**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в четвертом 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 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 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | | IV квартал 2020 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 329 | | 299 | | 426 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 172 | 52.3 | 120 | 40.1 | 262 | 61,5 |
| по почте | 37 | 11.2 | 24 | 8.0 | 55 | 21 |
| нарочно | 71 | 21.6 | 33 | 11.0 | 126 | 48,1 |
| по электронной почте | 63 | 19.1 | 62 | 20.7 | 79 | 30,1 |
| курьер | 1 | 0.4 | 1 | 0.4 | 2 | 0,8 |
|  | | | | | | |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 157 | 47.7 | 179 | 59.9 | 164 | 38,5 |

Количество письменных обращений в четвертом квартале 2022 года по сравнению с четвертым кварталом 2021года увеличилось на 10% (четвертый квартал 2022 года – 329, четвертый квартал 2021 года – 299).

Количество письменных обращений в четвертом квартале 2022 года по сравнению с четвертым кварталом 2020 года уменьшилось на 23% (четвертый квартал 2022года – 329, четвертый квартал 2020 года – 426).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | | IV квартал 2020г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | 6 | 5.0 | 5 | 1,9 |
| Основы государственного управления | 15 | 8.2 | 2 | 1.7 | 14 | 5,3 |
| Семья | 5 | 2.7 | 1 | 0.8 | 19 | 7,2 |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | 2 | 0,8 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 5 | 2.7 | 1 | 0.8 | **-** | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | 3 | 1,1 |
| Хозяйственная деятельность | **100** | **54.9** | **77** | **64.2** | **113** | **43,1** |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | *13* | *7.1* | *7* | *5.8* | *10* | *3.8* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)-* | *52* | *28.6* | *56* | *46.7* | *90* | *34.4* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *34* | *18.7* | *12* | *10.0* | *6* | *2.3* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *1* | *0.5* | *2* | *1.7* | *7* | *2.6* |
| Безопасность и охрана правопорядка | 6 | 3.3 | 1 | 0.8 | 8 | 3 |
| Правосудие | - | - | - | - | 1 | 0,5 |
| Жилищный фонд | 2 | 1.1 | - | - | 6 | 2,3 |
| Обеспечение права на жилище | 1 | 0.6 | 1 | 0.8 | 8 | 3 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **48** | **26.5** | **31** | **25.9** | **45** | **17,2** |
| **Всего:** | **182** | **100** | **120** | **100** | **262** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в четвертом квартале 2022 года, наибольшее количество обращений – по вопросам хозяйственной деятельности – 100 обращений (54.9%), содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда – 48 обращений (26.5%).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в четвертом квартале 2022 года по сравнению с четвертым кварталом 2021 года увеличилось на 30% (четвертый квартал 2022 года – 172, четвертый квартал 2021 года – 120).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района в четвертом квартале 2022 года по сравнению с четвертым кварталом 2020 года уменьшилось на 35% (четвертый квартал 2022 года – 172, четвертый квартал 2020 года – 262).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | | IV квартал 2020 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 60 | 33 | 50 | 41.7 | 117 | 44,6 |
| «Поддержано, меры приняты» | 30 | 16.5 | 18 | 15.0 | 28 | 10,7 |
| «Поддержано» | 30 | 16.5 | 32 | 26.7 | 89 | 33,9 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 88 | 48.4 | 42 | 35.0 | 103 | 39,2 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | 7 | 2,7 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 15 | 8.2 | 3 | 2.5 | 25 | 9,6 |
| В рассмотрении | 19 | 10.4 | 25 | 20.8 | 10 | 3,9 |

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 2022 г. | IV квартал 2021 г. | IV квартал 2020 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 11 | 0 | 4 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | IV квартал 2021 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляеа Л.И.- 5  Слесарев А.Н. - 3  Бучнев А.Н. - 2  Зацепин О.Ю. - 1 | **14** | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | | IV квартал 2020 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 | - | - | - | - | - | - |
| Образование. Наука. Культура | **-** | **-** | 1 | 25 | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 1 | 4.7 | - | - | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 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 | 13 | 61.9 | - | - | - | - |
| **Всего** | 21 | 100 | 4 | 100 | - | - |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | | IV квартал 2020 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 3 | - | 3 | 75 | - | - |
| «Поддержано, меры приняты» | 1 | - | 1 | 25 | - | - |
| «Поддержано» | 2 | - | - | - | - | - |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 18 | - | - | - | - | - |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | - | - | 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 – 3 обращения;

- проверено с выездом на место – 36 обращений;

- рассмотрено совместно с другим органом – 3 обращения;

- рассмотрено с запросом документов и материалов-3;

-направлено с запросом результатов рассмотрения-2.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 163 | 89.6 | 21 | - |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 19 | 10.4 | - | - |
| **Всего** | 182 | 100 | 21 | 100 |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в IV 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 – 203

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 182

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –148 (на рассмотрении – 19)

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  60

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 30

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 30

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 30

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 – 18

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 3

1.1.10. Проверено с выездом на место – 36

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

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

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» –61

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) – 14

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 14

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–3*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 2

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –1

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –15

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