**Отчет о работе с обращениями граждан**

**Железнодорожного района городского округа город Воронеж**

**в 2023 году**

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 | 2023 г. | | 2022 г. | | 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 1772 | | 1490 | | 1426 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 887 | 50.1 | 796 | 53,4 | 800 | 56.1 |
| по почте | 174 | 19.6 | 284 |  | 172 | 12.1 |
| нарочно | 315 | 35.5 | 207 | 13,9 | 346 | 24.3 |
| по электронной почте | 375 | 42.3 | 303 | 20,3 | 280 | 19.6 |
| по факсу | - | - | 1 | 0,1 | - | - |
| курьер | 1 | 0.1 | 1 | 0,1 | 2 | 0.1 |
| интернет | - | - | - | - | - | - |
| ГИС ЖКХ | 22 | 2.5 | - | - | - | - |
|  | | | | | | |  |  |  |  |  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 885 | 49.9 | 694 | 46,6 | 626 | 43.9 |

Количество письменных обращений в 2023 году по сравнению с 2022 годом увеличилось на 18.9% (2023 год – 1772, 2022 год – 1490).

Количество письменных обращений в 2023 году по сравнению с 2021 годом увеличилось на 24.2% (2023 год – 1772, 2021 год – 1426).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | 2023 г. | | 2022 г. | | 2021 | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 10 | 1.0 | 20 | 2,4 | 12 | 1.5 |
| Основы государственного управления | 17 | 1.7 | 31 | 3,7 | 39 | 4.7 |
| Гражданское право | 2 | 0.2 | 9 | 1,1 | 2 | 0.2 |
| Семья | 37 | 3.7 | 23 | 2,8 | 8 | 0.9 |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 19 | 1.9 | 19 | 2,3 | 18 | 2.2 |
| Образование. Наука. Культура | 9 | 0.9 | 3 | 0,4 | 3 | 0.7 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | 1 | 0,1 | 1 | 0.1 |
| Финансы | 1 | 0.1 | - | - | 1 | 01. |
| Хозяйственная деятельность | **562** | **56.0** | **492** | **59,2** | **493** | **59.8** |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | *61* | *6.0* | *49* | *5,9* | *105* | *12.7* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | *196* | *19.2* | *325* | *39,1* | *252* | *30.6* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *168* | *16.5* | *101* | *12,2* | *120* | *14.6* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *12* | *1.2* | *12* | *1,4* | *16* | *1.9* |
| *Компенсация морального и материального вреда* | *2* | *0.2* | *5* | *0.6* | *-* | *-* |
| Жилищное законодательство и его применение | 6 | 0.6 | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 40 | 3.9 | 42 | 5.1 | 60 | 7.3 |
| Информация и информатизация | - | - | - | - | 1 | 0.1 |
| Оборона | 5 | 0.5 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 49 | 5.0 | 15 | 1,8 | 11 | 1.3 |
| Правосудие | 2 | 0.2 | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 4 | 0.4 | 12 | 1,4 | 4 | 0.4 |
| Обеспечение права на жилище | 13 | 1.3 | 1 | 0,1 | 1 | 0.1 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **227** | **22.6** | **163** | **19,6** | **170** | **20.6** |
| **Всего:** | **1003** | **100** | **831** | **100** | **824** | **100** |

Из общего количества обращений граждан, поступивших в управу района в 2023 году, наибольшее количество обращений – по вопросам хозяйственной деятельности – 562 обращения (56.0%), содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда – 227 обращений (22.6%).

Количество письменных вопросов, поступивших в управу района, в 2023 году по сравнению с 2022 годом увеличилось на 21.7% (2023 год – 1003, 2022 год – 824).

Количество письменных обращений, поступивших в управу района, в 2023 году по сравнению с 2021 годом увеличилось на 25.2% (2023 год – 1003, 2021 год – 801).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2023 г. | | 2022г. | | 2021г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 384 | 38.3 | 306 | 38,5 | 314 | 38.1 |
| «Поддержано» | 118 | 11.8 | 179 | 22,5 | 208 | 25.1 |
| «Поддержано, меры приняты» | 266 | 26.5 | 127 | 16,0 | 106 | 13.0 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 535 | 53.3 | 345 | 43,3 | 332 | 40.3 |
| «Дан ответ» | 3 | 0.3 | - | - | 12 | 1.5 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | 1 | 0.1 | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 71 | 7.1 | 44 | 5,5 | 52 | 6.3 |
| В рассмотрении | 10 | 1.0 | 100 | 12,6 | 114 | 13.8 |

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в 2023 году по сравнению с 2022 годом увеличилось на 25.4%.

Количество письменных обращений с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты», в 2023 году по сравнению с 2021 годом увеличилось на 22.3%.

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 | 2023 г. | 2022 г. | 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 50 | 25 | 13 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | 2023г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Беляев Л.И. | **15** | | |
| Чурсина Н.Э. | **1** | | |
| Слесарев А.Н | 11 | | |
| Муромцев Б.В. | 4 | | |
| Бучнев А.Н | 15 | | |
| Котов О.В. | 2 | | |
| Петрин С.А. | 2 | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| 2023 г. | | 2022 г. | | 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 1 | 1.8 | - | - | - | - |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Семья | 2 | 3.6 | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 3 | 5.5 | 3 | 4,2 | 1 | 7.7 |
| Образование. Наука. Культура | 8 | 14.5 | - | - | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | 1 | 1,5 | - | - |
| Хозяйственная деятельность | **25** | **45.6** | **34** | **47,9** | **7** | **53.8** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 2 | 3.6 | 5 | 7,0 | 2 | 15.4 |
| Оборона | - | - | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | - | - | - | - | 1 | 7.7 |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | 4 | 5,6 | - | - |
| Жилищный фонд | 1 | 1.8 | - | - | 1 | 7.7 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **13** | **23.6** | **24** | **33,8** | **1** | **7.7** |
| **Всего** | **55** | **100** | **71** | **100** | **13** | **100** |

В 2023 году на личном приеме поступило 50 обращений (55 вопросов). Анализ поступивших обращений граждан показывает, что большинство из них по вопросам хозяйственной деятельности -25(45.6%);

- содержания и обеспечения коммунальными услугами жилищного фонда – 13 (23.6%).

--

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2023 г. | | 2022 г. | | 2021г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 15 | 27.2 | 12 | 17,0 | 1 | 7.7 |
| «Поддержано» | 2 | 3.6 | 6 | 8,5 | 1 | 7.7 |
| «Поддержано, меры приняты» | 13 | 23.6 | 6 | 8,5 | - | - |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 23 | 41.9 | 59 | 83,0 | 5 | 38.5 |
| «Устно разъяснено» | 16 | 29.1 | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 1 | 1.8 | - | - | - | - |
| В рассмотрении | - | - | - | - | 7 | 53.8 |

1. Информация о мерах, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан (письменных и устных):

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно обращений - 2;

- проверено с выездом на место обращений - 384;

- рассмотрено с участием заявителя обращений- 5;

- рассмотрено с запросом документов и материалов – 31;

- рассмотрено совместно с другим органом – 6;

- направлено с запросом результатов рассмотрения-9.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 993 | 99.0 | 55 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 10 | 1.0 |  |  |
| **Всего** | 1003 | 100 | 55 | 100 |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в 2023 году**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 937

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 888 (вопросов 1003)

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –919

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  384

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 118

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –266

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер –118

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» –535 (на рассмотрении –10)

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» – 3

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 0

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган –71

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно –2

1.1.10. Проверено с выездом на место –384

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 5

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления (с запросом документов и материалов) –37

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» –330

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) – 50 (вопросов 55)

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных –50

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–15(вопросов)*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 2

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 13

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –23(переадресовано 1)

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 – 3

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