**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**администрации городского округа город Воронеж**

**в 1 квартале 2025 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. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 485 | | 582 | | 469 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 131 | 27,01 | 84 | 14,43 | 90 | 19 |
| по почте | 31 | 23,66 | 20 | 23,81 | 31 | 34 |
| нарочно | 3 | 2,29 | 2 | 2,38 | 10 | 11 |
| по электронной почте | 12 | 9,16 | 21 | 25 | 49 | 55 |
| по факсу | 0 | 0 | 0 |  | 0 | 0 |
| взаимодействие | 1 | 0,76 | 0 |  | 0 | 0 |
| ГИС ЖКХ | 6 | 4,58 | 4 | 4,76 |  |  |
| ПОС | 76 | 58,02 | 37 | 44,05 |  |  |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 354 | 72,99 | 498 | 85,57 | 379 | 81 |

В 1 квартале текущего года количество обращений по сравнению с аналогичным периодом 2023 года уменьшилось на 3 %, а по сравнению с 1 кварталом 2024 года уменьшилось на 16 %.

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 2023 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0005.0005.0056.1149 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 1 | 0,76 | 1 | 1,19 | 1 | 1,11 |
| 0005.0005.0056.1151 Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 1 | 0,76 |  |  |  |  |
| 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 | 26 | 19,85 | 16 | 19,05 | 28 | 31,11 |
| 0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении | 5 | 3,82 | 6 |  | 7 | 7,78 |
| 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании | 35 | 26,72 | 12 | 14,29 | 10 | 11,11 |
| 0005.0005.0056.1158 Ремонт и эксплуатация ливневой канализации |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 1 | 0,76 |  |  | 2 | 2,22 |
| 0005.0005.0056.1165 Частный жилищный фонд |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 17 | 12,98 |  |  | 8 | 8,89 |
| 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 | 10 | 7,63 | 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 | 0,76 | 1 | 1,19 |  |  |
| 0005.0005.0056.1155 Перебои в газоснабжении |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 3 | 2,23 | 7 | 8,33 | 13 | 14,44 |
| 0005.0005.0056.1160 Обращение с твердыми коммунальными отходами | 2 | 1,53 |  |  | 1 | 1,11 |
| 0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб | 12 | 9,16 | 2 | 2,38 | 3 | 3,33 |
| 0003.0009.0097.0690 Уличное освещение |  |  |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1172 Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0,76 |  |  |  |  |
| 0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества | 3 | 2,23 | 1 | 1,19 | 3 | 3,33 |
| 0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества |  |  | 27 | 32,14 | 10 | 11,11 |
| 0005.0005.0056.1153 Перебои в электроснабжении | 9 | 6,87 | 1 | 1,19 | 1 | 1,11 |
| 0005.0005.0056.1161 Несанкционированная свалка мусора, биоотходы |  |  |  |  |  |  |
| 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 | 4 | 3,05 | 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 |  |  |
| |0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 1 | 0,76 |  |  |  |  |
| |0005.0005.0056.1165 Частный жилищный фонд |  |  | 1 | 1,19 |  |  |
| **Всего:** | **131** | **100** | **84** | **100** | **90** | **100** |

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

- 0005.0005.0056. 1154 Перебои в водоснабжении;

- 0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании;

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

- 0005.0005.0056.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы;

- 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;

- 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 2025 г. | | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 42 | 32,06 | 19 | 22,62 | 6 | 6,67 |
| «Поддержано, меры приняты» | 42 | 32,06 | 19 | 22,62 | 6 | 6,67 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 56 | 42,75 | 39 | 46,43 | 59 | 65,56 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 9 | 6,78 | 13 | 15,48 | 11 | 12,22 |
| В рассмотрении | 24 | 18,32 | 13 | 15,48 | 14 | 15,56 |

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 2023 на 14%, а по сравнению с 1 кварталом 2024 года увеличилось на 45,24%.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится в администрации городского округа г.Воронеж согласно графикам, утвержденным главой городского округа г.Воронеж

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 - \_0\_\_\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. в текущем периоде - \_7\_\_\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды - \_7\_\_\_;

- иная информация (составлены акты, вынесены предписания и пр.) - 8

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно \_\_12\_\_\_\_ обращений;

- проверено с выездом на место \_\_11\_\_\_\_ обращений;

- рассмотрено с участием заявителя \_\_\_10\_\_ обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 64 | 48,85 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 |  |  |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 |  |  |
| **Всего** | 131 | 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 – 485

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 485

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 383

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  230

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 115

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 115

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 268

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 – 15

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 13

1.1.10. Проверено с выездом на место – 17

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 10

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 3

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 15

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: 26009506, 25950090,26146041.