами отдела перенаправлено для рассмотрения в другие организации 308 обращений граждан, поступившие по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Брянской городской администрации.

- в оперативном порядке сотрудниками отдела обработаны входящие обращения и ответы гражданам, поступившие на прямую линию Губернатора Брянской области в период с 25.11.2024 по 02.12.2024 (551 обращение).

**Ведущий специалист отдела**

**И.И. Херсонова**

**Начальник отдела**

**Е.А. Кобозева**