

О результатах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Губернатора и Правительства Брянской области в 2020 году

За 2020 год в администрацию области поступило 15889 письменных и устных обращений (в 2019 году – 13187 обращений), в том числе переадресовано из Администрации Президента Российской Федерации - 3202 обращения (в 2019 году - 2298), из Правительства Российской Федерации и министерств – 398 обращений (в 2019 году - 240), из Государственной Думы Федерального Собрания и Совета Федерации – 153 обращения (в 2019 году - 154), аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе - 4 обращения (в 2019 году – 30), из Брянской областной Думы - 29 обращений (в 2019 году – 39 обращений).

В 2020 году отмечается увеличение количества обращений от иностранцев и иногородних жителей. За названный период в адрес Губернатора Брянской области поступило 578 обращений (в 2019 году – 477 обращений) из них 35 от иностранцев (в 2019 году – 22).

Общее количество корреспонденции и устных обращений к уровню прошлого года увеличилось на 2702 обращения.

Одним из основных факторов, повлиявших на увеличение количества поступивших обращений, является ситуация, связанная с коронавирусной инфекцией, повлекшая введение различных ограничений.

Из всех обращений за отчетный период поступило: личных обращений - 13201, коллективных – 403 (в 2019 году – 309), что составляет 3 проц. от общего количества поступившей корреспонденции), от общественных организаций и объединений – 2285 обращений.

На официальном сайте администрации работает интернет-приёмная, через которую гражданин может обратиться к Губернатору с заявлением, обращением или жалобой. За 2020 год таких обращений поступило 2691 (в 2019 году – 1871 обращение).

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной и значительных изменений по сравнению с 2019 годом не имеет.

Так итоги анализа обращений граждан за 2020 год

свидетельствуют о том, что лидирующими вопросами, волнующими жителей Брянской области, остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 5849 обращений или 43 проц. (в 2019г. – 37 проц.).

Второе место по обращениям занимают вопросы, касающиеся социального блока, которые отражают проблемы пенсионеров, инвалидов и других малообеспеченных граждан. Количество обращений, поступивших в администрацию области по данной тематике за 2020 год, составляет 5033 или 37 проц. от общего количества (в 2019 году 29 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 1610 жителя Брянской области или 32 проц.

На фоне ухудшения эпидемиологической ситуации с марта 2020 года значительно увеличилось количество обращений по вопросам здравоохранения - 1962 обращения, что составляет 39 проц. Жителей волновали вопросы нехватки средств индивидуальной защиты, доступность оказания медицинской помощи, обеспечения лекарственными препаратами, укрепление материально-технической базы учреждений здравоохранения, кадровое обеспечение системы здравоохранения, оплата труда медицинских работников.

В почте, адресованной Губернатору, поднимаются также вопросы образования - 603 обращения или 12 проц.

Вопросы труда и занятости населения нашли свое отражение в 855 обращениях, что составляет 17 проц.

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

За 2020 год в администрацию Губернатора и Правительства Брянской области по данному вопросу поступило 1361 обр. или 10 проц. от общего объема почты (в 2019 году – 1036 обр. или 9,5 проц.).

Проблема дорожного хозяйства отражена в 1088 обращениях, что составляет 8 проц. от общего числа поступившей корреспонденции.

По проблеме транспортного сообщения и газификации поступило около 1 проц. обращений.

Одной из важных составляющих работы с обращениями в администрации Брянской области является личный прием жителей региона.

В связи с профилактикой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также на основании пункта 2.1 Методических рекомендаций по режиму труда органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций с участием государства от 16 марта 2020 г. № 19-О/10/П-2261, разработанных Минтрудом России в соответствии с пунктом 23 поручения Правительства Российской Федерации от 16 марта 2020 г. (далее – Методические рекомендации), личный прием граждан во II и III кварталах 2020 года, был ограничен. Данное обстоятельство способствовало увеличению количества обращений граждан посредством электронной почты и почтового отправления в письменной форме. Таким образом, за отчетный период непосредственно на личном приеме Губернатором и его заместителями было принято 264 человека (в 2019 г. – 777 жителей) с соблюдением всех противоэпидемических мероприятий, таких как: соблюдение социальной дистанции, наличие СИЗ органов дыхания, наличие дозаторов с кожными антисептиками, использование бесконтактных термометров, регулярная уборка помещений с использованием дезинфекционных средств.

Ежедневно в отделе писем и приема граждан ведется личный прием жителей Брянской области специалистами отдела.

Начальник отдела писем
и приема граждан

Т.В. Лебедева