**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**администрации городского округа город Воронеж**

**в 3 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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 1094 | | 536 | | 907 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 244 | 22,3 | 76 | 14,18 | 103 | 11,36 |
| по почте | 30 | 12,3 | 27 | 35,53 | 59 | 57,28 |
| нарочно | 5 | 2,05 | 7 | 9,21 | 5 | 4,85 |
| по электронной почте | 40 | 16,39 | 18 | 23,68 | 29 | 28,16 |
| гис жкх | 8 | 3,28 | 15 | 19,74 | 10 | 9,71 |
| взаимодействие | 1 | 0,41 | 9 | 11,84 | 0 | 0 |
| пос | 161 | 65,98 |  |  | 0 | 0 |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 850 | 77,7 | 460 | 85,82 | 804 | 88,64 |

В III квартале текущего года количество обращений по сравнению с аналогичным периодом 2023 года увеличилось на 51%, по сравнению с 2022 годом увеличилось на 17 %.

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

- 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) | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества | 4 | 1,64 | 3 | 3,95 | 15 | 14,56 |
| 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании | 18 | 7,38 | 1 | 1,32 | 19 | 18,45 |
| 0005.0005.0056.1154 Перебои в водоснабжении | 40 | 16,39 | 4 | 5,26 | 23 | 22,33 |
| 0005.0005.0056.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 | 0,41 | 2 | 2,63 | 3 | 2,91 |
| 0005.0005.0056.1155 Перебои в газоснабжении |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 16 | 6,56 | 4 | 5,26 | 12 | 11,65 |
| 0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 8 | 3,28 | 21 | 27,63 | 10 | 9,71 |
| 0005.0005.0056.1149 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1152 Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) |  |  |  |  | 2 | 1,94 |
| 0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб | 16 | 6,56 | 4 | 5,26 | 2 | 1,94 |
| 0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 119 | 48,77 | 29 | 38,16 | 2 | 1,94 |
| 0005.0005.0056.1164 Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью 68 | 2 | 0,82 | 1 | 1,32 | 3 |  |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 2 | 0,82 | 2 | 2,63 | 1 | 0,97 |
| 0005.0005.0056.1160 Обращение с твердыми коммунальными отходами | 1 | 0,41 |  |  |  |  |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 2 | 0,82 | 2 | 2,63 |  |  |
| 0005.0005.0056.1172 Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) |  |  |  |  | 3 | 2,91 |
| 0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении | 2 | 0,82 |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1161 Несанкционированная свалка мусора, биоотходы |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1153 Перебои в электроснабжении | 8 | 3,28 |  |  | 5 | 3,66 |
| 0005.0005.0056.1162  Условия проживания в связи со строительством или работой  объектов коммунального обслуживания |  |  | 1 | 1,32 |  |  |
| 0005.0005.0056.1159 Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения |  |  |  |  | 1 | 0,91 |
| 0005.0005.0056.1155 Перебои в газоснабжении |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1171Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов |  |  |  |  | 1 | 0,91 |
| 0002.0007.0067.0274 Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 0,41 | 1 | 1,32 |  |  |
| 0005.0005.0056.1165  Частный жилищный фонд |  |  |  |  |  |  |
| 0277 Индивидуальные программы реабилитации инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 1 | 0,41 |  |  |  |  |
| 0003.0009.0096.0684Строительство и реконструкция дорог | 1 | 0,41 |  |  |  |  |
| 0003.0009.0097.0699Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 1 | 0,41 | 1 | 1,32 |  |  |
| 0005.0005.0056.1151Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов |  |  |  |  | 1 | 0,91 |
| Всего | 244 | 100 | 76 | 100 | 103 | 100 |

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

- 0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества

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

- 0005.0005.0056.1154 Перебои в водоснабжении;

- 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании;

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

Основными причинами, вызывающими обращения граждан, являются:

- увеличение процента износа сетей; увеличение износа жилищного фонда;

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

- неудовлетворенность населения ответами и действиями управляющих организаций.

Помимо вышеуказанных причин рост обращений в III квартале текущего года связан со снижением давления холодного водоснабжеения.

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-ть водозаборных скважин, восстановлена производительность еще 5-ти скважин.

Для обеспечения городского округа достаточным количеством воды на сегодняшний день в работу введены 2 скважины, на 1-ой ведутся работы с вводом в эксплуатацию в ближайшее время.

До конца года по действующим договорам, будет пробурено еще 3-и скважины и проведены ремонтно-восстановительные работы на 4-х скважинах, до восстановления паспортных данных по производительности.

Также ООО «РВК-Воронеж» заключены договоры на бурение в текущем году 6-ти скважин.

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.

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

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

- осуществляется взаимодействие с управами районов и управляющими организациями.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023г. | | III квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 98 | 40,16 | 7 | 9,21 | 13 | 12,62 |
| «Поддержано, меры приняты» | 98 | 40,16 | 7 | 9,21 | 7 | 6,8 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 119 | 48,77 | 43 | 22,37 | 69 | 66,99 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 13 | 5,33 | 17 | 22,37 | 12 | 7,76 |
| В рассмотрении | 14 | 5,74 | 9 | 11,84 | 9 | 8,74 |

В течение отчетного времени обращений «Оставлено без ответа» и «Дан ответ» отсутствуют, процент ответов с результатом «Разъяснено» во всех трех периодах составляет наибольший процент от общего числа обращений; процентное соотношение «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» в III квартале 2024 года по сравнению с аналогичными периодом 2023 увеличилось на 92%, а по сравнению с III кварталом 2022 года увеличилось на 86%; на рассмотрении в данное время находится еще 5,74% обращений, а в аналогичные предыдущие периоды на рассмотрении обращений находится больше от 3 до 6,1 %.

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 - 0\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. в текущем периоде - 0;

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

- иная информация (составлены акты, вынесены предписания и пр.)- составлено 2 акта обследования жилого помещения инвалида и общего имущества в МКД

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно обращений - 13;

- проверено с выездом на место обращений - 13;

- рассмотрено с участием заявителя обращений - 5.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 230 | 94,26 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен | 0 |  |  |  |
| Свыше установленного срока | 0 |  |  |  |
| **Всего** | 244 | 100 |  |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в III квартале 2024году**

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

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 1094

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 1094
  2. в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 862

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  221

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 221

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 98

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 2

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 616

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» – 67

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 25

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 15

1.1.10. Проверено с выездом на место – 15

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 5

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 31.

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: 24447911,24511209,24549998.