**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в третьем 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 12.04.2024 №160-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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 557 | | 466 | | 393 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 363 | 65 | 248 | 53.1 | 213 | 54.2 |
| по почте | 19 | 3.4 | 41 | 16.6 | 39 | 9.9 |
| ГИС ЖКХ | 5 | 0.8 | 8 | 3.2 | - | - |
| нарочно | 60 | 10.8 | 99 | 39.7 | 90 | 22.9 |
| по электронной почте | 102 | 18.2 | 100 | 40.5 | 84 | 21.4 |
| ПОС | 177 | 31.8 | - | - | - | - |
|  | | | | | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 194 | 35 | 218 | 46.9 | 180 | 45.8 |

Количество письменных обращений, поступивших в управу района, в 3 квартале 2024 года по сравнению с третьим кварталом 2023 года увеличилось на 46 % (третий квартал 2024 года -363, третий квартал 2023 – 248).

Количество письменных обращений в третьем квартале 2024 года по сравнению с третьим кварталом 2022 года увеличилось на 40% (третий квартал 2024 года -363, третий квартал 2022 года – 213).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | - | - | - | - |
| Основы государственного управления | 1 | 0.3 | 12 | 4.1 | 8 | 3.6 |
| Международные отношения. Международное право | - | - | - | - | - | - |
| Гражданское право | - | - | - |  | - | - |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - | - | - | - | - | - |
| Семья | 3 | 0.8 | 13 | 4.1 | - | - |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 2 | 0.5 | 4 | 1.4 | 10 | 4.5 |
| Образование. Наука. Культура | 3 | 0.8 | 2 | 0.7 | 3 | 1.3 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | 1 | 0.4 |
| Финансы | - | - | - | - | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **299** | **75.1** | **175** | **60.1** | **120** | **54.0** |
|  | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | - | - | 46 | 15.8 | 27 | 12.1 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 86 | 21.6 | 15 | 5.2 | 80 | 36.2 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 115 | 28.9 | 50 | 17.2 | 3 | 1.3 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 13 | 3.2 | 5 | 1.7 | 5 | 2.2 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 13 | 3.2 | 7 | 2.4 | 9 | 4.0 |
| Информация и информатизация | - | - | - | - | - | - |
| Оборона | 1 | 0.3 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 14 | 3.5 | 15 | 5.2 | 5 | 2.2 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - | - | - | - | - | - |
| Правосудие | - | - | - | - | - | - |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | - | - | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 15 | 3.8 | - | - | - | - |
| Нежилой фонд | - | - | - | - | - | - |
| Обеспечение права на жилище | 1 | 0.3 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **46** | **11.4** | **64** | **22.0** | 67 | 30.0 |
| **Всего:** | **398** | **100** | **292** | **100** | **223** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в третьем квартале 2024 года, наибольшее количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности – 299 (75,1 %); содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда – 46(11.4%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 171 | 43 | 107 | 36.8 | 88 | 39.4 |
| «Поддержано, меры приняты» | 95 | 23.9 | 55 | 18.9 | 23 | 10.3 |
| «Поддержано» | 76 | 19.1 | 52 | 17.9 | 65 | 29.1 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 192 | 48.2 | 130 | 44.3 | 85 | 38.1 |
| «Дан ответ» | - | - | 1 | 0.4 |  |  |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | 1 | 0.5 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 10 | 2.5 | 30 | 10.3 | 16 | 7.2 |
| В рассмотрении | 25 | 6.3 | 24 | 8.2 | 33 | 14.8 |

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано меры приняты - да», и «Поддержано. Меры приняты - нет», в третьем квартале 2024 года по сравнению с третьим кварталом 2023 года увеличилось на 60% (второй квартал 2024 года -171, второй квартал 2023 года – 107).

Количество вопросов с результатом рассмотрения «Поддержано меры приняты - да», и «Поддержано. Меры приняты - нет», в третьем квартале 2024 года по сравнению с третьим кварталом 2022 года увеличилось на 94% (третий квартал 2024 года -171, третий квартал 2022 года – 88).

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 | III квартал 2024 г. | III квартал 2023 г. | IIIквартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 9 | 14 | 20 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | III квартал 2024 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. | 4 | | |
| Слесарев А.Н. | 4 | | |
| Бучнев А.Н. | 1 | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 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 | - | - | - | - | - | - |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 1 | 9.1 | - | - | 3 | 8.8 |
| Образование. Наука. Культура | - | - | 1 | 7.1 | **-** | **-** |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Финансы | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Хозяйственная деятельность | 6 | 54.5 | 10 | 71.4 | 15 | 44.1 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | **-** | **-** | **-** | **-** | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 3 | 27.3 | **-** | **-** | 4 | 11.8 |
| Информация и информатизация | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Оборона | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Безопасность и охрана правопорядка | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Правосудие | **-** | **-** | **-** |  | **-** | **-** |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Жилищное законодательство и его применение | **-** | **-** | **-** | **-** | 1 | 3.0 |
| Жилищный фонд | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Нежилой фонд | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Обеспечение права на жилище | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 1 | 9.1 | 3 | 21.5 | 11 | 32.3 |
| **Всего** | **11** | **100** | **14** | **100** | **34** | **100** |

Во втором квартале 2024 года на личном приеме в управе Железнодорожного района было рассмотрено 9 устных обращений граждан (11 вопросов), анализ структуры обращений показал, что большинство из них по вопросам хозяйственной деятельности - 6 (54.5%).

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2024 г. | | IIIквартал 2023г. | | III квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 7 | 63.6 | 3 | 21.4 | 7 | 20.5 |
| «Поддержано, меры приняты » | 5 | 45.5 | 2 | 14.3 | 4 | 11.7 |
| «Поддержано» | 2 | 18.1 | 1 | 7.1 | 3 | 8.8 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 4 | 36.4 | 3 | 21.4 | 27 | 79.5 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | 1 | 7.1 | - | - |
| В рассмотрении | - | - | 4 | 28.7 | - | - |
| Устно разъяснено на личном приеме | - | - | 3 | 21.4 | - | - |

Количество устных вопросов, поступивших на личном приеме с результатом рассмотрения «Поддержано» - 2, с результатом рассмотрения «Поддержано. Меры приняты» - 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 -2;

- 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 1 обращение;

- проверено с выездом на место 257 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 1 обращение;

- рассмотрено с запросом документов и материалов 3 обращения;

- рассмотрено совместно с другим органом 1 обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 373 | 94 | 11 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| **Всего** | 398 | 100 | 11 | 100 |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в III 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 – 372 (409 вопросов)

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 363 (398 вопросов)

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –363

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  171 (на рассмотрении – 25)

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано меры приняты нет» – 76

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты да» – 95

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 76

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 192

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 –10

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 1

1.1.10. Проверено с выездом на место – 257

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» – 116

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) –9 (11 воопросов)

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 9

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–*7

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –2

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «подержано меры приняты» –5

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –4

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 – 36

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