

Отчет о работе с обращениями граждан в администрации городского округа город Воронеж в 2022 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 2022 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 2022 году в администрацию городского округа поступило 20765 письменных обращений, содержащих 21981 вопрос, что на 14,9% больше по сравнению с прошлым годом и на 23,9 % больше по сравнению с 2020 годом.

Обращения, поступившие в отчетном периоде	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
Поступило в администрацию городского округа	20765		18080		16769	
из них:						
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
по почте	2509	12,1%	2311	12,8%	2622	15,6%
нарочно	1347	6,5%	418	2,3%	614	3,7%
через электронную приемную	14551	70,1%	12442	68,8%	10553	62,9%
по электронной почте	630	3,0%	536	3%	506	3%
по факсу	1	0,0%	3	0%	4	0%
доставлено курьером	1003	4,8%	786	4,3%	1208	7,2%
электронное взаимодействие	1869	9,0%	1486	8,2%	1175	7,0%
ГИС ЖКХ	71	0,3%	98	0,5%	87	0,5%
Поступило в управы районов городского округа	5302		5524		4408	

В управы районов городского округа в отчетном периоде поступило 5302 обращения (содержащие 5355 вопросов), что на 4,1% меньше по сравнению прошлым годом и на 20,3% больше по сравнению с 2020 годом.

Как видно в приведенной таблице, более половины всех обращений (70,1%) в 2022 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. Вместе с тем, в связи со снятием ограничительных мер по эпидемиологической обстановке доля обращений, доставленных нарочно, возросла.

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

Тематики, группы тем	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	вопросов, шт.	%	вопросов, шт.	%	вопросов, шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	211	1,0%	295	1,6%	321	1,9%
Основы государственного управления	708	3,2%	591	3,2%	755	4,5%
Международные отношения. Международное право	10	0,0%	1	0%	0	0%
Гражданское право	21	0,1%	23	0,1%	25	0,1%
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	3	0,0%	1	0%	5	0%
Семья	81	0,4%	84	0,5%	130	0,8%
Труд и занятость населения	34	0,2%	26	0,1%	61	0,4%
Социальное обеспечение и социальное страхование	200	0,9%	139	0,8%	190	1,1%
Образование. Наука. Культура	617	2,8%	405	2,2%	894	5,3%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	115	0,5%	171	0,9%	124	0,7%
Финансы	306	1,4%	170	0,9%	53	0,3%
Хозяйственная деятельность	12104	55,1%	10314	56,7%	8856	52,8%
<i>в т.ч. вопросы:</i>						
- строительства, градостроительства и архитектуры	2167	9,9%	1159	6,4%	1290	7,7%

- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)	5660	25,7%	3973	21,8%	3075	18,3%
- транспорта и дорожного хозяйства	3630	16,5%	4249	23,4%	3713	22,1%
- торговли и бытового обслуживания	553	2,5%	550	3,0%	627	3,7%
Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	9	0,0%	0	0%	3	0%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	1461	6,6%	1210	6,7%	1094	6,5%
Информация и информатизация	451	2,1%	309	1,7%	121	0,7%
Оборона	458	2,1%	38	0,2%	35	0,2%
Безопасность и охрана правопорядка	347	1,6%	430	2,4%	585	3,5%
Правосудие	30	0,1%	10	0,1%	22	0,1%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	14	0,1%	3	0%	2	0%
Жилищное законодательство и его применение	26	0,1%	15	0,1%	22	0,1%
Жилищный фонд	104	0,5%	35	0,2%	46	0,3%
Нежилой фонд	30	0,1%	32	0,2%	45	0,3%
Обеспечение права на жилище	359	1,6%	417	2,3%	495	3%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	4282	19,5%	3468	19,1%	2885	17,2%
Поступило вопросов всего в администрацию ГО г. Воронеж:	21981	100%	18187	100%	16769	100%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	26	0,5%	20	0,4%	18	0,4%
Основы государственного управления	140	2,6%	113	2%	66	1,5%
Международные отношения. Международное право	1	0,0%	1	0%	0	0%
Гражданское право	15	0,3%	4	0,1%	3	0,1%
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам,	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий						
Семья	153	2,9%	152	2,7%	118	2,7%
Труд и занятость населения	6	0,1%	2	0%	3	0,1%
Социальное обеспечение и социальное страхование	71	1,3%	47	0,8%	73	1,7%
Образование. Наука. Культура	19	0,4%	20	0,4%	13	0,3%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	3	0,1%	5	0,1%	6	0,1%
Финансы	76	1,4%	24	0,4%	7	0,2%
Хозяйственная деятельность	2931	54,7%	3188	57,5%	2555	57,9%
<i>в т.ч. вопросы:</i>						
- строительства, градостроительства и архитектуры	468	8,7%	461	8,3%	367	8,3%
- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)	1905	35,6%	1957	35,3%	1716	38,9%
- транспорта и дорожного хозяйства	443	8,3%	577	10,4%	590	13,4%
- торговли и бытового обслуживания	79	1,5%	114	2,1%	119	2,7%
Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	0	0,0%	0	0%	1	0%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	310	5,8%	295	5,3%	225	5,1%
Информация и информатизация	43	0,8%	27	0,5%	25	0,6%
Оборона	11	0,2%	3	0,1%	6	0,1%
Безопасность и охрана правопорядка	407	7,6%	480	8,7%	246	5,6%
Правосудие	3	0,1%	0	0,0%	1	0,0%
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	1	0,0%	0	0%	1	0%
Жилищное законодательство и его применение	16	0,3%	22	0,4%	1	0,0%
Жилищный фонд	36	0,7%	21	0,4%	38	0,9%
Нежилой фонд	1	0,0%	7	0,1%	8	0,2%

Обеспечение права на жилище	58	1,1%	42	0,8%	52	1,2%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	1027	19,2%	1075	19,4%	948	21,5%
Поступило вопросов всего в управы районов:	5355	100%	5548	100%	4414	100%

В 2022 году, как и в предыдущие отчетные периоды, наибольшая активность обращения граждан отмечена по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность» - 12104 обращения или 55,1%. Данный раздел включает в себя такие темы как:

- строительство, градостроительство и архитектура (2167 обращений или 9,9%);
- благоустройство (5660 обращений или 25,7%);
- транспорт, в т.ч. дорожное хозяйство (3630 обращений или 16,5%);
- торговля, бытовое обслуживание населения (553 обращения или 2,5%).

Стабильно высоким остается количество обращений по вопросам ЖКХ – 4282 обращения или 19,5%, что вызвано следующими факторами:

- увеличение износа жилищного фонда;
- нарушение действующего законодательства РФ со стороны различных частных организаций строительных организаций и гарантирующих поставщиков (-тепло, -энерго, -газо, -водоснабжение, водоотведение);
- увеличение процента износа сетей;
- рост тарифов на услуги ЖКХ;
- увеличение количества инженерных сетей, брошенных строительными организациями;
- неудовлетворенность населения ответами и действиями управляющих и ресурсоснабжающих организаций.

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;
- сотрудниками управления ведется ежедневный прием населения;
- проводится разъяснительная работа со старшими по домам по наиболее проблемным вопросам;
- осуществляется взаимодействие с управами районов и управляющими организациями.

Повышение активности обращения граждан по вопросам, входящим в тематическую группу «Оборона», связано с проведением частичной мобилизации.

Рост количества обращений по вопросам рекламы (тематическая группа «Информация и информатизация») вызван повышенной активностью многопишущих заявителей по вопросам законности установки разного рода

рекламных конструкций на территории городского округа город Воронеж, а также установки конструкций на фасаде зданий и сооружений.

В 2022 году в тематической структуре обращений, поступивших в управы районов городского округа город Воронеж, большую часть (54,7%) занимают обращения по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность».

Второе место также занимают обращения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (19,2%).

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

Результат	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе						
«Поддержано, меры приняты»	3352	15,2%	4125	22,7%	3858	23,0%
«Поддержано, меры приняты»	2678	12,2%	2975	16,4%	2739	16,3%
«Не поддержано»	14	0,1%	17	0,1%	90	0,5%
«Разъяснено»	15711	71,5%	11441	62,9%	11517	68,7%
«Дан ответ»	88	0,4%	63	0,3%	64	0,4%
«Оставлено без ответа»	54	0,2%	13	0,1%	24	0,1%
Переадресовано по компетенции в другой орган	2027	9,2%	1319	7,3%	1216	7,3%
В рассмотрении	735	3,3%	1209	6,6%	0	0%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе						
«Поддержано, меры приняты»	1306	24,4%	1554	28%	1496	33,9%
«Поддержано, меры приняты»	720	13,4%	835	15,1%	768	17,4%
«Не поддержано»	0	0,0%	2	0%	0	0%
«Разъяснено»	3449	64,4%	3332	60,1%	2449	55,5%
«Дан ответ»	21	0,4%	33	0,6%	25	0,6%
«Оставлено без ответа»	2	0,0%	0	0%	0	0%
Переадресовано по компетенции в другой орган	349	6,5%	323	5,8%	295	6,7%
В рассмотрении	228	4,3%	304	5,5%	149	3,4%

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 ограничениями, введенными из-за угрозы распространения на территории городского округа город Воронеж новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) личный прием граждан должностными лицами администрации и управ районов в 2021 году проводился только в период с

01.06.2021 по 23.06.2021, в 2020 – в периоды с 01.01.2020 по 11.03.2020 и 18.08.2020 по 07.10.2020.

Всего 2022 году в администрации города должностными лицами на личных приемах принято **413 человек** (поступило 446 вопросов), в управах районов городского округа город Воронеж – **316 человек** (поступило 343 вопроса).

Личные приемы	2022 г.	2021 г.	2020 г.
	шт.	шт.	шт.
Всего в администрации ГО г. Воронеж	413	50	159
Приемы вели:			
ФИО руководителя	2022 г.		
	Принято граждан (данные только за отчетный период)		
Глава городского округа город Воронеж	3		
Первый заместитель главы администрации по городскому хозяйству	70		
Первый заместитель главы администрации по стратегическому планированию, экономике и финансам	6		
Заместитель главы администрации – руководитель аппарата	2		
Заместитель главы администрации по градостроительству	25		
Заместитель главы администрации по социальной политике	11		
Заместитель главы администрации	25		
Заместитель главы администрации – полномочный представитель главы городского округа в городской Думе	1		
Руководитель управления транспорта	14		
Руководитель управления развития предпринимательства, потребительского рынка и инновационной политики	1		
Руководитель управления жилищных отношений	57		
Руководитель управления дорожного хозяйства	53		
Руководитель управления главного архитектора городского округа	31		
Руководитель управления жилищно-коммунального хозяйства	33		
Руководитель управления имущественных и земельных отношений	4		
Руководитель управления административно-технического контроля	6		
Руководитель управления образования и молодежной политики	44		
Уполномоченные лица в ходе проведения общерегионального дня приема граждан 15.06.2019	27		
Должностные лица в управах районов	316	66	183

городского округа			
--------------------------	--	--	--

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

Тематики, группы тем	Количество вопросов					
	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	0	0,0%	2	3,9%	0	0%
Основы государственного управления	12	2,7%	0	0%	1	0,6%
Гражданское право	2	0,4%	0	0%	1	0,6%
Труд и занятость населения	7	1,6%	1	2%	1	0,6%
Социальное обеспечение и социальное страхование	1	0,2%	0	0%	0	0%
Образование. Наука. Культура	50	11,2%	1	2%	2	1,3%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	3	0,7%	0	0%	0	0%
Хозяйственная деятельность	185	41,5%	23	45,1%	67	42,1%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	31	7,0%	10	19,6%	24	15,1%
Информация и информатизация	0	0,0%	0	0%	1	0,6%
Оборона	4	0,9%	0	0%	2	1,3%
Жилищное законодательство и его применение	0	0,0%	0	0%	1	0,6%
Жилищный фонд	1	0,2%				
Нежилой фонд	0	0,0%	0	0%	3	1,9%
Обеспечение права на жилище	65	14,6%	4	7,8%	20	12,6%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	85	19,1%	10	19,6%	34	21,4%
Всего в администрации ГО г. Воронеж:	446	100%	50	100%	159	100%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
Конституционный строй	1	0,3%	0	0,0%	0	0%
Основы государственного управления	3	0,9%	0	0,0%	0	0%
Гражданское право	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Семья	5	1,5%	1	1,5%	1	0,5%
Социальное обеспечение и социальное	6	1,7%	1	1,5%	5	2,7%

страхование						
Образование. Наука. Культура	0	0,0%	1	1,5%	1	0,5%
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	2	0,6%	0	0,0%	0	0%
Хозяйственная деятельность	222	64,7%	40	60,6%	107	58,2%
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	12	3,5%	3	4,5%	10	5,4%
Информация и информатизации (в т.ч. Архивное дело, СМИ, реклама)	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%
Оборона	0	0,0%	0	0,0%	3	1,6%
Безопасность и охрана правопорядка	3	0,9%	1	1,5%	1	0,5%
Жилищное законодательство и его применение	5	1,5%	1	1,5%	0	0,0%
Жилищный фонд	1	0,3%	2	3,0%	1	0,5%
Нежилой фонд	0	0,0%	1	1,5%	0	0%
Обеспечение права на жилище	1	0,3%	1	1,5%	0	0%
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	81	23,6%	14	21,2%	53	28,8%
Всего в управы районов городского округа:	343	100%	66	100%	184	100%

В тематической структуре устных обращений, поступивших в 2022 году, как и в предыдущие отчетные периоды, преобладают вопросы, входящие в раздел «Хозяйственная деятельность» – 185 обращений или 41,5%.

Второе место занимают обращения по вопросам ЖКХ – по 85 обращений или 19,1%, за ними обращения по вопросам жилого фонда – 65 обращений или 14,6%.

На личных приемах у должностных лиц в управах районов городского округа город Воронеж также наиболее актуальными являются вопросы, входящие в раздел «Хозяйственная деятельность» – 222 обращения или 64,7%. Второе место традиционно занимают вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 81 обращение или 23,6%.

2. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

Результат	2022 г.		2021 г.		2020 г.	
	шт.	%	шт.	%	шт.	%
<i>В администрации городского округа город Воронеж</i>						

«Поддержано», в т.ч. «Поддержано, меры приняты»	32	7,2%	7	14,0%	17	10,7%
«Поддержано, меры приняты»	28	6,3%	7	14,0%	9	5,7%
«Не поддержано»	1	0,2%	0	0,0%	2	1,3%
«Разъяснено»	400	89,7%	43	86,0%	140	88,1%
«Дан ответ»	0	0,0%	0	0%	0	0%
«Оставлено без ответа»	0	0,0%	0	0%	0	0%
Взято на контроль	13	2,9%	0	0%	0	0%
<i>В управах районов городского округа город Воронеж</i>						
«Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты»	78	22,7%	29	36,7%	58	31,5%
«Поддержано, меры приняты»	48	14,0%	13	16,5%	40	21,7%
«Не поддержано»	0	0,0%	0	0%	0	0%
«Разъяснено»	252	73,5%	50	63,3%	123	66,8%
«Дан ответ»	2	0,6%	0	0%	0	0%
«Оставлено без ответа»	0	0,0%	0	0%	0	0%
Переадресовано по компетенции в другой орган	0	0,0%	0	0%	0	0%
Взято на контроль	11	3,2%	16	20,3%	3	1,6%

III. Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 111/58 обращений;
- проверено с выездом на место 3626/1291 обращений(-е);
- рассмотрено с участием заявителя 234/377 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 2022 году в ходе личных приемов в общественных приемных губернатора Воронежской области поступило 110 обращений. 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.

Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2022 году
в администрации городского округа город Воронеж
(с учетом статистических данных о работе с обращениями граждан в управах
районов городского округа город Воронеж)

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме всего – 21178/5618

Из них:

1.1. Письменных обращений (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 20765/5302

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу – 19077/4755

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» – 3352/1306

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 674/586

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 2678/720

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 695/504

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 15711/3449

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 14/0

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно – 0/0

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – 0/0

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 88/21

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 54/2

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 2027/370

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 32/0

1.1.9. Проверено комиссионно – 111/58

1.1.10. Проверено с выездом на место – 3626/1291

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 234/377

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 457/42

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 803/1307

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – 2/5

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями – 413/316

Из них:

1.2.1. Письменных – 10/0

1.2.2. Устных – 413/316

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0/0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» – 32/78

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 4/30

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 28/48

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 400/252

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 1/0

1.2.7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0/2

1.3. Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан – 0/0

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности – 0/0

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности – 0/0

1.6. Количество повторных обращений – 1364/226

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции – 41/0

из них:

1.7.1. рассмотрено – 41/0

1.7.2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти – 0/0

1.7.3. факты подтвердились – 0/0

1.8. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) – 0/0