**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**во втором 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 | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 668 | | 433 | | 416 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 512 | 76.6 | 239 | 55,1 | 228 | 54.8 |
| по почте | 57 | 11.1 | 40 | 16,7 | 61 | 26.7 |
| нарочно | 67 | 13.0 | 90 | 37,6 | 100 | 43.8 |
| по электронной почте | 99 | 19.3 | 105 | 43,9 | 67 | 29.3 |
| ГИС ЖКХ | 4 | 0.9 | - | - | - | - |
| курьер | - | - | 1 | 0,4 | - | - |
| ПОС | 285 | 55.7 | - | - | - | - |
| взаимодействие | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | - | - |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 156 | 23.4 | 194 | 44,8 | 188 | 45.1 |

Количество письменных обращений во втором квартале 2024 года по сравнению со вторым кварталом 2023 года увеличилось на 54,2 % (второй квартал 2024года -668, второй квартал 2023 – 433);

Количество письменных обращений во втором квартале 2024 года по сравнению со вторым кварталом 2022 года увеличилось на 60% (второй квартал 2024 года -668, второй квартал 2022 года – 416).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | - | - | 11 | 4.8 |
| Основы государственного управления | 4 | 0.7 | 8 | 2,9 | 7 | 3 |
| Международные отношения. Международное право | - | - | - | - | - | - |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - | - | - | - | - | - |
| Семья | 2 | 0.4 | 5 | 1,8 | 10 | 4.3 |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 4 | 0.7 | 9 | 3,3 | 2 | 0.8 |
| Образование. Наука. Культура | 4 | 0.7 | - | - | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | - | - |
| Финансы | - | - | - | - | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **435** | **79.3** | **182** | **67,1** | **142** | **62.2** |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 176 | 32.0 | 9 | 4,9 | 9 | 3.9 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 112 | 20.4 | 41 | 25,2 | 64 | 28 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 140 | 25.5 | 46 | 22,5 | 64 | 28 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 7 | 1.3 | 4 | 2,1 | 6 | 2.6 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 16 | 3.0 | 43 | 23,6 | 33 | 14.4 |
| Информация и информатизация | - | - | - | - | - | - |
| Оборона | 3 | 0.5 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 11 | 2.0 | 27 | 14,8 | 4 | 1.7 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - | - | - | - | - | - |
| Правосудие | - | - | - | - | - | - |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | - | - | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 11 | 2.0 | 12 | 6,5 | 10 | 4.3 |
| Нежилой фонд | - | - | - | - | - | - |
| Обеспечение права на жилище | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **59** | **10.7** | **67** | **24,7** | 18 | 7.8 |
| **Всего:** | **549** | **100** | **271** | **100** | **237** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района во втором квартале 2024 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 435 (79.3 %); содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда – 59(10.7%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 249 | 45.3 | 92 | 33,8 | 102 | 42.8 |
| «Поддержано, меры приняты» | 144 | 26.2 | 47 | 16,9 | 44 | 18.4 |
| «Поддержано» | 105 | 19.1 | 45 | 16,9 | 58 | 24.7 |
| «Не поддержано» | - | - |  |  | - | - |
| «Разъяснено» | 235 | 42.8 | 123 | 75,8 | 88 | 36.9 |
| «Дан ответ» |  |  |  |  | - | - |
| «Оставлено без ответа» |  |  |  |  | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 16 | 2.9 | 13 | 4,8 | 9 | 3.7 |
| В рассмотрении | 49 | 8.9 | 42 | 15,5 | 38 | 14.2 |

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано меры приняты - да», и «Поддержано. Меры приняты - нет», во втором квартале 2024 года по сравнению со вторым кварталом 2023 года увеличилось на 11.5% (второй квартал 2024 года -249, второй квартал 2023 года – 92).

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано меры приняты - да», и «Поддержано. Меры приняты - нет», во втором квартале 2024 года по сравнению со вторым кварталом 2022 года увеличилось на 2.5% (второй квартал 2024 года -249, второй квартал 2022 года – 102).

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 2024 г. | II квартал 2023 г. | II квартал 2023 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 7 | 10 | 6 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | II квартал 2024 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. | 2 | | |
| Слесарев А.Н. | 3 | | |
| Бучнев А.Н. | 3 | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | IIквартал 2022 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 | 1 | 12.5 | - | - | - | - |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | - | - | - | - | - | - |
| Образование. Наука. Культура | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Финансы | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Хозяйственная деятельность | **1** | **12.5** | **5** | **41,7** | 16 | 100 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Информация и информатизация | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Оборона | **1** | **12.5** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 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 | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **4** | **50** | **6** | **58,3** | - | - |
| **Всего** | 8 | 100 | 11 | 100 | 16 | 100 |

Во втором квартале 2024 года на личном приеме в управе Железнодорожного района было рассмотрено 7 устных обращений граждан, анализ структуры обращений показал, что большинство по вопросам содержания общего имущества 4 – 50.0%.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | - | - | 2 | 18,2 | 2 | 12.5 |
| «Поддержано, меры приняты » | - | - | 1 | 9,1 | 1 | 6.2 |
| «Поддержано» | - | - | 1 | 9,1 | 1 | 6.2 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 8 | 100 | 7 | 72,7 | 8 | 50 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - |  |  | - | - |
| В рассмотрении | - | - | 1 | 9,1 | 6 | 37.5 |

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 комиссионно 3 обращения;

- проверено с выездом на место- 313 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя -1 обращение;

- направлено с запросом результатов рассмотрения -1;

- рассмотрено с запросом документов и материалов -1.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 500 | 91.1 | 8 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| На рассмотрении | 49 | 8.9 | - | - |
| **Всего** | 549 | 100 | - | - |

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 2024 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 519

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 512

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –484

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  249

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано меры приняты нет» – 105

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты да» – 144

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 105

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 235

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 –16

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 1

1.1.10. Проверено с выездом на место – 313

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 146

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) –7

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 7

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 «подержано меры приняты» –0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –7

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 – 48 (ПОС)

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:

И.о. начальника отдела

по работе с обращениями граждан

и документооборота А.А. Ан

Канищева Ольга Александровна

269-94-93