**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управе Железнодорожного района городского округа город Воронеж в третьем квартале 2022 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 | III квартал 2022 г. | | III квартал 2021г. | | III квартал 2020 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 393 | | 363 | | 336 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 213 | 54.2 | 247 | 68 | 226 | 67,3 |
| по почте | 39 | 9.9 | 57 | 23.1 | 41 | 18,2 |
| нарочно | 90 | 22.9 | 125 | 50.6 | 122 | 53,9 |
| по электронной почте | 84 | 21.4 | 64 | 25.9 | 58 | 25,7 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
| курьер | - | - | 1 | 0.4 | 5 | 2,2 |
| интернет | - | - | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 180 | 45.8 | 116 | 32 | 110 | 32,7 |

Количество письменных обращений в третьем квартале 2022 года по сравнению с третьим кварталом 2021 года увеличилось на 8% (третий квартал 2022 года – 393, третий квартал 2021года – 363).

Количество письменных обращений в третьем квартале 2022 года по сравнению с третьим кварталом 2020 года увеличилось на 17% (третий квартал 2022 года – 393, третий квартал 2020 года – 336).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | III квартал 2022 г. | | III квартал 2021 г. | | III квартал 2020 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | 1 | 0.4 | 3 | 1.4 |
| Основы государственного управления | 8 | 3.6 | 11 | 4 | 3 | 1.4 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 10 | 4.5 | 11 | 4 | 7 | 3.2 |
| Гражданское право | - | - | - | - | 1 | 0.4 |
| Семья | - | - | - | - | 9 | 3.9 |
| Финансы | - | - | - | - | 1 | 0.4 |
| Здравоохранение | 1 | 0.4 | - | - | 2 | 0.9 |
| Образование. Наука. Культура | 3 | 1.3 | - | - | 2 | 0.9 |
| Хозяйственная деятельность | **120** | **54.0** | **166** | **61** | **137** | **60.6** |
|  | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | *27* | *12.1* | *85* | *31.2* | *-* | *-* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | *80* | *36.2* | *55* | *20.1* | *-* | *-* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *3* | *1.3* | *21* | *7.7* | *-* | *-* |
| *Компенсация морального и материального вреда* | *5* | *2.2* |  |  |  |  |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *5* | *2.2* | *5* | *2.0* | *-* | *-* |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | 1 | 0.4 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 9 | 4.0 | 18 | 6.7 | 11 | 4.8 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 5 | 2.2 | 2 | *0.7* | 5 | 2.2 |
| Жилищный фонд | - | - | - | - | 4 | 1.8 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 67 | 30.0 | 63 | 23.2 | 40 | 17.7 |
| **Всего:** | **223** | **100** | **272** | **100** | **226** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в третьем квартале 2022 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 120 обращений (54%), содержания и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда – 67 обращений (30%).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в третьем квартале 2022 года, по сравнению с третьим кварталом 2021 года уменьшилось на 18% (третий квартал 2022 года – 223, третий квартал 2021 года – 272).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в третьем квартале 2022 года, по сравнению с третьим кварталом 2020 года уменьшилось на 1% (третий квартал 2022 года – 223, третий квартал 2020 года – 226).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2022 г. | | III квартал 2021 г. | | III квартал 2020 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 88 | 39.4 | 106 | 38.4 | 5 | 20,8 |
| «Поддержано, меры приняты» | 23 | 10.3 | 33 | 12.0 | 3 | 12,5 |
| «Поддержано» | 65 | 29.1 | 73 | 26.8 | 2 | 8,3 |
| «Не поддержано» | - | - |  |  |  |  |
| «Разъяснено» | 85 | 38.1 | 121 | 44.5 | 17 | 70,8 |
| «Дан ответ» | - |  | 6 | 2.0 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | 1 | 0.5 | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 16 | 7.2 | 13 | 4.7 | - | - |
| В рассмотрении | 33 | 14.8 | 26 | 10 | 2 | 8,4 |

Количество вопросов с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в третьем квартале 2022 года по сравнению с третьим кварталом 2021 года уменьшилось на 17% (третий квартал 2022 года – 88, третий квартал 2021года – 106).

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в третьем квартале 2022 года по сравнению с третьим кварталом 2020 года увеличилось на 94% (третий квартал 2022 года – 88, третий квартал 2020года – 5).

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 | III квартал 2022 г. | III квартал 2021 г. | III квартал 2020 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 8 приемов (20 человек) | - | 9 приёмов (24 человека) |
| Приемы вели: |  |  |  |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| III квартал 2022 г. | | III квартал 2021г. | | III квартал 2020 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Гражданское право |  |  |  |  | 1 | 4,2 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 3 | 8.8 | - | - | 1 | 4,2 |
| Образование. Наука. Культура | - | - | - | - | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | **-** | **-** | **-** | **-** | - | - |
| Финансы | - | - | - | - | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 15 | 44.1 | - | - | 13 | 54,1 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 4 | 11.8 | - | - | 3 | 12,5 |
| Оборона | - | - | - | - | 1 | 4,2 |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 3.0 | **-** | **-** | - | - |
| Нежилой фонд | **-** | **-** | **-** | **-** | - | - |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 11 | 32.3 | **-** | **-** | 5 | 20,8 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Всего** | **34** | **100** | **0** | **0** | **24** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района на личный прием в третьем квартале 2022 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 15 обращений (44.1%), содержания и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда – 11 обращений (32.3%).

Количество обращений, поступивших в управу района на личный прием в третьем квартале 2022 года, по сравнению с третьим кварталом 2020 года увеличилось на 30% (третий квартал 2022 года – 34, третий квартал 2020 года – 24).

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2022 г. | | IIIквартал 2021 г. | | III квартал 2020 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 7 | 20.5 | - | - | 5 | 20,8 |
| «Поддержано, меры приняты» | 4 | 11.7 | - | - | 3 | 12,5 |
| «Поддержано» | 3 | 8.8 | - | - | 2 | 8,3 |
| «Не поддержано» |  |  | - | - |  |  |
| «Разъяснено» | 27 | 79.5 | - |  | 17 | 70,8 |
| «Дан ответ» | - | - | - |  | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | - | - | - | - | 2 | 8,4 |

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно – 4 обращения;

- проверено с выездом на место –71 обращение;

- рассмотрено с участием заявителя –2 обращения;

- рассмотрено с запросом документов и материалов – 21;

-направлено с запросом документов и материалов – 2;

- факты не подтвердились -1.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 180 | 84.5 | 20 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 33 | 15.5 | - | - |
| **Всего** | 213 | 100 | 20 | 100 |

Случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан во втором квартале выявлено не было.

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в III квартале 2022 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 233

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) в т.ч.: - 213( рассмотренных вопросов – 223)

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –173 (на рассмотрении 33)

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  88

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 65

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 23

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 65

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» –85

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» – 1

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 16

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 4

1.1.10. Проверено с выездом на место – 71

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя –2

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» –154

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) –20 (вопросов 34)

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 20

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–7*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 3

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 4

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –27

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 –2

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