**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**администрации городского округа город Воронеж**

**в 2 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 15.06.2023 № 725.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 649 | | 436 | | 781 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 173 | 26,66 | 70 | 16,06 | 79 | 10,12 |
| по почте | 25 | 14,45 | 35 | 50 | 53 | 67,09 |
| нарочно | 4 | 2,1 | 6 | 8,57 | 1 | 1,27 |
| по электронной почте | 26 | 15,03 | 18 | 25,71 | 24 | 30,38 |
| по факсу | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| взаимодействие | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1,27 |
| ГИС ЖКХ | 11 | 6,36 | 11 | 15,71 | 0 | 0 |
| ПОС | 102 | 58,96 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| курьер | 5 | 2,89 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 476 | 73,34 | 366 | 83,94 | 702 | 89,88 |

Во II квартале текущего года количество обращений по сравнению с аналогичным периодом 2023 года увеличилось на 32 % и по сравнению с 2022 годом уменьшилось на 16,9 %.

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

- сотрудниками управления ведется ежедневный прием населения;

- проводится разъяснительная работа со старшими по домам по наиболее проблемным вопросам;

- осуществляется взаимодействие с управами районов и управляющими и ресурсоснабжающими организациями.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0005.0005.0056.1151 Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 0,58 |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1154 Перебои в водоснабжении | 32 | 18,5 | 7 | 10 | 6 | 7,59 |
| 0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении |  |  |  |  | 3 | 3,8 |
| 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании | 3 | 1,73 | 5 | 7,14 | 10 | 12,66 |
| 0005.0005.0056.1158 Ремонт и эксплуатация ливневой канализации |  |  |  |  | 1 | 1,27 |
| 0005.0005.0056.1159 Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения |  |  | 1 | 1,43 |  |  |
| 0005.0005.0056.1164 Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью 68 | 1 | 0,58 | 1 | 1,43 | 2 | 2,53 |
| 0005.0005.0056.1165 Частный жилищный фонд |  |  | 2 | 2,86 |  |  |
| 0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 10 | 5,78 | 15 | 21,43 | 23 | 29,11 |
| 0005.0005.0056.1171 Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 3 | 1,73 | 1 | 1,43 |  |  |
| 0005.0005.0056.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 3 | 1,73 | 6 | 8,57 | 3 | 3,8 |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 1 | 0,58 |  |  | 6 | 7,59 |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 2 | 1,16 | 2 | 2,86 | 2 | 2,53 |
| 0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 9 | 5,2 | 16 | 22,86 | 9 | 11,39 |
| 0005.0005.0056.1160 Обращение с твердыми коммунальными отходами | 2 | 1,16 |  |  | 4 | 5,06 |
| 0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб | 13 | 7,51 | 2 | 2,86 |  |  |
| 0005.0005.0056.1172 Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) |  |  | 2 | 2,86 | 1 | 1,27 |
| 0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества | 5 | 2,89 | 1 | 1,43 | 5 | 6,33 |
| 0005.0005.0056.1153Перебои в электроснабжении | 3 | 1,78 |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1161Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 1 | 0,58 |  |  | 1 | 1,27 |
| 0003.0009.0097.0699 Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров |  |  |  |  | 1 | 1,27 |
| 0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 78 | 45,09 | 9 | 12,86 | 2 | 2,53 |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность 0002.0007.0067.0274 инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями | 6 | 3,47 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего:** | **173** | **100** | **70** | **100** | **79** | **100** |

Во II 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.

- «0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)»;

- 0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб

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

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 53 | 30,64 | 6 | 8,57 | 10 | 21,52 |
| «Поддержано, меры приняты» | 52 | 30,06 | 6 | 8,57 | 10 | 21,52 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| «Разъяснено» | 95 | 54,91 | 50 | 71,43 | 38 | 48,1 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| «Оставлено без ответа» | 0 |  | 0 | 0 | 0 |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 15 | 8,67 | 8 | 11,43 | 17 | 21,52 |
| В рассмотрении | 10 | 5,78 | 6 | 8,57 | 14 | 17,72 |

В течение отчетного времени обращений с результатом рассмотрения «Оставлено без ответа» и «Дан ответ» отсутствуют; во II квартале 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года общее количество обращений увеличилось на 45%, а с 2023 на 40%, не смотря на это количество обращений с результатами рассмотрения «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» по сравнению с 2023 и 2022 годами в 2024 году значительно увеличилось и составляет 53%, процент ответов с результатом «Разъяснено» во всех трех периодах составляет наибольший процент от общего числа обращений (2024- 54.91, 2023 -71%, 2022 – 48%),

в рассмотрении в 2024 году более 8%, 2023 около 9%, в 2022 – 17%.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

Прием граждан проводится в приемной граждан администрации городского округа город Воронеж согласно графикам, утвержденным главой городского округа.

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 -;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды - 0;

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно обращений - 7;

- проверено с выездом на место обращений - 7;

- рассмотрено с участием заявителя обращений - 7.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 163 | 94,22 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен | 0 |  |  |  |
| Свыше установленного срока | 0 |  |  |  |
| **Всего** | 173 | 100 |  |  |

Случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан не выявлено.

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**во II квартале 2024 году**

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

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 649

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 649
  2. в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 575

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  183

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 182

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 52

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 495

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» –1

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 21

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 2

1.1.9. Проверено комиссионно – 13

1.1.10. Проверено с выездом на место – 13

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 7

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 38.

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) –

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 – 16

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: 24041478,23749788,24072489.