**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управлении жилищных отношений**

**администрации городского округа город Воронеж**

**в 2024 году**

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 12.11.2024 №1440 «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 от 02.05.2024 № 539;

-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 | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 1023 | | 1751 | | 2324 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 259 | 25 | 982 | 56 | 1951 | 84 |
| по почте | 61 | 24 | 187 | 19 | 1183 | 61 |
| нарочно | 138 | 53 | 736 | 75 | 703 | 36 |
| по электронной почте | 32 | 12 | 57 | 6 | 65 | 3 |
| взаимодействие | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| ГИС ЖКХ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ПОС | 25 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 764 | 75 | 769 | 44 | 373 | 16 |

Число обращений граждан, поступивших непосредственно в управление жилищных отношений, уменьшилось на 74% и 87% по отношению к 2023 и 2022 годах. Количество обращений, поступивших из администрации ГО г. Воронеж увеличилось на 51% по сравнению с 2022 годом.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Основы государственного управления | 0 | 0 | 11 | 1 | 21 | 1 |
| Гражданское право | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Семья | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Оборона | 0 | 0 | 8 | 1 | 20 | 1 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 5 | 2 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат. | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Жилищное законодательство и его применение | 13 | 5 | 10 | 1 | 113 | 6 |
| Жилищный фонд | 10 | 4 | 172 | 17 | 556 | 28 |
| Нежилой фонд | 2 | 1 | 28 | 3 | 79 | 4 |
| Обеспечение права на жилище | 136 | 52 | 576 | 59 | 875 | 45 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 93 | 36 | 166 | 17 | 282 | 15 |
| **Всего:** | **259** | **100** | **982** | **100** | **1915** | **100** |

Наблюдается значительное снижение числа обращений граждан по всем вопросам, указанным в таблице, в то время как по вопросу безопасность и охрана правопорядка количество обращений сохраняется. На 23% увеличено число обращений по вопросу жилищного законодательства и его применения по сравнению с 2023 годом.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 9 | 3 | 179 | 18 | 865 | 44 |
| «Поддержано, меры приняты» | 9 | 100 | 179 | 100 | 418 | 48 |
| «Не поддержано» | 8 | 3 | 1 | 0 | 12 | 1 |
| «Разъяснено» | 225 | 87 | 747 | 76 | 793 | 41 |
| «Дан ответ» | 7 | 3 | 32 | 3 | 157 | 8 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 12 | 1 | 29 | 1 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 1 | 0 | 7 | 1 | 16 | 1 |
| В рассмотрении | 9 | 3 | 4 | 0 | 79 | 4 |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится руководителем управления жилищных отношений Зацепиным О.Ю. и заместителем руководителя управления по адресу - ул. Плехановская, 10.
3. 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 | 250 | 96,5 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен |  |  |  |  |
| Свыше установленного срока |  |  |  |  |
| **Всего** | 259 | 100 |  |  |

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

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в 2024 году**

**в** управлении жилищных отношений

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 259

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 259

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 242

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  9

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 9

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 225

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 8

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» – 7

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 – 1

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» – 51

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 – 19

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: