**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом 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 | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | | I квартал 2020 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 352 | | 271 | | 182 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 183 | 51.9 | 159 | 58.7 | 139 | 76.4 |
| по почте | 70 | 38.2 | 39 | 24.5 | 27 | 14.8 |
| нарочно | 42 | 22.9 | 59 | 37.1 | 66 | 36.3 |
| по электронной почте | 70 | 38.2 | 61 | 38.4 | 44 | 24.2 |
| по факсу | 1 | 0.2 | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 169 | 48.1 | 112 | 41.3 | 43 | 23.6 |

Количество письменных обращений в первом квартале 2022 года по сравнения с первым кварталом 2021 года увеличилось на 12 % (первый квартал 2022 года - 352, первый квартал 2021 года - 271).

Количество письменных обращений в первом квартале 2022 года по сравнению с первым кварталом 2020 года увеличилось на 19 % (первый квартал 2022 года - 352, первый квартал 2020 года -182).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | | I квартал 2020 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 9 | 4.9 | 3 | 1.9 | - | - |
| Основы государственного управления | 1 | 0.4 | 13 | 8.2 | 7 | 5.0 |
| 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 | 8 | 4,3 | 5 | 3.1 | - | - |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 2 | 0,8 | 2 | 1.3 | 9 | 6.4 |
| Образование. Наука. Культура | - | - | 2 | 1.3 | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - |  | 1 | 0.6 | - | - |
| Финансы | - | - | 1 | 0.6 | - | - |
| Хозяйственная деятельность | **129** | **70.4** | **80** | **50.3** | **94** | **67.2** |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 1 | 0.5 | **7** | 4.4 | 1 | 0.7 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 128 | 99.5 | 38 | 23.9 | 57 | 40.8 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | **-** | **-** | 31 | 19.5 | 35 | 25 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | **-** | **-** | 4 | 2.5 | 1 | 0.7 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | **-** | **-** | 14 | 8.8 | - | - |
| Информация и информатизация | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Оборона | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | **-** | **-** | 3 | 1.9 | 2 | 1.4 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Правосудие | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | **-** | **-** | 1 | 0.6 | - | - |
| Нежилой фонд | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Обеспечение права на жилище | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **31** | **14.3** | **32** | **20.1** | **28** | **20.0** |
| **Всего:** | **189** | **100** | **159** | **100** | **140** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в первом квартале 2022 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 129 обращений (70.5%), содержания и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда –31 обращение (16.9%).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в первом квартале 2022 года, по сравнению с первым кварталом 2021 года увеличилось на 11.5 % (первый квартал 2022 года – 183, первый квартал 2021 года – 159).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в первом квартале 2022 года, по сравнению с первым кварталом 2020 года увеличилось на 14% (первый квартал 2022 года – 183, первый квартал 2020 года – 130).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | | I квартал 2020 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 56 | 30.7 | 57 | 35.9 | 64 | 45.7 |
| «Поддержано, меры приняты» | 30 | - | 23 | 14.5 | 17 | 12.1 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 86 | 45.9 | 55 | 34.6 | 49 | 35 |
| «Дан ответ» | - | - | 6 | 3.8 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 4 | 2.1 | 12 | 7.5 | 11 | 7.9 |
| В рассмотрении | 43 | 21.3 | 29 | 18.2 | 16 | 11.4 |

Количество вопросов с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в первом квартале 2022 года по сравнению с первым кварталом 2021 года уменьшилось на 2 % (первый квартал 2022 года – 56, первый квартал 2021 года – 57).

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в первом квартале 2022 года по сравнению с первым кварталом 2020 года уменьшилось на 12.5 % (первый квартал 2022 года – 56, первый квартал 2020 года – 64).

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 | I квартал 2022 г. | I квартал 2021 г. | I квартал 2020 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | - | - | 10 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | I квартал 2022 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| … |  | | |
|  |  | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | | I квартал 2020 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 | - | - | - | - | - | - |
| Финансы | - | - | - | - | - | - |
| Хозяйственная деятельность | - | - | - | - | 3 | 30 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | - | - | - | - | 1 | 10 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | - | - | - | - | 6 | 60 |
| **Всего** | - | - | - | - | 10 | 100 |

В связи с угрозой распространения на территории городского округа город Воронеж новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), на основании распоряжения администрации городского округа город Воронеж от 23.06.2021 №339-p «О приостановлении приема граждан в администрации городского округа город Воронеж и ее структурных подразделениях» личный приём граждан в управе района приостановлен.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | | I квартал 2020 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | - | - | - | - | - | - |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | - | - | - | - |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | - | - | - | - | 9 | 90 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | - | - | - | - | 1 | 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 3 обращения;

- проверено с выездом на место 28 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 1обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 146 | 78.6 | - | - |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 43 | 21.4 |  |  |
| **Всего** | 183 | 100 | - | - |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в I 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 – 183

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 183

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –146

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *–*  56

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 26

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 30

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 26

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 86

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 – 0

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 1

1.1.10. Проверено с выездом на место – 31

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 2

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 1

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 98

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