

## Отчет о работе с обращениями граждан в администрации городского округа город Воронеж в 2020 году

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа осуществляется в соответствии с:

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

- Регламентом администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2015 № 703 «О Регламенте администрации городского округа город Воронеж»;

- постановлением администрации городского округа город Воронеж от 05.11.2013 № 996 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж».

Все обращения, поступившие в администрацию городского округа город Воронеж в 2020 году в письменной форме, в форме электронных обращений, индивидуальные и коллективные обращения граждан зарегистрированы в установленном порядке.

В 2020 году в администрацию городского округа поступило **16769** письменных обращений, что на **0,2% меньше** по сравнению с прошлым годом и на **18,9 % больше** по сравнению с 2018 годом.

### I. Работа с письменными обращениями граждан.

#### 1. Общая информация

Обращения, поступившие в отчетном периоде	2019 г.		2019 г.		2018 г.	
	шт.		шт.		шт.	
<b>Поступило в администрацию городского округа</b>	<b>16769</b>		<b>16816</b>		<b>13998</b>	
из них:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
по почте	2622	15,6%	2412	14,3%	1663	11,9%
нарочно	614	3,7%	1895	11,3%	1661	11,9%
через электронную приемную	10553	62,9%	8614	51,2%	7022	50,2%
по электронной почте	506	3,0%	1015	6,0%	742	5,3%
по факсу	4	0,0%	3	0,0%	15	0,1%
доставлено курьером	1208	7,2%	1552	9,2%	1549	11,1%
электронное взаимодействие	1175	7,0%	1242	7,4%	917	6,6%
ГИС ЖКХ	87	0,5%	83	0,5%	429	3,1%
<b>Поступило в управы районов городского округа</b>	<b>4408</b>		<b>5881</b>		<b>11284</b>	

Как видно в приведенной таблице, более половины всех обращений (62,9%) в 2020 году поступило в администрацию городского округа город Воронеж с использованием сервиса «Электронная приемная», который расположен на официальном сайте администрации. В условиях сложной эпидемиологической обстановки данный способ направления обращений является наиболее удобным и оперативным для заявителя, а также позволяет пользователю отслеживать статус обращения, находящегося в работе. Вместе с тем доля обращений, доставленных нарочно, значительно снизилась.

2. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

Тематики, группы тем	2020 г.		2019 г.		2018 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	321	1,9%	357	2,1%	262	1,9%
Основы государственного управления	755	4,5%	977	5,8%	920	6,6%
Международные отношения. Международное право	0	0,0%	2	0,0%	0	0,0%
Гражданское право	25	0,1%	30	0,2%	33	0,2%
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	5	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Семья	130	0,8%	45	0,3%	42	0,3%
Труд и занятость населения	61	0,4%	76	0,5%	60	0,4%
Социальное обеспечение и социальное страхование	190	1,1%	133	0,8%	151	1,1%
Образование. Наука. Культура	894	5,3%	685	4,1%	536	3,8%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	124	0,7%	62	0,4%	68	0,5%
Финансы	53	0,3%	42	0,2%	49	0,4%
Хозяйственная деятельность	<b>8856</b>	<b>52,8%</b>	<b>9490</b>	<b>56,4%</b>	<b>7466</b>	<b>53,3%</b>
Внешекономическая деятельность. Таможенное дело	3	0,0%	1	0,0%	3	0,0%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	1094	6,5%	997	5,9%	824	5,9%
Информация и	121	0,7%	162	1,0%	122	0,9%

информатизация						
Оборона	35	0,2%	30	0,2%	64	0,5%
Безопасность и охрана правопорядка	585	3,5%	373	2,2%	344	2,5%
Правосудие	22	0,1%	22	0,1%	24	0,2%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	2	0,0%	2	0,0%	3	0,0%
Жилищное законодательство и его применение	22	0,1%	25	0,1%	19	0,1%
Жилищный фонд	46	0,3%	42	0,2%	33	0,2%
Нежилой фонд	45	0,3%	54	0,3%	73	0,5%
Обеспечение права на жилище	495	3,0%	445	2,6%	474	3,4%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	<b>2885</b>	<b>17,2%</b>	<b>2763</b>	<b>16,4%</b>	<b>2438</b>	<b>17,4%</b>
Всего в администрации ГО г. Воронеж:	<b>16769</b>	<b>100%</b>	<b>16816</b>	<b>100%</b>	<b>13998</b>	<b>100%</b>
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	18	0,4%	20	0,3%	36	0,3%
Основы государственного управления	66	1,5%	194	3,3%	694	6,1%
Международные отношения. Международное право	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Гражданское право	3	0,1%	4	0,1%	22	0,2%
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Семья	118	2,7%	302	5,1%	4535	40,2%
Труд и занятость населения	3	0,1%	3	0,1%	93	0,8%
Социальное обеспечение и социальное страхование	73	1,7%	126	2,1%	361	3,2%
Образование. Наука. Культура	13	0,3%	22	0,4%	17	0,2%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	6	0,1%	6	0,1%	13	0,1%
Финансы	7	0,2%	5	0,1%	8	0,1%
Хозяйственная деятельность	<b>2555</b>	<b>57,9%</b>	<b>3052</b>	<b>51,9%</b>	<b>3279</b>	<b>29,0%</b>

Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	225	5,1%	329	5,6%	203	1,8%
Информация и информатизация	25	0,6%	51	0,9%	94	0,8%
Оборона	6	0,1%	2	0,0%	10	0,1%
Безопасность и охрана правопорядка	246	5,6%	328	5,6%	355	3,1%
Правосудие	1	0,0%	3	0,1%	7	0,1%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	1	0,0%	1	0,0%	4	0,0%
Жилищное законодательство и его применение	1	0,0%	55	0,9%	60	0,5%
Жилищный фонд	38	0,9%	82	1,4%	65	0,6%
Нежилой фонд	8	0,2%	11	0,2%	5	0,0%
Обеспечение права на жилище	52	1,2%	129	2,2%	307	2,7%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	<b>948</b>	<b>21,5%</b>	<b>1156</b>	<b>19,7%</b>	<b>1153</b>	<b>10,2%</b>
<b>Всего в управы районов ГО г. Воронеж:</b>	<b>4414</b>	<b>100%</b>	<b>5881</b>	<b>100%</b>	<b>11289</b>	<b>100%</b>

В 2020 году, как и в предыдущие отчетные периоды, наибольшая активность обращения граждан отмечена по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность» - 8856 обращений или 52,8%. Данный раздел включает в себя такие темы как:

- строительство, градостроительство и архитектура (1290 обращений или 7,7%);
- благоустройство городов и поселков (3075 обращений или 18,3%);
- транспорт, в т.ч. дорожное хозяйство (3717 обращений или 22,2%);
- торговля, бытовое обслуживание населения (627 обращений или 3,7%).

Достаточно высоким остается количество обращений по вопросам ЖКХ (коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, оплата услуг ЖКХ, содержание общего имущества, вопросы проведения капитального ремонта) – 2885 обращений или 17,2%.

предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общего имущества, обращение с ТКО перебои в теплоснабжении, водоснабжении и канализовании др.).

В целях уменьшения количества обращений граждан по вопросам ЖКХ управлением жилищно-коммунального хозяйства администрации городского округа город Воронеж проводится ежедневная работа с жителями:

- организована работа «горячей линии» по вопросам отопления и по разъяснению информации о начислении за жилищно-коммунальные услуги;
- проводится разъяснительная работа со старшими по домам по наиболее проблемным вопросам;
- осуществляется взаимодействие с управами районов и управляющими организациями.

В 2020 году в тематической структуре обращений, поступивших в управы районов городского округа город Воронеж, большую часть (57,9%) занимают обращения по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность».

Второе место занимают обращения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (21,5%).

### 3. Результаты рассмотрения письменных обращений

Результат	2020 г.		2019 г.		2018 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе						
«Поддержано, меры приняты»	3856	23,0%	4245	25,2%	1042	7,4%
«Поддержано, меры приняты»	2569	15,3%	2483	14,8%	698	5,0%
«Не поддержано»	89	0,5%	147	0,9%	29	0,2%
«Разъяснено»	10941	65,2%	10667	63,4%	11109	79,4%
«Дан ответ»	63	0,4%	97	0,6%	23	0,2%
«Оставлено без ответа»	24	0,1%	31	0,2%	3	0,0%
Переадресовано по компетенции в другой орган	1216	7,3%	1131	6,7%	670	4,8%
В рассмотрении	580	3,5%	498	3,0%	424	3,0%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе						
«Поддержано, меры приняты»	1496	33,9%	2046	36,7%	6417	57,0%
«Поддержано, меры приняты»	768	17,4%	1395	25,0%	4175	37,1%
«Не поддержано»	0	0,0%	8	0,1%	13	0,1%
«Разъяснено»	2449	55,5%	3322	59,5%	2937	26,1%
«Дан ответ»	25	0,6%	45	0,8%	65	0,6%
«Оставлено без ответа»	0	0,0%	3	0,1%	3	0,0%
Переадресовано по компетенции в другой орган	295	6,7%	318	5,7%	291	2,6%
В рассмотрении	149	3,4%	139	2,5%	279	2,5%

## II. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

Прием граждан проводился главой городского округа, должностными лицами администрации городского округа город Воронеж в приемной граждан администрации и в управах районов.

В связи с угрозой распространения на территории городского округа город Воронеж новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), в соответствии с распоряжением администрации городского округа город Воронеж от 18.03.2020 № 147-р «О временном ограничении личного приёма граждан в администрации городского округа город Воронеж и её структурных подразделениях» с 18.03.2020 личный приём граждан в администрации городского округа город Воронеж и управах районов был приостановлен. В соответствии с распоряжением администрации городского округа город Воронеж от 07.09.2020 № 405-р с 07.09.2020 личный прием граждан осуществляется должностными лицами использованием технических средств связи в режиме видео-конференц-связи, однако, в связи с ухудшением эпидемиологической обстановки распоряжением администрации городского округа город Воронеж от 12.10.2020 № 482-р «О временном ограничении личного приёма граждан в администрации городского округа город Воронеж и её структурных подразделениях» с 12.10.2020 личный приём граждан в администрации городского округа город Воронеж и управах районов снова приостановлен.

Всего 2020 году в администрации города должностными лицами на личных приемах принято **159 человек**, в управах районов – **184 человека**.

Личные приемы	2020 г.	2019 г.	2018 г.
	шт.	шт.	шт.
<b>Всего в администрации ГО г. Воронеж</b>	<b>159</b>	<b>752</b>	<b>800</b>
Приемы вели:			
ФИО руководителя	2020 г.		
	Принято граждан (данные только за отчетный период)		
Глава городского округа город Воронеж	11		
Первый заместитель главы администрации по городскому хозяйству	36		
Первый заместитель главы администрации по стратегическому планированию, экономике и финансам	4		
Заместитель главы администрации – руководитель аппарата	1		
Заместитель главы администрации	9		
Заместитель главы администрации по градостроительству	12		
Заместитель главы администрации по социальной политике	3		
Заместитель главы администрации – полномочный представитель главы городского округа в городской Думе	1		
Руководитель управления транспорта	4		

Руководитель управления жилищных отношений	20		
Руководитель управления дорожного хозяйства	13		
Руководитель управления главного архитектора городского округа	25		
Руководитель управления жилищно-коммунального хозяйства	17		
Руководитель управления административно-технического контроля	3		
<b>Должностные лица в управах районов городского округа</b>	<b>183</b>	<b>680</b>	<b>655</b>

### 1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем	Количество вопросов					
	2020 г.		2019 г.		2018 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	0	0,0%	11	1,4%	8	1,0%
Основы государственного управления	1	0,6%	10	1,3%	21	2,6%
Гражданское право	1	0,6%	4	0,5%	4	0,5%
Семья	0	0,0%	2	0,3%	0	0,0%
Труд и занятость населения	1	0,6%	3	0,4%	3	0,4%
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0,0%	8	1,1%	6	0,7%
Образование. Наука. Культура	2	1,3%	21	2,8%	22	2,7%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	0	0,0%	2	0,3%	0	0,0%
Финансы	0	0,0%	4	0,5%	0	0,0%
Хозяйственная деятельность	<b>67</b>	<b>42,1%</b>	<b>308</b>	<b>40,6%</b>	<b>335</b>	<b>41,7%</b>
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	24	15,1%	90	11,9%	76	9,5%
Информация и информатизация	1	0,6%	7	0,9%	0	0,1%
Оборона	2	1,3%	7	0,9%	1	0,4%
Безопасность и охрана правопорядка	0	0,0%	5	0,7%	3	0,4%
Правосудие	0	0,0%	1	0,1%	3	0,1%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Жилищное законодательство и его	1	0,6%	4	0,5%	4	1,1%

применение						
Жилищный фонд	0	0,0%	0	0,0%	9	0,4%
Нежилой фонд	3	1,9%	2	0,3%	3	18,0%
Обеспечение права на жилище	20	12,6%	121	15,9%	145	19,9%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	<b>34</b>	<b>21,4%</b>	<b>149</b>	<b>19,6%</b>	<b>160</b>	<b>20,0%</b>
<b>Всего в администрации ГО г. Воронеж:</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>	<b>759</b>	<b>100%</b>	<b>804</b>	<b>100%</b>
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	0	0,0%	7	1,0%	7	1,1%
Основы государственного управления	0	0,0%	12	1,8%	7	1,1%
Международные отношения. Международное право	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Гражданское право	1	0,5%	9	1,3%	15	2,3%
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
Семья	1	0,5%	2	0,3%	1	0,2%
Труд и занятость населения	0	0,0%	4	0,6%	4	0,6%
Социальное обеспечение и социальное страхование	5	2,7%	10	1,5%	11	1,7%
Образование. Наука. Культура	1	0,5%	6	0,9%	4	0,6%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	0	0,0%	3	0,4%	3	0,5%
Финансы	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>107</b>	<b>58,2%</b>	<b>404</b>	<b>59,4%</b>	<b>414</b>	<b>63,2%</b>
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	10	5,4%	22	3,2%	18	2,7%
Информация и информатизации (в т.ч. Архивное дело, СМИ, реклама)	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Оборона	3	1,6%	1	0,1%	1	0,2%
Безопасность и охрана правопорядка	1	0,5%	6	0,9%	4	0,6%



Правосудие	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Жилищное законодательство и его применение	0	0,0%	4	0,6%	6	0,9%
Жилищный фонд	1	0,5%	5	0,7%	5	0,8%
Нежилой фонд	0	0,0%	2	0,3%	3	0,5%
Обеспечение права на жилище	0	0,0%	5	0,7%	5	0,8%
<b>Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда</b>	<b>53</b>	<b>28,8%</b>	<b>176</b>	<b>25,9%</b>	<b>146</b>	<b>22,3%</b>
<b>Всего в управы районов городского округа:</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>	<b>680</b>	<b>100%</b>	<b>655</b>	<b>100%</b>

Анализ тематической структуры устных обращений показывает, что в 2020 году, как и в предыдущие отчетные периоды, на личном приеме граждане наиболее активно обращались по вопросам, входящим в раздел «Хозяйственная деятельность» – 67 обращений или 42,1%.

Второе место занимают вопросы содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда – 34 обращения или 21,4%.

На личных приемах у должностных лиц в управах районов городского округа город Воронеж также наиболее актуальными являются вопросы, входящие в раздел «Хозяйственная деятельность» – 107 обращений или 58,2%. Второе место традиционно занимают вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 53 обращения или 28,8%.

2. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	2020 г.		2019 г.		2018 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в т.ч. «Поддержано, меры приняты»	17	10,7%	117	15,6%	65	8,1%
«Поддержано, меры приняты»	9	5,7%	29	3,9%	26	3,3%
«Не поддержано»	2	1,3%	14	1,9%	5	0,5%
«Разъяснено»	140	88,1%	558	74,2%	712	89,0%
«Дан ответ»	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
«Оставлено без ответа»	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Взято на контроль	0	0,0%	63	8,4%	18	2,3%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе «Поддержано,	58	31,5%	225	33,1%	238	36,3%

меры приняты»						
«Поддержано, меры приняты»	40	21,7%	163	24,0%	129	19,7%
«Не поддержано»	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
«Разъяснено»	123	66,8%	403	59,3%	403	61,5%
«Дан ответ»	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
«Оставлено без ответа»	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Переадресовано по компетенции в другой орган	0	0,0%	2	0,3%	0	0,0%
Взято на контроль	3	1,6%	42	7,4%	34	4,8%

### III. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан:

- проведено внеплановых проверок – 94/0;
- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. в текущем периоде – 6/0;
- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды – 10/16;

#### Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 142 обращения;
- проверено с выездом на место 2565 обращений;
- рассмотрено с участием заявителя 469 обращений.