**Отчет о работе с обращениями граждан**

**Железнодорожного района городского округа город Воронеж**

**в 2024 году**

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» и другими нормативно правовыми актами.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 2035 | | 1772 | | 1490 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 1369 | 67.3 | 887 | 50.1 | 796 | 53,4 |
| по почте | 109 | 8.0 | 174 | 19.6 | 284 |  |
| нарочно | 212 | 15.5 | 315 | 35.5 | 207 | 13,9 |
| по электронной почте | 370 | 27.0 | 375 | 42.3 | 303 | 20,3 |
| по факсу | - | - | - | - | 1 | 0,1 |
| курьер | - | - | 1 | 0.1 | 1 | 0,1 |
| ПОС | 665 | 48.5 | - | - | - | - |
| ГИС ЖКХ | 13 | 1 | 22 | 2.5 | - | - |
|  | | | | | | |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 666 | 32.7 | 885 | 49.9 | 694 | 46,6 |

Количество письменных обращений в 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличилось на 14% (2024 год – 2035, 2023 год – 1772).

Количество письменных обращений в 2024 году по сравнению с 2022 годом увеличилось на 36.5% (2024 год – 2035, 2022 год – 1490).

Значительное увеличение количества обращений граждан связано с вступлением в законную силу Федерального закон от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 1 | 0.1 |  |  |  |  |
| Основы государственного управления | 11 | 0.7 | 10 | 1.0 | 20 | 2,4 |
| Гражданское право |  |  | 17 | 1.7 | 31 | 3,7 |
| Семья | 14 | 0.9 | 2 | 0.2 | 9 | 1,1 |
| Труд и занятость населения |  |  | 37 | 3.7 | 23 | 2,8 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 13 | 0.8 | - | - | - | - |
| Образование. Наука. Культура | 10 | 0.6 | 19 | 1.9 | 19 | 2,3 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм |  |  | 9 | 0.9 | 3 | 0,4 |
| Финансы | 1 | 0.1 | - | - | 1 | 0,1 |
| Хозяйственная деятельность | **1114** | **74.9** | 1 | 0.1 | - | - |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |  |  | **562** | **56.0** | **492** | **59,2** |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | *7* | *0.4* | *61* | *6.0* | *49* | *5,9* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | *395* | *26.5* | *196* | *19.2* | *325* | *39,1* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *129* | *8.7* | *168* | *16.5* | *101* | *12,2* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *26* | *1.7* | *12* | *1.2* | *12* | *1,4* |
| *Компенсация морального и материального вреда* | *5* | *0.3* | *2* | *0.2* | *5* | *0.6* |
| Жилищное законодательство и его применение |  |  | 6 | 0.6 | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 51 | 3.4 | 40 | 3.9 | 42 | 5.1 |
| Информация и информатизация | 1 | 0.1 | - | - | - | - |
| Оборона | 5 | 0.3 | 5 | 0.5 | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 31 | 2.0 | 49 | 5.0 | 15 | 1,8 |
| Правосудие |  |  | 2 | 0.2 | - | - |
| Жилищный фонд | 40 | 3.0 | 4 | 0.4 | 12 | 1,4 |
| Нежилой фонд | 2 | 0.2 |  |  |  |  |
| Обеспечение права на жилище |  |  | 13 | 1.3 | 1 | 0,1 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **192** | **12.9** | **227** | **22.6** | **163** | **19,6** |
| **Всего:** | **1487** | **100** | **1003** | **100** | **831** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в 2024 году, наибольшее количество обращений – по вопросам хозяйственной деятельности – 1114 обращений (74.9%), содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда – 192 обращения (13%).

Количество письменных вопросов, поступивших в управу района, в 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличилось на 48% (2024 год – 1487, 2023 год – 1003).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района, в 2024 году по сравнению с 2022 годом увеличилось на 31% (2024 год – 1487, 2022 год – 831).

Значительное увеличение количества вопросов по обращениям граждан связано с вступлением в законную силу Федерального закон от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024 г. | | 2023г. | | 2022г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 633 | 42.5 | 384 | 38.3 | 306 | 38,5 |
| «Поддержано» | 116 | 7.8 | 118 | 11.8 | 179 | 22,5 |
| «Поддержано, меры приняты» | 517 | 34.7 | 266 | 26.5 | 127 | 16,0 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 789 | 53.0 | 535 | 53.3 | 345 | 43,3 |
| «Дан ответ» | - | - | 3 | 0.3 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | 1 | 0.1 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 46 | 3.1 | 71 | 7.1 | 44 | 5,5 |
| В рассмотрении | 19 | 1.3 | 10 | 1.0 | 100 | 12,6 |

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в 2024 году по сравнению с 2023 годом увеличилось на 40%.

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в 2024 году по сравнению с 2022 годом увеличилось на 52%.

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, руководителем управы Железнодорожного района городского округа город Воронеж согласно графику, утвержденному главой городского округа город Воронеж, а также прием граждан осуществляют должностные лица управы Железнодорожного района городского округа город Воронеж согласно графику, утвержденному руководителем управы Железнодорожного района.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 2024 г. | 2023 г. | 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 33 | 50 | 25 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | 2024г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. | **10** | | |
| Слесарев А.Н | 18 | | |
| Бучнев А.Н | 5 | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй |  |  | 1 | 1.8 | - | - |
| Основы государственного управления | 1 | 2.6 |  |  |  |  |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Семья |  |  | 2 | 3.6 | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 3 | 7.7 | 3 | 5.5 | 3 | 4,2 |
| Образование. Наука. Культура |  |  | 8 | 14.5 | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм |  |  | - | - | 1 | 1,5 |
| Хозяйственная деятельность | **24** | **61.5** | **25** | **45.6** | **34** | **47,9** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды |  |  | 2 | 3.6 | 5 | 7,0 |
| Оборона | 1 | 2.6 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка |  |  | - | - | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение |  |  | - | - | 4 | 5,6 |
| Жилищный фонд | 1 | 2.6 | 1 | 1.8 | - | - |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **9** | **23.0** | **13** | **23.6** | **24** | **33,8** |
| **Всего** | **39** | **100** | **55** | **100** | **71** | **100** |

В 2024 году на личном приеме поступило 33 обращения (39 вопросов). Анализ поступивших обращений граждан показывает, что большинство из них по вопросам хозяйственной деятельности – 24 (61.5%);

- содержания и обеспечения коммунальными услугами жилищного фонда – 9 (23%).

--

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 13 | 33.3 | 15 | 27.2 | 12 | 17,0 |
| «Поддержано» | 9 | 23.1 | 2 | 3.6 | 6 | 8,5 |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | 13 | 23.6 | 6 | 8,5 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 24 | 61.6 | 23 | 41.9 | 59 | 83,0 |
| «Устно разъяснено» | 2 | 5.1 | 16 | 29.1 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | 1 | 1.8 | - | - |
| В рассмотрении | - | - | - | - | - | - |

1. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан (письменных и устных):

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно обращений - 9;

- проверено с выездом на место обращений - 937;

- рассмотрено с участием заявителя обращений- 3;

- рассмотрено с запросом документов и материалов – 6;

- рассмотрено совместно с другим органом – 3;

- направлено с запросом результатов рассмотрения-1.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 1350 | 98.6 | 39 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 19 | 1.4 | - | - |
| **Всего** | 1369 | 100 | 39 | 100 |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в 2024 году**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 1402

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 1369 (вопросов 1486)

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –1422

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  633

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 116

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –517

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер –116

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» –789 (на рассмотрении –19)

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 –46

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно –9

1.1.10. Проверено с выездом на место –937

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 3

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления (с запросом документов и материалов) –3

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» –528

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) – 33 (вопросов 39)

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных –33

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–13(вопросов)*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 4

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 9

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –24 (устно разъяснено-2)

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 – 134 (основная масса ПОС)

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