**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управе Железнодорожного района городского округа город Воронеж во втором 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 25.06.2015 № 390-р и другими нормативно правовыми актами.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. | II квартал 2020 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | 416 | 493 | 276 |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 228 | 54.8 | 274 | 55.6 | 174 | 63 |
| по почте | 61 | 26.7 | 52 | 19 | 36 | 13 |
| нарочно | 100 | 43.8 | 129 | 47 | 74 | 26.8 |
| по электронной почте | 67 | 29.3 | 93 | 34 | 57 | 20.6 |
| курьер | - | - |  |  | - | - |
| интернет |  |  |  |  | 1 | 0,4 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 188 | 45.1 | 219 | 44.4 | 102 |  |

Количество письменных обращений во втором квартале 2022 года по сравнению со вторым кварталом 2021 года уменьшилось на 18,5% (второй квартал 2022 года – 416, второй квартал 2021 года – 493).

Количество письменных обращений во втором квартале 2022 года по сравнению со вторым кварталом 2020 года увеличилось на 33,6% (второй квартал 2022 года – 416, второй квартал 2020 года – 276).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. | II квартал 2020 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Конституционный строй | 11 | 4.8 | 2 | 0.7 | - | - |
| Основы государственного управления | 7 | 3 | 13 | 4.7 | 10 | 5.8 |
| Гражданское право |  |  |  |  | - | - |
| Семья | 10 | 4.3 | 3 | 1.1 | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 2 | 0.8 | 4 | 1.5 | 11 | 6.3 |
| Образование. Наука. Культура |  |  | 1 | 0.4 | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм |  |  |  |  | - | - |
| Финансы |  |  |  |  | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 142 | 62.2 | 170 | 62 | 119 | 68.4 |
| *в т.ч. вопросы:* |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 9 | 3.9 | 6 | 2.2 | 10 | 5.8 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 64 | 28 | 103 | 37.6 | 64 | 36.8 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 64 | 28 | 58 | 20.4 | 39 | 22.4 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 6 | 2.6 | 5 | 1.8 | 6 | 3.4 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 33 | 14.4 | 28 | 10.2 | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 4 | 1.7 | 5 | 1,8 |  |  |
| Информация и информатизация |  |  | 1 | 0,4 |  |  |
| Жилищный фонд | 10 | 4.3 |  |  | - | - |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 18 | 7.8 | 44 | 16,1 | 34 | 19,5 |
| Всего: | 237 | 100 | 274 | 100 | 174 | 100 |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района во втором квартале 2022 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 142 обращений (62,2%), содержания и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда – 18 обращения (7,8%).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района во втором квартале 2022 года, по сравнению со вторым кварталом 2021 года уменьшилось на 20,1% (второй квартал 2022 года – 228, второй квартал 2021 года – 274).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района во втором квартале 2022 года, по сравнению со вторым кварталом 2020 года увеличилось на 23,6% (второй квартал 2022 года – 228, второй квартал 2020 года – 174).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. | II квартал 2020 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 102 | 42.8 | 101 | 36.8 | 90 | 51.1 |
| «Поддержано, меры приняты» | 44 | 18.4 | 32 | 11.6 | 29 | 16.5 |
| «Поддержано» | 58 | 24.7 | 69 | 25.2 | 61 | 34.6 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 88 | 36.9 | 114 | 41.6 | 46 | 26.1 |
| «Дан ответ» | - |  | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - |  | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 9 | 3.7 | 27 | 9.9 | 12 | 6.8 |
| В рассмотрении | 38 | 14.2 | 32 | 11.7 | 28 | 16 |

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в первом квартале 2021 года по сравнению с первым кварталом 2020 года уменьшилось на 10%.

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в первом квартале 2021 года по сравнению с первым кварталом 2019 года увеличилось на 11%.

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 | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. | II квартал 2020 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | 6 | 8 | 0 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | II квартал 2022 г. |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) |
| Беляев Л.И. | 4 |
| Бучнев А.Н. | 2 |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |
| --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов |
| II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. | II квартал 2020 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | - | - | 1 | 7.7 | - | - |
| Образование. Наука. Культура | - | - | - | - | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 16 | 100 | 7 | 53.8 | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | - | - | 2 | 15.4 | - | - |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | - | - | 1 | 7,7 | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка |  |  | 1 | 7,7 | - | - |
| Жилищный фонд |  |  | 1 | 7,7 | - | - |
| **Всего** | 16 | 100 |  | 100 | - | - |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. | II квартал 2020 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 2 | 12.5 | 1 | 7.7 |  |  |
| «Поддержано, меры приняты» | 1 | 6.2 | - | - |  |  |
| «Поддержано» | 1 | 6.2 | 1 | 7.7- |  |  |
| «Не поддержано» | - | - | - | - |  |  |
| «Разъяснено» | 8 | 50 | 5 | 38.5 |  |  |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 6 | 37.5 | 7 | 53.8 |  |  |

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 комисcионно – 1 обращения;

- проверено с выездом на место – 74 обращений;

- 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 | 194 | 85 | 2 | 12.5 |
| Срок рассмотрения продлен | 59 | 25.8 | 1 | 6.25 |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 34 | 14.9 | 6 | 37.5 |
| **Всего** | 228 | 100 | 16 | 100 |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в II 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 – 244

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 228

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 190

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  102

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 58

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 44

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 59

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 88

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 – 1

1.1.10. Проверено с выездом на место – 74

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 1

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 8

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) – 16

из них:

1.2.1. Письменных –0

1.2.2. Устных – 16

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *– 2*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –1

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 1

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 8

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 – 5

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