**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** (управлении жилищно-коммунального хозяйства)

**администрации городского округа город Воронеж**

**в 1 квартале 2024 году**

Работа с обращениями граждан в Управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

- регламентом администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2015 № 703;

- Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 05.11.2013 № 996 (в ред. от 09.03.2016);

- инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 13.01.2017 № 12.

1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | 582 | 469 | 480 |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 84 | 14,43 | 90 | 19 | 93 | 20 |
| по почте | 20 | 23,81 | 31 | 34 | 59 | 63 |
| нарочно | 2 | 2,38 | 10 | 11 | 0 |  |
| по электронной почте | 21 | 25 | 49 | 55 | 34 | 37 |
| по факсу | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| взаимодействие | 0 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ГИС ЖКХ | 4 | 4,76 |  |  |  |  |
| ПОС | 37 | 44,05 |  |  |  |  |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 498 | 85,57 | 379 | 81 | 387 | 80 |

В 1 квартале текущего года количество обращений по сравнению с аналогичным периодом 2022 года увеличилось на19%, а по сравнению с I кв. 2021 года увеличилось на 17 %,

В связи с тем, что в отопительный период 2023-2024 произошли крупные аварии на сетях теплоснабжения, такие как к примеру 20.12.2023 был отключен участок тепловой сети от котельной ООО «Святогор», в связи с дефектом на тепловой сети, повлекшей отключение теплоснабжения и горячего водоснабжения на 11 многоквартирных домов, расположенных по ул.Рижская, 03.01.2024 из-за утечки на сетях ПАО "Квадра" на ул.20-летия Октября приостановлена подача горячей воды и отопления на 103 многоквартирных дома, 27.01.2024 в связи с прорывом в тепловой камере по ул.Урывского,4б без теплоснабжения остались 21 многоквартирного дома.

 Кроме того, в связи с неблагоприятными погодными условиями (снегопад, сильные метели, наледь) сугробы заблокировали подъезды к домам, дороги были расчищены не сразу и мусоровозы не могли проехать, мусор не вывозился, контейнерные площадки оказались переполнены, данные обстоятельства повлекли за собой увеличение количества обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2024 года.

В целях уменьшения количества обращений граждан управлением жилищно-коммунального хозяйства проводится ежедневная работа с жителями:

- организована работа «горячей линии» по вопросам отопления и по разъяснению информации о начислении за жилищно-коммунальные услуги;

- сотрудниками управления ведется разъяснительная работа со старшими по домам по наиболее проблемным вопросам;

- осуществляется взаимодействие с управами районов и управляющими организациями.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0005.0005.0056.1149 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 1 | 1,19 | 1 | 1,11 | 1 | 1,08 |
| 0005.0005.0056.1151 Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1152 Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1154 Перебои в водоснабжении | 16 | 19,05 | 28 | 31,11 | 3 | 3,23 |
| 0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении | 6 |  | 7 | 7,78 | 9 | 9,68 |
| 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании | 12 | 14,29 | 10 | 11,11 | 30 | 32,26 |
| 0005.0005.0056.1158 Ремонт и эксплуатация ливневой канализации |  |  |  |  | 1 | 1,08 |
| 0005.0005.0056.1159 Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1164 Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью 68 |  |  | 2 | 2,22 | 2 | 2,15 |
| 0005.0005.0056.1165 Частный жилищный фонд |  |  |  |  | 1 | 1,08 |
| 0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) |  |  | 8 | 8,89 | 16 | 17,20 |
| 0005.0005.0056.1171 Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов |  |  | 1 | 1,11 |  |  |
| 0005.0005.0056.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 2 | 2,38 | 1 | 1,11 |  |  |
| 0005.0005.0063.1188 Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства |  |  |  |  |  |  |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 1 | 1,19 |  |  |  |  |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 1 | 1,19 |  |  | 1 | 1,08 |
| 0005.0005.0056.1155 Перебои в газоснабжении |  |  |  |  | 1 | 1,08 |
| 0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 7 | 8,33 | 13 | 14,44 | 1 | 1,08 |
| 0005.0005.0056.1160 Обращение с твердыми коммунальными отходами |  |  | 1 | 1,11 | 2 | 2,15 |
| 0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб | 2 | 2,38 | 3 | 3,33 | 1 | 1,08 |
| 0003.0009.0097.0690 Уличное освещение |  |  |  |  |  |  |
| 0003.0009.0096.0685 Прохождение разрешительных процедур на капитальное строительство |  |  |  |  |  |  |
| 0003.0011.0127.0866 Отлов животных |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1172 Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) |  |  |  |  | 2 | 2,15 |
| 0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества | 1 | 1,19 | 3 | 3,33 | 14 | 15,01 |
| 0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 27 | 32,14 | 10 | 11,11 | 3 | 3,23 |
| 0005.0005.0056.1153Перебои в электроснабжении | 1 | 1,19 | 1 | 1,11 | 5 | 5,38 |
| 0005.0005.0056.1161Несанкционированная свалка мусора, биоотходы |  |  |  |  |  |  |
| 0002.0007.0074.0300 Льготы и меры социальной поддержки инвалидов |  |  |  |  |  |  |
| 0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли |  |  | 1 | 1,11 |  |  |
| 0002.0007.0067.0274 Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 2 | 2,38 |  |  |  |  |
| |0003.0009.0097.0699 Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 1 | 1,19 |  |  |  |  |
| 0003.0009.0097.0698 Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 2 | 2,38 |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1173 Нормативы потребления коммунальных ресурсов | 1 | 1,19 |  |  |  |  |
| |0005.0005.0056.1165 Частный жилищный фонд | 1 | 1,19 |  |  |  |  |
| **Всего:**  | **84** |  | **90** | **100** | **93** | **100** |

В 1 квартале текущего года наибольшее число обращений поступило по вопросам:

- 0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- 0005.0005.0056. 1154 Перебои в водоснабжении;

- 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании;

- 0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка;

- 0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении.

 Основными причинами, вызывающими обращения граждан, являются:

- увеличение процента износа сетей;

- увеличение износа жилищного фонда;

- увеличение платы за ЖКУ;

- нарушение действующего законодательства РФ со стороны различных частных организаций строительных, энерго-, тепло-, водоснабжающих;

- неудовлетворенность населения ответами и действиями управляющих организаций.

В целях уменьшения количества обращений граждан управлением жилищно-коммунального хозяйства проводится ежедневная работа с жителями:

- ведется разъяснительная работа с руководителями организаций, осуществляющих деятельность по управлению МКД о необходимости исполнения договора управления МКД, о принятии мер по увеличению количества дворников, увеличение количества специализированной коммунальной уборочной техники, соблюдению технических норм эксплуатации жилищного фонда;

- осуществляется реализация муниципальной программы городского округа город Воронеж «Обеспечение коммунальными услугами населения городского округа город Воронеж»,

- взаимодействие с ресурсоснабжающими и управляющими организациями по координации действий при устранении аварийных ситуаций;

- реализация ресурсоснабжающими организациями инвестиционных программ в части реконструкции инженерной инфраструктуры

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 19 | 22,62 | 6 | 6,67 | 15 | 16,13 |
| «Поддержано, меры приняты» | 19 | 22,62 | 6 | 6,67 | 15 | 16,13 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 39 | 46,43 | 59 | 65,56 | 41 | 44,09 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 13 | 15,48 | 11 | 12,22 | 23 | 24,73 |
| В рассмотрении | 13 | 15,48 | 14 | 15,56 | 12 | 12,9 |

В течение отчетного времени обращения «Оставлено без ответа» и «Дан ответ» отсутствуют, количество ответов с результатом «Разъяснено» во всех трех периодах наибольшие, «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» увеличилось по сравнению с 1 кварталом 2022 на 6%, а по сравнению с 1 кварталом 2023 года увеличилось на 15,95%.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласно графикам, утвержденным главой городского округа, …

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего |  |  |  |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | IV квартал 2022 г. |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) |
| … |  |
|  |  |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. | I квартал 2021 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| **Всего:** |  |  |  |  |  |  |

\*(ненужные строки удалить)

Краткая аналитическая справка по структуре поступивших обращений.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Не поддержано» |  |  |  |  |  |  |
| «Разъяснено» |  |  |  |  |  |  |
| «Дан ответ» |  |  |  |  |  |  |
| «Оставлено без ответа» |  |  |  |  |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган |  |  |  |  |  |  |
| В рассмотрении |  |  |  |  |  |  |

Краткая аналитическая справка о результатах рассмотрения.

1. Иная информация (напр., о выездных приемах, встречах в трудовых коллективах, и пр.)

\* Раздел II обязателен для заполнения, ТОЛЬКО если руководитель и должностные лица ведут прием граждан в своем структурном подразделении.

1. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан (письменных и устных):

- проведено внеплановых проверок - \_\_\_\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. в текущем периоде - \_1\_\_\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды - \_1\_\_\_;

- иная информация (составлены акты, вынесены предписания и пр.) - 3

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно \_\_13\_\_\_\_ обращений;

- проверено с выездом на место \_\_12\_\_\_\_ обращений;

- рассмотрено с участием заявителя \_\_\_6\_\_\_ обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 71 | 84,2 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 |  |  |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 |  |  |
| **Всего** | 90 | 100 |  |  |

Информация о мерах, принятых при выявлении случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в I квартале 2024 года**

**в** (управление жилищно-коммунального хозяйства)

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 582

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 582

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 500

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  306

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 153

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 153

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 315

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно –0

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц – 0

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –0

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» –0

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 32

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 13

1.1.10. Проверено с выездом на место – 12

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 6

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 0

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 17

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – 0

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) – 0

из них:

1.2.1. Письменных –

1.2.2. Устных –

1.2.3. Принято в режиме ВКС –

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» –

1.2.7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –

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

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

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

1.6. Количество повторных обращений –

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

из них:

1.7.1. рассмотрено –0

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

1.7.3. факты подтвердились – 0

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

1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан: 23515802,23567023,23615021.