

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