**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в четвертом 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 | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 469 | | 329 | | 299 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 245 | 52.2 | 172 | 52.3 | 120 | 40.1 |
| по почте | 61 | 24.9 | 37 | 11.2 | 24 | 8.0 |
| нарочно | 70 | 28.6 | 71 | 21.6 | 33 | 11.0 |
| по электронной почте | 107 | 43.6 | 63 | 19.1 | 62 | 20.7 |
| курьер | 7 | 2.9 | 1 | 0.4 | 1 | 0.4 |
|  | | | | | | |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 224 | 47.8 | 157 | 47.7 | 179 | 59.9 |

Количество письменных обращений в четвертом квартале 2023 года по сравнению с четвертым кварталом 2022года увеличилось на 42.5% (четвертый квартал 2023 года – 469, четвертый квартал 2023 года – 329).

Количество письменных обращений в четвертом квартале 2023 года по сравнению с четвертым кварталом 2021 года увеличилось на 56.8% (четвертый квартал 2023года – 469, четвертый квартал 2021 года – 299).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | IV квартал 2023г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 2 | 0.8 | - | - | 6 | 5.0 |
| Основы государственного управления | 2 | 0.8 | 15 | 8.2 | 2 | 1.7 |
| Гражданское право | 2 | 0.8 | - | - | - | - |
| Семья | 8 | 3.1 | 5 | 2.7 | 1 | 0.8 |
| Образование. Наука. Культура | 2 | 0.8 | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 7 | 2.6 | 5 | 2.7 | 1 | 0.8 |
| Хозяйственная деятельность | **151** | **58.1** | **100** | **54.9** | **77** | **64.2** |
| Природные ресурсы | 10 | 3.8 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Безопасность и охрана правопорядка | 11 | 4.2 | 6 | 3.3 | 1 | 0.8 |
| Оборона | 4 | 1.5 | - | - | - | - |
| Правосудие | - | - | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 2 | 0.8 | 2 | 1.1 | - | - |
| Жилищное законодательство | 4 | 1.5 | - | - | - | - |
| Обеспечение права на жилище | - | - | 1 | 0.6 | 1 | 0.8 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **55** | **21.2** | **48** | **26.5** | **31** | **25.9** |
| **Всего:** | **260** | **100** | **182** | **100** | **120** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в четвертом квартале 2023 года, наибольшее количество обращений – по вопросам хозяйственной деятельности – 160 обращений (61.5%), содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда – 59 обращений (22.7%).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в четвертом квартале 2023 года по сравнению с четвертым кварталом 2022 года увеличилось на 42% (четвертый квартал 2023 года – 245, четвертый квартал 2022 года – 172).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в четвертом квартале 2023 года по сравнению с четвертым кварталом 2021 года увеличилось на 104% (четвертый квартал 2023 года – 245, четвертый квартал 2021 года – 120).Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 107 | 41.2 | 60 | 33 | 50 | 41.7 |
| «Поддержано, меры приняты» | 61 | 23.5 | 30 | 16.5 | 18 | 15.0 |
| «Поддержано» | 46 | 17.7 | 30 | 16.5 | 32 | 26.7 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 103 | 39.6 | 88 | 48.4 | 42 | 35.0 |
| «Дан ответ» | 1 | 0.4 | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 16 | 6.2 | 15 | 8.2 | 3 | 2.5 |
| В рассмотрении | 33 | 12.7 | 19 | 10.4 | 25 | 20.8 |

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 | IV квартал 2023г. | IV квартал 2022 г. | IV квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 11чел. (12 вопрсов) | 11 | 4 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | IV квартал 2022 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. - 5  Муромцев Б.В.- 1  Бучнев А.Н. - 5 | 11 | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 1 | 8.3 | - | - | - | - |
| Образование. Наука. Культура | 3 | 25 | **-** | **-** | 1 | 25 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | 1 | 4.7 | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 5 | 41.7 | 3 | 14.2 | 3 | 75 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | - | - | 1 | 4.7 | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | 3 | 14.7 | - | - |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 3 | 25 | 13 | 61.9 | - | - |
| **Всего** | 12 | 100 | 21 | 100 | 4 | 100 |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 5 | 41.7 | 3 | - | 3 | 75 |
| «Поддержано, меры приняты» | 4 | 33.4 | 1 | - | 1 | 25 |
| «Поддержано» | 1 | 8.3 | 2 | - | - | - |
| «Не поддержано» |  |  | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 6 | 50 | 18 | - | - | - |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 1 | 83 | - | - | 1 | 25 |

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;

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно – 1 обращение;

- проверено с выездом на место – 94 обращений;

- рассмотрено совместно с другим органом – 3 обращения;

- рассмотрено с запросом документов и материалов-5;

-направлено с запросом результатов рассмотрения-1.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 227 | 87.3 | 11 | 91.6 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 33 | 12.7 | 1 | 8.4 |
| **Всего** | 260 | 100 | 12 | 100 |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в IV 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 – 256 (вопросов 261)

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – в т.ч.: 245 (вопросов 260)

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –(на рассмотрении ) - 210

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  107

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 46

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 61

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 46

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» –103 (33 в рассмотрении)

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» – 1

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 – 94

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 1

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 46

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) –

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных –

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

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

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –

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 –

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