**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом квартале 2024 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 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 495 | | 155 | | 352 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 281 | 56.8 | 155 | 100 | 183 | 51.9 |
| по почте | 17 | 6.0 | 31 | 20 | 70 | 38.2 |
| нарочно | 32 | 11.4 | 57 | 36.8 | 42 | 22.9 |
| по электронной почте | 94 | 33.5 | 63 | 40.6 | 70 | 38.2 |
| по факсу | - | - | 3 | 2.0 | - | - |
| взаимодействие | - | - | 1 | 0.6 | - | - |
| ПОС | 136 | 48.4 | - | - | - | - |
| ГИС ЖКХ | 2 | 0.7 | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 214 | 43.2 | - | - | 169 | 48.1 |

Количество письменных обращений в первом квартале 2024 года по сравнению с первым кварталом 2023 года увеличилось на 45% ( первый квартал 2024 года -281, первый квартал 2023 – 155);

Количество письменных обращений в первом квартале 2024 года по сравнению с первым кварталом 2022 года увеличилось на 35 % ( первый квартал 2024 года -281, первый квартал 2022 года – 183).

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 | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 1 | 0.3 | - | - | 9 | 4.9 |
| Основы государственного управления | - | - | 7 | 4 | 1 | 0.4 |
| Международные отношения. Международное право | - | - | - | - | - | - |
| Гражданское право | - | - | - | - | 9 | 4.9 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - | - | - | - | - | - |
| Семья | 4 | 1.3 | 5 | 2.9 | 8 | 4.3 |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | -- |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 4 | 1.3 | 7 | 4 | 2 | 0.8 |
| Образование. Наука. Культура | 3 | 1.0 | 4 | 2.3 | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | - | - |
| Финансы | - | - | - | - | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **232** | **75.1** | **60** | **33** | **129** | **70.4** |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | **3** | **1.0** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 85 | 27.5 | - | - | - | - |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 74 | 23.9 | - | - | - | - |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 3 | 1.0 | - | - | - | - |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 19 | 6.2 | 25 | 14.3 | - | - |
| Информация и информатизация | 1 | 0.3 | - | - | - | - |
| Оборона | 1 | 0.3 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 1 | 0.3 | 19 | 11 | - | - |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - | - | - | - | - | - |
| Правосудие | - | - | - | - | - | - |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | - | - | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 2 | 0.6 | 3 | 1.7 | - | - |
| Нежилой фонд |  |  | - | - | - | - |
| Обеспечение права на жилище | **1** | **0.3** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **40** | **13.0** | **50** | **29** | **31** | **14.3** |
| **Всего:** | **309** | **100** | **180** | **100** | **159** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в первом квартале 2024 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 232(75.1%); содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда – 40 (13%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 103 | 33.3 | 41 | 24 | 56 | 30.7 |
| «Поддержано, меры приняты» | 78 | 25.2 | 18 | 10 | 30 | 16.4 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 133 | 43.0 | 87 | 48 | 84 | 45.9 |
| «Дан ответ» | - | - | 1 | 0,5 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 9 | 3.0 | 13 | 7 | 4 | 2.1 |
| В рассмотрении | 64 | 20.7 | 38 | 22 | 39 | 21.3 |

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано», в том числе «Поддержано. Меры приняты», в первом квартале 2024 года по сравнению с первым кварталом 2023 года увеличилось на 60% (первый квартал 2024 года - 103, первый квартал 2023 года – 41%).

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано», в том числе «Поддержано. Меры приняты», в первом квартале 2024 года по сравнению с первым кварталом 2022 года увеличилось на 46% (первый квартал 2024 года -103, первый квартал 2022 года – 56).

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 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 8 | 12 | - |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | I квартал 2024 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. | 4 | | |
| Слесарев А.Н. | 3 | | |
| Бучнев А.Н. | 1 | | |
|  |  | | |
|  |  | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | - | - | - | - |
| Основы государственного управления | 1 | 12.5 | - | - | - | - |
| 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 | 1 | 12.5 | 2 | 11 | - | - |
| Образование. Наука. Культура | **-** | **-** | **4** | **23** | **-** | **-** |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | **-** | **-** | **-** | **--** | **-** | **--** |
| Финансы | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Хозяйственная деятельность | **5** | **62.5** | **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 | **1** | **12.5** | **3** | **17** | **-** | **-** |
| **Всего** | 8 | 100 | 17 | 100 | - | - |

В первом квартале 2024 года на личном приеме в управе Железнодорожного района было рассмотрено 8 устных обращений граждан. Анализ структуры обращений показал, что большинство по вопросам хозяйственной деятельности 5– 62.5%.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | - | - | 3 | 17% | - | - |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | 2 | 11% | - | - |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 5 | 62.5 | 11 | 64% | - | - |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 3 | 37.5 | 3 | 17% | - | - |

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 с выездом на место 157 обращений;

- рассмотрено с запросом документов и материалов 1 обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 217 | 77.2 | 5 | 62.5 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| На рассмотрении | 64 | 22.8 | 3 | 37.5 |
| **Всего** | 281 | 100 | 8 | 100 |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в I квартале 2024 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме –289

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 281

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –236 (64 на рассмотрении)

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  103

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 25

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –78

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 25

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 133

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 – 9

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 157

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 43

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) –8

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 8

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» –5

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 – 4

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