**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**во втором квартале 2023 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 | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | | II квартал 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 465 | | 416 | | 493 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 271 | 58,3 | 228 | 54.8 | 274 | 55.6 |
| по почте | 48 | 17,7 | 61 | 26.7 | 52 | 19 |
| нарочно | 102 | 37,6 | 100 | 43.8 | 129 | 47 |
| по электронной почте | 120 | 44,3 | 67 | 29.3 | 93 | 34 |
| по факсу |  |  |  |  |  |  |
| курьер | 1 | 0,4 |  |  |  |  |
| взаимодействие | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | - | - | - | - |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 194 | 41,7 | 188 | 45.1 | 219 | 44.4 |

Количество письменных обращений во втором квартале 2023 года по сравнению со вторым кварталом 2022 года увеличилось на 16,0 % (второй квартал 2023 года -271, второй квартал 2022 – 228);

Количество письменных обращений во втором квартале 2023 года по сравнению со вторым кварталом 2021 года уменьшилось на 1,1 % (второй квартал 2023 года -271, второй квартал 2021 года – 274).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | | II квартал 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй |  |  | 11 | 4.8 | 2 | 0.7 |
| Основы государственного управления | 8 | 2,7 | 7 | 3 | 13 | 4.7 |
| Международные отношения. Международное право |  |  |  |  |  |  |
| Гражданское право |  |  |  |  |  |  |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий |  |  |  |  |  |  |
| Семья | 5 | 1,9 | 10 | 4.3 | 3 | 1.1 |
| Труд и занятость населения |  |  |  |  |  |  |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 10 | 3,4 | 2 | 0.8 | 4 | 1.5 |
| Образование. Наука. Культура |  |  |  |  | 1 | 0.4 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм |  |  |  |  |  |  |
| Финансы |  |  |  |  |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **173** | **59,4** | **142** | **62.2** | **170** | **62** |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 10 | 3,4 | 9 | 3.9 | 6 | 2.2 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 41 | 14,1 | 64 | 28 | 103 | 37.6 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 28 | 9,6 | 64 | 28 | 58 | 20.4 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 3 | 1,0 | 6 | 2.6 | 5 | 1.8 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело |  |  |  |  |  |  |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды |  |  | 33 | 14.4 | 28 | 10.2 |
| Информация и информатизация |  |  |  |  | 1 | 0.4 |
| Оборона |  |  |  |  |  |  |
| Безопасность и охрана правопорядка | 12 | 4,1 | 4 | 1.7 | 5 | 1.8 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний |  |  |  |  |  |  |
| Правосудие |  |  |  |  |  |  |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат |  |  |  |  |  |  |
| Жилищное законодательство и его применение |  |  |  |  |  |  |
| Жилищный фонд |  |  | 10 | 4.3 | - | - |
| Нежилой фонд |  |  |  |  |  |  |
| Обеспечение права на жилище |  |  |  |  |  |  |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **83** | **28,5** | 18 | 7.8 | 44 | 16.1 |
| **Всего:** | **291** | **100** | **237** | **100** | **274** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района во втором квартале 2023 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 173(59,4 %); содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда – 83(28,5%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | | II квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 92 | 33,8 | 102 | 42.8 | 101 | 36.8 |
| «Поддержано, меры приняты» | 46 | 16,9 | 44 | 18.4 | 32 | 11.6 |
| «Поддержано» | 46 | 16,9 | 58 | 24.7 | 69 | 25.2 |
| «Не поддержано» |  |  | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 124 | 75,8 | 88 | 36.9 | 114 | 41.6 |
| «Дан ответ» |  |  | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» |  |  | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 13 | 4,8 | 9 | 3.7 | 27 | 9.9 |
| В рассмотрении | 42 | 15,5 | 38 | 14.2 | 32 | 11.7 |

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано меры приняты - да», и «Поддержано. Меры приняты - нет», во втором квартале 2023 года по сравнению со вторым кварталом 2022 года уменьшилось на 9% (второй квартал 2023 года -92, второй квартал 2022 года – 102).

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано меры приняты - да», и «Поддержано. Меры приняты - нет», во втором квартале 2023 года по сравнению со вторым кварталом 2021 года уменьшилось на 3% (второй квартал 2023 года -92, второй квартал 2021 года – 101).

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 | II квартал 2023 г. | II квартал 2022 г. | II квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 10 | 6 | 8 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | II квартал 2023 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. |  | | |
| Слесарев А.Н. | 3 | | |
| Бучнев А.Н. | 2 | | |
| Муромцев Б.В. | 1 | | |
| Чурсина Н.Э. | 1 | | |
| Петрин С.А. | 3 | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | | IIквартал 2021 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 |  |  |  |  |  |  |
| Труд и занятость населения |  |  |  |  |  |  |
| Социальное обеспечение и социальное страхование |  |  | - | - | 1 | 7.7 |
| Образование. Наука. Культура |  |  |  |  |  |  |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм |  |  |  |  |  |  |
| Финансы |  |  |  |  |  |  |
| Хозяйственная деятельность | **5** | **41,7** | 16 | 100 | 7 | 53.8 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело |  |  |  |  |  |  |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды |  |  | - | - | 2 | 15.4 |
| 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 |  |  | **-** | **-** | 1 | 7.7 |
| Нежилой фонд |  |  |  |  |  |  |
| Обеспечение права на жилище |  |  |  |  |  |  |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **7** | **58,3** | **-** | **-** | 1 | 7.7 |
| **Всего** | 12 | 100 | 16 | 100 | 13 | 100 |

Во втором квартале 2023 года на личном приеме в управе Железнодорожного района было рассмотрено 10 устных обращений граждан, анализ структуры обращений показал, что большинство по вопросам содержания общего имущества 7 – 58,3%.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | | II квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 2 | 18,2 | 2 | 12.5 | 1 | 7.7 |
| «Поддержано, меры приняты » | 1 | 9,1 | 1 | 6.2 | - | - |
| «Поддержано» | 1 | 9,1 | 1 | 6.2 | 1 | 7.7 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 7 | 72,7 | 8 | 50 | 5 | 38.5 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган |  |  | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 1 | 9,1 | 6 | 37.5 | 7 | 53.8 |

Количество устных вопросов, поступивших на личном приеме с результатом рассмотрения «Поддержано» - 1, в том числе с результатом рассмотрения «Поддержано. Меры приняты» - 1.

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 -1;

- 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 0 обращения;

- проверено с выездом на место 92 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя 0 обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 229 | 81,2 | 10 | 3,5 |
| Срок рассмотрения продлен | 0 |  | 0 |  |
| Свыше установленного срока | 0 |  | 0 |  |
| **Всего** | 229 |  | 10 |  |

Информация о мерах, принятых при выявлении случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**во II квартале 2023 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 282

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 282

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –216

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  92

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано меры приняты нет» – 46

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты да» – 46

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 124

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 –13

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 92

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 76

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) –10

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 12

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 «подержано 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 – 7

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

1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:

В управу Железнодорожного района на личном приеме А.Н. Бучнева обратилась Войтенко О.В. по вопросу устройства ребенка в детский сад. Управа Железнодорожного района оказала содействие в устройстве ребенка в дошкольное учреждение.

В управу Железнодорожного района поступило коллективное обращение жителей дома №22 по ул. Переверткина по вопросу устранения течи канализационной линии. Управа Железнодорожного района оказала содействие в устранении течи канализационных стоков, была произведена прочистка канализационной линии по указанному адресу.