

Отчет о работе с обращениями граждан в администрации городского округа город Воронеж в 2024 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 12.11.2024 № 1440 «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»;

- положением о системе внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным приказом заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации городского округа город Воронеж С.А. Глазьева от 29.04.2021 № 45;

- порядком осуществления «обратной связи» с заявителями в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным приказом заместителя главы администрации – руководителя аппарата С.А. Глазьева от 18.11.2022 № 231.

Все обращения, поступившие в администрацию городского округа город Воронеж в 2024 году в письменной форме, в форме электронных обращений, индивидуальные и коллективные обращения граждан зарегистрированы в установленном порядке.

I. Работа с письменными обращениями граждан.

1. Общая информация

В 2024 году в администрацию городского округа поступило 19469 письменных обращений, содержащих 20569 вопросов, что на 0,3 % больше по сравнению с прошлым годом и на 6,2 % меньше по сравнению с 2022 годом.

Обращения, поступившие в отчетном периоде	2024 г.		2023 г.		2022 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
Поступило в администрацию городского округа	19469		19407		20765	
из них:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
по почте	2222	11,4%	2180	11,2%	2509	12,1%
нарочно	891	4,6%	847	4,4%	1347	6,5%
через электронную приемную	12710	65,3%	13614	70,1%	14551	70,1%

по электронной почте	699	3,6%	632	3,3%	630	3,0%
по факсу	2	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
доставлено курьером	1343	6,9%	884	4,6%	1003	4,8%
электронное взаимодействие	1386	7,1%	1126	5,8%	1869	9,0%
ГИС ЖКХ	82	0,4%	124	0,6%	71	0,3%
ПОС	134	0,7%	0	0,0%	0	0,0%
Поступило в управы районов городского округа	11218		5655		5302	

Как видно в приведенной таблице, более двух третей всех обращений (65,3 %) в 2024 году поступило в администрацию городского округа город Воронеж с использованием сервиса «Электронная приемная», который расположен на официальном сайте администрации. Данный способ направления обращений является не только оперативным, но и позволяет зарегистрированному пользователю отслеживать статус поданного обращения.

В управы районов городского округа в отчетном периоде поступило 11218 обращений (содержащие 11728 вопросов), что практически в два раза больше количества обращений, поступивших в 2023 и 2022 годах.

Увеличение количества обращений в управах в 2024 году произошло в связи с вступлением в силу изменений в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», согласно которым граждане вправе направлять обращения, подлежащие рассмотрению в соответствии с указанным законом, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» с использованием цифровой платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем Вместе».

2. Тематическая структура письменных обращений (с разбивкой по вопросам) представлена в таблице ниже:

Тематики, группы тем	2024 г.		2023 г.		2022 г.	
	вопросов, шт.	%	вопросов, шт.	%	вопросов, шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	580	2,8%	265	1,2%	211	1,0%
Основы государственного управления	767	3,7%	732	3,4%	708	3,2%
Международные отношения. Международное право	4	0,0%	2	0,0%	10	0,0%
Гражданское право	31	0,2%	24	0,1%	21	0,1%

Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	7	0,0%	1	0,0%	3	0,0%
Семья	113	0,5%	107	0,5%	81	0,4%
Труд и занятость населения	69	0,3%	37	0,2%	34	0,2%
Социальное обеспечение и социальное страхование	188	0,9%	155	0,7%	200	0,9%
Образование. Наука. Культура	542	2,6%	538	2,5%	617	2,8%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	84	0,4%	130	0,6%	115	0,5%
Финансы	131	0,6%	88	0,4%	306	1,4%
Хозяйственная деятельность	10796	52,5%	11591	54,5%	12104	55,1%
<i>в т.ч. вопросы:</i>						
- строительства, градостроительства и архитектуры	1185	5,8%	971	4,6%	2167	9,9%
- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)	5577	27,1%	6135	28,9%	5660	25,7%
- транспорта и дорожного хозяйства	3422	16,6%	3773	17,7%	3630	16,5%
- торговли и бытового обслуживания	442	2,1%	620	2,9%	553	2,5%
Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	2	0,0%	2	0,0%	9	0,0%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	1398	6,8%	1308	6,2%	1461	6,6%
Информация и информатизация	294	1,4%	297	1,4%	451	2,1%
Оборона	259	1,3%	285	1,3%	458	2,1%
Безопасность и охрана правопорядка	722	3,5%	596	2,8%	347	1,6%
Правосудие	12	0,1%	23	0,1%	30	0,1%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	9	0,0%	4	0,0%	14	0,1%
Жилищное	14	0,1%	36	0,2%	26	0,1%

законодательство и его применение						
Жилищный фонд	153	0,7%	87	0,4%	104	0,5%
Нежилой фонд	45	0,2%	36	0,2%	30	0,1%
Обеспечение права на жилище	395	1,9%	427	2,0%	359	1,6%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	3954	19,2%	4489	21,1%	4282	19,5%
Поступило вопросов всего в администрацию ГО г. Воронеж:	20569	100%	21260	100%	21981	100%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	128	1,1%	91	1,5%	26	0,5%
Основы государственного управления	102	0,9%	98	1,7%	140	2,6%
Международные отношения. Международное право	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
Гражданское право	3	0,0%	8	0,1%	15	0,3%
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	3	0,0%	3	0,1%	1	0,0%
Семья	186	1,6%	211	3,6%	153	2,9%
Труд и занятость населения	7	0,1%	3	0,1%	6	0,1%
Социальное обеспечение и социальное страхование	73	0,6%	54	0,9%	71	1,3%
Образование. Наука. Культура	23	0,2%	26	0,4%	19	0,4%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	4	0,03%	5	0,1%	3	0,1%
Финансы	72	0,6%	47	0,8%	76	1,4%
Хозяйственная деятельность	7542	64,3%	2967	50,0%	2931	54,7%
<i>в т.ч. вопросы:</i>						
- строительства, градостроительства и архитектуры	381	3,2%	170	2,9%	468	8,7%

- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)	5680	48,4%	2336	39,4%	1905	35,6%
- транспорта и дорожного хозяйства	1105	9,4%	313	5,3%	443	8,3%
- торговли и бытового обслуживания	264	2,3%	83	1,4%	79	1,5%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	573	4,9%	323	5,4%	310	5,8%
Информация и информатизация	90	0,8%	47	0,8%	43	0,8%
Оборона	49	0,4%	21	0,4%	11	0,2%
Безопасность и охрана правопорядка	828	7,1%	639	10,8%	407	7,6%
Правосудие	2	0,0%	6	0,1%	3	0,1%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	2	0,0%	1	0,0%	1	0,0%
Жилищное законодательство и его применение	6	0,1%	16	0,3%	16	0,3%
Жилищный фонд	71	0,6%	30	0,5%	36	0,7%
Нежилой фонд	6	0,1%	3	0,1%	1	0,0%
Обеспечение права на жилище	63	0,5%	77	1,3%	58	1,1%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	1895	16,2%	1258	21,2%	1027	19,2%
Поступило вопросов всего в управы районов:	11728	100%	5934	100%	5355	100%

В 2024 году, как и в предыдущие отчетные периоды, наибольшая активность обращения граждан отмечена по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность» – 10796 обращений или 52,5%. Данный раздел включает в себя такие темы как:

- строительство, градостроительство и архитектура (1185 обращений или 5,8 %);
- благоустройство (5577 обращений или 27,1 %);
- транспорт, в т.ч. дорожное хозяйство (3422 обращения или 16,6 %);
- торговля, бытовое обслуживание населения (442 обращения или 2,1 %).

Как следует из приведенных данных, в 2024 году наиболее популярными для граждан являются вопросы благоустройства, дорожного хозяйства и транспорта.

Высокая активность обращения граждан по данным вопросам вызвана реализацией мероприятий национального проекта «Безопасные и качественные автомобильные дороги», муниципальной программы «Развитие транспортной системы», а также приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» на территории городского округа город Воронеж за счет консолидированного бюджета средств Российской Федерации, регионального и муниципального бюджетов.

Кроме того, в течение всего года актуальными для горожан являлись проблемы пассажирского транспорта: недостаточность транспортного обслуживания отдельных микрорайонов города, соблюдение расписания работы автобусов, отсутствие работающего подвижного состава в вечернее время, размещение остановочных пунктов, льготный проезд в пассажирском транспорте, отсутствие возможности безналичной оплаты проезда по причине неработающего терминального оборудования, возврат излишне оплаченных денежных средств за проезд, ограничение возможности безналичной оплаты проезда в виде попадания банковской карты в «стоп-лист», строительство метрополитена, развитие троллейбусного сообщения.

В целях снижения количества жалоб по указанным темам управлением транспорта в рамках реализации муниципальной программы «Развитие транспортной системы», утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 24.12.2013 № 1281, в 2024 году реализованы ряд мероприятий:

- установлены новые муниципальные маршруты (№ 94, 96, 33);
- изменены схемы маршрутов № 44, 55, 69, 51;
- увеличено количество выпуска транспортных средств на муниципальных маршрутах № 1КС, 1КВ, 89, 47, 97, 60;
- проведено 6 конкурсных процедур на выполнение работ, связанных с осуществлением регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом по регулируемым тарифам;
- подвижной состав частных перевозчиков обновлен 178 единицами автобусов большого и среднего класса;
- класс используемого подвижного состава на маршрутах № 16, 20, 74 увеличен с малого на средний, что позволило увеличить провозные возможности данных маршрутов.

В рамках мероприятия 2.3. «Совершенствование системы контроля и управления пассажирским транспортом» установлены и обновлены автоинформаторы в салонах автобусов. Управлением транспорта совместно со службой линейного контроля подведомственного предприятия муниципальным бюджетным учреждением городского округа город Воронеж «Единый оператор городских пассажирских перевозок» на постоянной основе осуществляются мероприятия по контролю за соблюдением условий муниципальных контрактов на выполнение работ, связанных с осуществлением регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным

транспортом по регулируемым тарифам, заключенных между управлением транспорта и перевозчиками.

По выявленным нарушениям проводится претензионная работа в рамках муниципальных контрактов.

Стабильно высоким остается количество обращений по вопросам ЖКХ – 3954 обращения или 19,2 %, что вызвано следующими факторами:

- увеличение процента износа инженерных сетей и жилищного фонда;
- отсутствием необходимого количества в штате управляющих организаций профильных сотрудников (слесарей, сварщиков, дворников) материалов, оборудования и техники;
- неудовлетворенность населения работой и ответами управляющих и ресурсоснабжающих организаций;
- увеличение платы за ЖКУ;
- нарушение действующего законодательства РФ со стороны различных частных организаций строительных, энерго-, тепло-, водоснабжающих.

Помимо вышеуказанных причин рост обращений в текущем году связан со снижением давления холодного водоснабжения.

По информации ООО «РВК-Воронеж», основной причиной падения давления холодного водоснабжения является снижение производительности скважин на водозаборных сооружениях. Это связано с высоким содержанием железа и марганца в исходной воде, которые выпадают в осадок, что образует низкую проницаемость на фильтре и в прифильтровой зоне скважины.

Для стабильной работы водозаборов ООО «РВК-Воронеж» проводится не только ремонт водозаборных скважин, но и перебуривание вышедших из строя скважин. Так с начала 2024 года перебурено 9 водозаборных скважин, восстановлена производительность еще 5 скважин.

Для обеспечения городского округа достаточным количеством воды на сегодняшний день в работу введены 2 скважины, на одной ведутся работы с вводом в эксплуатацию в ближайшее время.

В целях поддержания необходимого напора в водопроводных сетях ООО «РВК-Воронеж» поручено проведение постоянного мониторинга работы повысительно-насосных станций и в случае изменения давления в сети, сразу же осуществлять необходимую регулировку оборудования.

Кроме того в июле 2024 года в адрес администрации городского округа город Воронеж поступила информация от ГЖИ Воронежской области о прекращении лицензируемого вида деятельности 21 управляющей организации, входящей в ГК «ПИК-Комфорт», осуществляющей управление на территории городского округа 1564 многоквартирными домами.

Администрацией городского округа город Воронеж предприняты необходимые меры по выходу из сложившейся ситуации.

В целях недопущения нарушения прав граждан по надлежащему содержанию жилищного фонда, подготовки жилищного фонда к предстоящему отопительному сезону принято постановление администрации городского округа город Воронеж от 01.08.2024 № 988, которым назначены временные управляющие организации для управления МКД (ООО «Стандарты управления», ООО «Финмар Инвестмент», ООО «УК Дельта», ООО «ЖСКС», ООО УК «Авторитет», ООО «Лавина»).

С 01.08.2024 указанные управляющие организации приступили к управлению многоквартирными домами. Таким образом, в максимально сжатые сроки администрацией городского округа город Воронеж предприняты исчерпывающие меры, связанные с обеспечением благоприятных и безопасных условий проживания граждан в многоквартирных домах.

Одновременно, в соответствии с положениями статьи 200 ЖК РФ, были созваны общие собрания собственников помещений для решения вопроса о выборе способа управления МКД, организованы мероприятия по подготовке к проведению открытых конкурсов по отбору управляющих организаций для управления МКД.

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

- организована работа «горячей линии» по вопросам отопления;
- проводится разъяснительная работа со старшими по домам по наиболее проблемным вопросам;
- осуществляется взаимодействие с управами районов и управляющими организациями.

В 2024 году в тематической структуре обращений, поступивших в управы районов городского округа город Воронеж, большую часть (64,3 %) занимают обращения по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность».

Второе место также занимают обращения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (16,2 %).

3. Результаты рассмотрения письменных обращений (с разбивкой по вопросам)

Результат	2024 г.		2023 г.		2022 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе						
«Поддержано, меры приняты»	3369	16,4%	3593	16,9%	3434	15,6%
«Поддержано, меры приняты»	3081	15,0%	3249	15,3%	2908	13,2%
«Не поддержано»	37	0,2%	14	0,1%	16	0,1%
«Разъяснено»	14510	70,5%	15134	71,2%	16303	74,2%
«Дан ответ»	249	1,2%	227	1,1%	130	0,6%

«Оставлено без ответа»	25	0,1%	45	0,2%	57	0,3%
Переадресовано по компетенции в другой орган	2164	10,5%	2247	10,6%	2041	9,3%
В рассмотрении	215	1,0%	0	0,0%	0	0,0%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	3050	26,0%	1336	22,5%	1410	26,3%
«Поддержано, меры приняты»	2521	21,5%	1217	20,5%	1164	21,7%
«Не поддержано»	3	0,03%	3	0,05%	0	0,0%
«Разъяснено»	8200	69,9%	4146	69,9%	3568	66,6%
«Дан ответ»	14	0,1%	13	0,2%	25	0,5%
«Оставлено без ответа»	7	0,06%	4	0,07%	3	0,1%
Переадресовано по компетенции в другой орган	369	3,1%	432	7,3%	349	6,5%
В рассмотрении	85	0,7%	0	0,00%	0	0,0%

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.

Всего 2024 году в администрации города должностными лицами на личных приемах принято 586 человек (поступило 602 вопроса), в управах районов городского округа город Воронеж – 339 человек (поступило 477 вопросов).

Личные приемы	2024 г.	2023 г.	2022 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего в администрации ГО г. Воронеж	586	603	413
Приемы вели:			
ФИО руководителя	2024 г.		
	Принято граждан (данные только за отчетный период)		
Глава городского округа город Воронеж	27		
Первый заместитель главы администрации по городскому хозяйству	81		
Первый заместитель главы администрации по стратегическому планированию, экономике и финансам	15		
Заместитель главы администрации – руководитель аппарата	2		
Заместитель главы администрации по градостроительству	30		
Заместитель главы администрации по социальной политике	30		
Заместитель главы администрации	44		

Заместитель главы администрации – полномочный представитель главы городского округа в городской Думе	6		
Руководитель управления транспорта	31		
Руководитель управления развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики	6		
Руководитель управления жилищных отношений	78		
Руководитель управления дорожного хозяйства	78		
Руководитель управления главного архитектора городского округа	34		
Руководитель управления жилищно-коммунального хозяйства	43		
Руководитель управления имущественных и земельных отношений	37		
Руководитель управления административно-технического контроля	9		
Руководитель управления образования и молодежной политики	24		
Руководитель по работе с административными органами и структурами гражданского общества	1		
Должностные лица в рамках проведения общерегионального приема граждан	10		
Должностные лица в управах районов городского округа	339	416	316

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем	Количество вопросов					
	2024 г.		2023 г.		2022 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	13	2,2%	5	0,8%	0	0,0%
Основы государственного управления	17	2,8%	20	3,2%	12	2,7%
Гражданское право	2	0,3%	3	0,5%	2	0,4%
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	0	0,0%	1	0,2%	0	0%
Семья	1	0,2%	0	0%	0	0%
Труд и занятость населения	1	0,2%	6	1,0%	7	1,6%
Социальное обеспечение и социальное страхование	7	1,2%	2	0,3%	1	0,2%

Образование. Наука. Культура	45	7,5%	72	11,5%	50	11,2%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	1	0,2%	4	0,6%	3	0,7%
Хозяйственная деятельность	261	43,4%	242	38,6%	185	41,5%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	60	10,0%	71	11,3%	31	7,0%
Информация и информатизация	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Оборона	10	1,7%	9	1,4%	4	0,9%
Безопасность и охрана правопорядка	16	2,7%	2	0,3%	0	0,0%
Правосудие	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
Жилищное законодательство и его применение	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Жилищный фонд	1	0,2%	2	0,3%	1	0,2%
Нежилой фонд	3	0,5%	1	0,2%	0	0,0%
Обеспечение права на жилище	83	13,8%	93	14,8%	65	14,6%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	80	13,3%	93	14,8%	85	19,1%
Всего в администрации ГО г. Воронеж:	602	100,0%	627	100%	446	100%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	5	1,0%	4	0,8%	1	0,3%
Основы государственного управления	7	1,5%	7	1,4%	3	0,9%
Семья	7	1,5%	10	1,9%	5	1,5%
Труд и занятость населения	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%
Социальное обеспечение и социальное страхование	4	0,8%	3	0,6%	6	1,7%
Образование. Наука. Культура	1	0,2%	8	1,6%	0	0,0%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	1	0,2%	1	0,2%	2	0,6%
Финансы	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
Хозяйственная деятельность	290	60,8%	283	55,1%	222	64,7%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	29	6,1%	27	5,3%	12	3,5%

Информация и информатизация	1	0,2%	0	0,00%	0	0,00%
Оборона	1	0,2%	0	0,00%	0	0,00%
Безопасность и охрана правопорядка	10	2,1%	12	2,3%	3	0,9%
Правосудие	0	0,0%	2	0,4%	1	0,3%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%
Жилищное законодательство и его применение	3	0,6%	6	1,2%	5	1,5%
Жилищный фонд	1	0,2%	2	0,4%	1	0,3%
Нежилой фонд	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
Обеспечение права на жилище	5	1,0%	8	1,6%	1	0,3%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	111	23,3%	137	26,7%	81	23,6%
Всего в управы районов городского округа:	477	100,0%	514	100,0%	343	100%

В тематической структуре устных обращений, поступивших в 2024 году, как и в предыдущие отчетные периоды, преобладают вопросы, входящие в раздел «Хозяйственная деятельность» – 261 обращение или 43,4 %.

Второе место занимают обращения по вопросам обеспечения права на жилище – 83 обращения или 13,8 %.

На личных приемах у должностных лиц в управах районов городского округа город Воронеж также наиболее актуальными являются вопросы, входящие в раздел «Хозяйственная деятельность» – 290 обращений или 60,8 %. Второе место традиционно занимают вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 111 обращений или 23,3 %.

2. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	2024 г.		2023 г.		2022 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в т.ч. «Поддержано, меры приняты»	39	6,5%	52	8,3%	32	7,2%
«Поддержано, меры приняты»	38	6,3%	48	7,7%	28	6,3%
«Не поддержано»	4	0,7%	1	0,2%	1	0,2%
«Разъяснено»	558	92,7%	574	91,5%	413	92,6%
«Оставлено без ответа»	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Взято на контроль	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%

<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	133	27,9%	115	22,4%	78	22,7%
«Поддержано, меры приняты»	107	22,4%	98	19,1%	48	14,0%
«Не поддержано»	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
«Разъяснено»	343	71,9%	396	77,0%	263	76,7%
«Дан ответ»	0	0,0%	0	0,0%	2	0,6%
«Оставлено без ответа»	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Переадресовано по компетенции в другой орган	1	0,2%	3	0,6%	0	0,0%
Взято на контроль	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

III. Информация о способе рассмотрения обращений граждан (в администрации/ управах районов):

- проверено комиссионно 156/71 обращений;
- проверено с выездом на место 2753/4311 обращений(-е);
- рассмотрено с участием заявителя 71/134 обращения(-й).

IV. Иная информация

Администрация городского округа город Воронеж осуществляет взаимодействие с общественными приемными губернатора Воронежской области, расположенными в управах районов города, в части предоставления информации и решения проблемных вопросов, поставленных в обращениях граждан.

В 2024 году в ходе личных приемов в общественных приемных губернатора Воронежской области поступило 123 обращения. Руководители профильных структурных подразделений администрации города и управ районов в обязательном порядке принимают участие в приемах; в рамках подготовки проведения приемов на имя руководителя, ведущего прием, направляется информация по вопросам, поставленным в обращениях граждан.