**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управлении жилищных отношений**

**администрации городского округа город Воронеж**

**в первом квартале 2024 года**

 Работа с обращениями граждан в управлении жилищных отношений осуществляется в соответствии с:

–Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации;

-Федеральным законом от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации;

-Уставом городского округа город Воронеж, утвержденным решением Воронежской городской Думы от 27.10.2004 № 150-I;

-Регламентом администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 03.12.2003 № 1019 «О регламенте администрации городского округа город Воронеж:

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

-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 | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | 267 | 878 | 664 |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 65 | 24 | 707 | 81 | 491 | 74 |
| по почте | 17 | 26 | 127 | 18 | 370 | 75 |
| нарочно | 31 | 48 | 554 | 78 | 106 | 22 |
| по электронной почте | 17 | 26 | 26 | 4 | 5 | 1 |
| по факсу | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| взаимодействие | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 2 |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 202 | 76 | 171 | 19 | 173 | 26 |

Количество обращений, поступивших непосредственно в управление жилищных отношений, в 1 квартале 2024 значительно снизилось по сравнению с аналогичными периодами за 2023 и 2024 на 91% и 87% соответственно.

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. | %  |
| Основы государственного управления | 0 | 0 | 10 | 1 | 10 | 2 |
| Гражданское право | 0 | 0 | 1 | 0,1 | 0 | 0 |
| Семья | 0 | 0 | 3 | 0,4 | 0 | 0 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,4 |
| Оборона | 0 | 0 | 8 | 0,1 | 1 | 0,2 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Жилищное законодательство и его применение | 4 | 6 | 8 | 0,1 | 26 | 5 |
| Жилищный фонд | 3 | 5 | 151 | 21 | 139 | 28 |
| Нежилой фонд | 0 | 0 | 20 | 3 | 22 | 4 |
| Обеспечение права на жилище | 34 | 52 | 402 | 57 | 251 | 51 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 24 | 37 | 103 | 15 | 43 | 9 |
| **Всего:** | **65** | **100** | **707** | **100** | **491** | **100** |

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» | 2 | 3 | 146 | 21 | 210 | 43 |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 100 | 146 | 100 | 21 | 10 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 |
| «Разъяснено» | 41 | 63 | 437 | 62 | 157 | 32 |
| «Дан ответ» | 2 | 3 | 24 | 3 | 40 | 8 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 7 | 1 | 10 | 2 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0,2 |
| В рассмотрении | 19 | 29 | 91 | 13 | 70 | 14 |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

 Прием граждан проводится руководителем управления жилищных отношений Зацепиным О.Ю. и заместителем руководителя управления по адресу - ул. Плехановская, 10.

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.)

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно \_\_\_0\_\_\_ обращений;

- проверено с выездом на место \_\_0\_\_\_\_ обращений;

- рассмотрено с участием заявителя \_\_\_0\_\_\_ обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 46 | 78 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| Свыше установленного срока |  |  |  |  |
| **Всего** | 65 | 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** управлении жилищных отношений

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 65

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 65

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 43

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  2

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 2

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 41

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» – 2

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 1

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 0

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 13

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 – 0

1.2.2. Устных – 0

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» (сумма поддержано + меры приняты) –0

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –0

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0

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

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 – 0

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: