Отчет о работе с обращениями граждан

в управе Левобережного района городского округа город Воронеж

в 2024 году

- Конституцией РФ;

- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом о дополнительных гарантиях права граждан РФ на обращение в органы государственной власти Воронежской области от 08.10.2009 № 125-ОЗ;

- Уставом городского округа город Воронеж;

- положением об управе района;

- инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж от 15.06.2023 № 725.

1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **3958** | | **2589** | | **2538** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **1719** | **49** | **758** | **29** | **845** | **33** |
| взаимодействие | 7 | 0,4 | 11 | 1 | 0 | 0 |
| ГИС ЖКХ | 34 | 2 | 39 | 5 | 18 | 2 |
| электронная почта | 293 | 17 | 278 | 37 | 266 | 31 |
| курьер | 4 | 0,2 | 0 | 0 | 2 | 0,4 |
| нарочно | 278 | 16 | 273 | 36 | 382 | 45 |
| ПОС, | 948 | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| почта | 153 | 9 | 156 | 21 | 172 | 20 |
| факс | 2 | 0,1 | 1 | 0,1 | 5 | 0,6 |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **2239** | **57** | **1831** | **71** | **1693** | **67** |

В 2024 году наблюдается увеличение количества обращений граждан на 56% и 51% по сравнению с аналогичными периодами 2023 и 2022 годов соответственно.

Увеличение количества обращений связано с изменениями функционала Платформы обратной связи в части обработки обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан в Российской Федерации».

Увеличение количества обращений, поступивших на рассмотрение из администрации городского округа, связано с работой электронной приемной на сайте администрации городского округа город Воронеж и удобством подачи заявления (заявителю не обязательно идти с заявлением в управу района, он может воспользоваться интернет-ресурсом).

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | 2023 г. | | 2022 г. | | 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 3 | 0,1 | 1 | 0,1 | 1 | 0,1 |
| Основы государственного управления | 6 | 0,3 | 5 | 1 | 3 | 0,3 |
| Гражданское право | 1 | 0,06 | 1 | 0,1 | 0 | 0 |
| Семья | 13 | 0,8 | 11 | 1,4 | 23 | 3 |
| Труд и занятость населения | 1 | 0,06 | 2 | 0,2 | 2 | 0,2 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 12 | 0,7 | 6 | 1 | 7 | 0,8 |
| Образование. Наука. Культура | 0 | 0 | 2 | 0,2 | 2 | 0,2 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 1 | 0,06 | 1 | 0,1 | 0 | 0 |
| Финансы | 1 | 0,06 |  |  |  |  |
| Хозяйственная деятельность | **1169** | **68** | **451** | **59** | **475** | **56** |
| *в т.ч. вопросы:* | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | *107* | *6* | *30* | *4* | *119* | *14* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | *558* | *32* | *250* | *33* | *292* | *34* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *391* | *23* | *112* | *15* | *31* | *4* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *31* | *2* | *13* | *2* | *13* | *1,5* |
| *- иные* | *212* | *12* | *46* | *6* | *20* | *2* |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 89 | 5 | 39 | 5 | 70 | 8 |
| Информация и информатизация | 11 | 0,6 | 8 | 1 | 14 | 2 |
| Оборона | 3 | 0,1 | 2 | 0,2 | 4 | 0,4 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 67 | 4 | 38 | 5 | 50 | 6 |
| Правосудие | 0 | 0 | 1 | 0,1 | 0 | 0 |
| Жилищное законодательство и его применение | 4 | 0,2 | 4 | 0,5 | 3 | 0,3 |
| Жилищный фонд | 8 | 0,5 | 13 | 2 | 8 | 1 |
| Нежилой фонд | 2 | 0,1 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| Обеспечение права на жилище | 6 | 0,3 | 14 | 2 | 5 | 0,6 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **322** | **19** | **161** | **21** | **177** | **21** |
| **Всего:** | **1719** | **100** | **760** | **100** | **845** | **100** |

В тематической структуре традиционно большую часть (68%) занимают обращения по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность».

На втором месте обращения по вопросам, отнесённым к разделу «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» (19%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 472 | 27 | 188 | 24 | 196 | 23 |
| *«Поддержано, меры приняты»* | *453* | *26* | *185* | *24* | *192* | *23* |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 2 | 0,3 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 1184 | 69 | 537 | 71 | 615 | 73 |
| «Дан ответ» | 8 | 0,5 | 2 | 0,3 | 3 | 0,3 |
| «Оставлено без ответа» | 1 | 0,06 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 24 | 1,4 | 31 | 4 | 31 | 4 |
| В рассмотрении | 30 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |

В 2024 году наблюдается небольшое повышение обращений граждан с результатом «Поддержано, меры приняты» по сравнению с аналогичными периодами 2023 и 2022 годов.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

1. Прием граждан проводится главой городского округа город Воронеж, должностными лицами администрации городского округа город Воронеж, руководителем управы, должностными лицами управы района, согласно графикам, утвержденным главой городского округа город Воронеж, приказам руководителя управы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 2024 г. | 2023 г. | 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 64 | 65 | 42 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | 2024 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Башилов В.С. | 54 | | |
| Жуков М.А. | 6 | | |
| Петрин С.А. | 2 | | |
| Руководитель УДХ | 2 | | |

2. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Семья | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Труд и занятость населения | 1 | 1 |  |  |  |  |
| Хозяйственная деятельность | 50 | 78 | 46 | 70 | 31 | 74 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Правосудие | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Жилищное законодательство и его применение | 0 | 0 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| Жилищный фонд | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Обеспечение права на жилище | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 12 | 19 | 13 | 20 | 5 | 13 |
| **Всего** | **65** | **100** | **66** | **100** | **42** | **100** |

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 15 | 23 | 8 | 12 | 2 | 5 |
| «Поддержано, меры приняты» | 15 | 23 | 8 | 12 | 2 | 5 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 48 | 74 | 57 | 88 | 40 | 95 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| В рассмотрении | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 11 обращений;

- проверено с выездом на место 360 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 2 обращения.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 1689 | 98 | 62 | 97 |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | 1689 | 98 | 62 | 97 |

Случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан в управе Левобережного района не выявлено.

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан

и документооборота Е.Д. Семенова

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2024 году**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 1783

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 1719

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 1656

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  472

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 19

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 453

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 123

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 1184

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» – 8

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 1

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 24

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 157

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 7

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 9

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 226

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – 2

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) – 64

из них:

1.2.1. Письменных – 60

1.2.2. Устных – 4

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

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

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 15

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 44

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 – 42

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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ф.И.О. заявителя | Вопрос | Решение |
| 1. | Агеичева Н.С. | Об уборке песко-соляной смеси с тротуара вдоль дома - просп. Ленинский, 104/1 | выполнено |
| 2. | Игнатова Ю. | о несвоевременном вывозе мусора с контейнерной площадки - ул. Мопра,71 | выполнено |
| 3. | Шатова М.Н. | Об отсутствии водоснабжения ул. Рождественская, мкр Никольское | выполнено |
| 4. | Поздняков А.Е. | Об уборке мусора - ул. Осоавиахима | выполнено |

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан

и документооборота Е.Д. Семенова