**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управе Железнодорожного района городского округа город Воронеж**

**в первом квартале 2023 года**

Работа с обращениями граждан в управе Железнодорожного района осуществляется в соответствии с:

- статьей 33 Конституции Российской Федерации;

- статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан РФ на обращение в органы государственной власти Воронежской области»;

- Положением об управе Железнодорожного района городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 25.03.2015 № 262;

- Положением об отделе по работе с обращениями граждан и документооборота, утвержденным распоряжением управы от 16.06.2015 №372-р;

- Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в управе Железнодорожного района городского округа город Воронеж, утвержденным распоряжением управы от 04.04.2016 № 242-р и другими нормативно правовыми актами.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 155 | | 352 | | 271 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 155 |  | 183 | 51.9 | 159 | 58.7 |
| по почте | 31 |  | 70 | 38.2 | 39 | 24.5 |
| нарочно | 57 |  | 42 | 22.9 | 59 | 37.1 |
| по электронной почте | 63 |  | 70 | 38.2 | 61 | 38.4 |
| по факсу | 0 |  |  |  |  |  |
| взаимодействие | 1 |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** |  |  | 169 | 48.1 | 112 | 41.3 |

Количество письменных обращений в первом квартале 2023 года по сравнению с первым кварталом 2022 года уменьшилось на 15,3 % ( первый квартал 2023 года -155, первый квартал 2022 – 183);

Количество письменных обращений в первом квартале 2023 года по сравнению с первым кварталом 2021 года уменьшилось на 2,5 % ( первый квартал 2023 года -155, первый квартал 2021 года – 159).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй |  |  | 9 | 4.9 | 3 | 1.9 |
| Основы государственного управления | 7 | 4 | 1 | 0.4 | 13 | 8.2 |
| Международные отношения. Международное право |  |  |  |  |  |  |
| Гражданское право |  |  | 9 | 4.9 | 2 | 1.3 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий |  |  |  |  |  |  |
| Семья | 5 | 2.9 | 8 | 4.3 | 5 | 3.1 |
| Труд и занятость населения |  |  |  |  |  |  |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 7 | 4 | 2 | 0.8 | 2 | 1.3 |
| Образование. Наука. Культура | 4 | 2.3 |  |  | 2 | 1.3 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм |  |  |  |  | 1 | 0.6 |
| Финансы |  |  |  |  | 1 | 0.6 |
| **Хозяйственная деятельность** | **60** | **33** | **129** | **70.4** | **80** | **50.3** |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* |  |  |  |  | **7** | **4.4** |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* |  |  |  |  | 38 | 23.9 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* |  |  |  |  | 31 | 19.5 |
| *- торговли и бытового обслуживания* |  |  |  |  | 4 | 2.5 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело |  |  |  |  |  |  |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 25 | 14.3 |  |  | 14 | 8.8 |
| Информация и информатизация |  |  |  |  |  |  |
| Оборона |  |  |  |  |  |  |
| Безопасность и охрана правопорядка | 19 | 11 |  |  | 3 | 1.9 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний |  |  |  |  |  |  |
| Правосудие |  |  |  |  |  |  |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат |  |  |  |  |  |  |
| Жилищное законодательство и его применение |  |  |  |  |  |  |
| Жилищный фонд | 3 | 1,7 |  |  | 1 | 0.6 |
| Нежилой фонд |  |  |  |  |  |  |
| Обеспечение права на жилище |  |  |  |  |  |  |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **50** | **29** | **31** | **14.3** | **32** | **20.1** |
| **Всего:** | **180** | **100** | **159** | **100** | **140** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в первом квартале 2023 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 60(33 %); содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда – 50 (29%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 41 | 24 | 56 | 30.7 | 57 | 35.9 |
| «Поддержано, меры приняты» | 18 | 10 | 30 |  | 23 | 14.5 |
| «Не поддержано» |  |  |  |  |  |  |
| «Разъяснено» | 87 | 48 | 84 | 45.9 | 55 | 34.6 |
| «Дан ответ» | 1 | 0,5 |  |  | 6 | 3.8 |
| «Оставлено без ответа» |  |  |  |  |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 13 | 7 | 4 | 2.1 | 12 | 7.5 |
| В рассмотрении | 38 | 22 | 39 | 21.3 | 29 | 18.2 |

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано», в том числе «Поддержано. Меры приняты», в первом квартале 2023 года по сравнению с первым кварталом 2022 года уменьшилось на 26.7% (первый квартал 2023 года -41, первый квартал 2022 года – 56).

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано», в том числе «Поддержано. Меры приняты», в первом квартале 2023 года по сравнению с первым кварталом 2021 года уменьшилось на 28% (первый квартал 2023 года -41, первый квартал 2021 года – 57).

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится в управе Железнодорожного района городского округа город Воронеж должностными лицами администрации городского округа город Воронеж, руководителями управы железнодорожного района, согласно графику, утвержденному главой городского округа город Воронеж, а так же прием граждан осуществляется должностными лицами управы Железнодорожного района городского округа город Воронеж согласно графику, утвержденному руководителем управы Железнодорожного района.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. | I квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 12 | - | - |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | I квартал 2023 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. | 3 чел (2 приема) | | |
| Слесарев А.Н. | 2 чел( 1 прием) | | |
| Бучнев А.Н. | 7 чел (7 приемов) | | |
| Муромцев Б.В. | 2 чел (2 приема) | | |
|  |  | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй |  |  |  |  |  |  |
| Основы государственного управления |  |  |  |  |  |  |
| Международные отношения. Международное право |  |  |  |  |  |  |
| Гражданское право |  |  |  |  |  |  |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий |  |  |  |  |  |  |
| Семья | 1 | 6 |  |  |  |  |
| Труд и занятость населения |  |  |  |  |  |  |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 2 | 11 |  |  |  |  |
| Образование. Наука. Культура | **4** | **23** |  |  |  |  |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм |  |  |  |  |  |  |
| Финансы |  |  |  |  |  |  |
| Хозяйственная деятельность | **6** | **35** |  |  |  |  |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело |  |  |  |  |  |  |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды |  |  |  |  |  |  |
| Информация и информатизация |  |  |  |  |  |  |
| Оборона |  |  |  |  |  |  |
| Безопасность и охрана правопорядка |  |  |  |  |  |  |
| Уголовное право. Исполнение наказаний |  |  |  |  |  |  |
| Правосудие |  |  |  |  |  |  |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат |  |  |  |  |  |  |
| Жилищное законодательство и его применение |  |  |  |  |  |  |
| Жилищный фонд |  |  |  |  |  |  |
| Нежилой фонд |  |  |  |  |  |  |
| Обеспечение права на жилище | **1** | **6** |  |  |  |  |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **3** | **17** |  |  |  |  |
| **Всего** | 17 |  |  |  |  |  |

В первом квартале 2023 года на личном приеме в управе Железнодорожного района было рассмотрено 14 устных обращений граждан, анализ структуры обращений показал, что большинство по вопросам хозяйственной деятельности 6 – 35%. В первом квартале 2022 года и первом квартале 2021 в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции на территории городского округа город Воронеж, личный прием был приостановлен.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 3 | 17% |  |  |  |  |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 11% |  |  |  |  |
| «Не поддержано» |  |  |  |  |  |  |
| «Разъяснено» | 11 | 64% |  |  |  |  |
| «Дан ответ» |  |  |  |  |  |  |
| «Оставлено без ответа» |  |  |  |  |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган |  |  |  |  |  |  |
| В рассмотрении | 3 | 17% |  |  |  |  |

Количество устных вопросов, поступивших на личном приеме с результатом рассмотрения «Поддержано» - 3, в том числе с результатом рассмотрения «Поддержано. Меры приняты» - 2.

1. Иная информация (напр., о выездных приемах, встречах в трудовых коллективах, и пр.)
2. 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 3 обращения;

- проверено с выездом на место 22 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя 1 обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 133 |  |  |  |
| Срок рассмотрения продлен | 0 |  |  |  |
| Свыше установленного срока | 0 |  |  |  |
| **Всего** | 133 |  |  |  |

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 2023 года**

**в управе Железнодорожного района городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме –155

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 155

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –119

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  41

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 41

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 18

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 87

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 – 13

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 3

1.1.10. Проверено с выездом на место – 22

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 1

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 66

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) –14

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 14

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

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

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –3

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –2

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –11

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: