**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в четвертом квартале 2024 года**

Работа с обращениями граждан в управе Левобережного района городского округа город Воронеж осуществляется в соответствии с:

- 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 | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **806** | **698** | **699** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **321** | **40** | **187** | **27** | **216** | **31** |
| взаимодействие | 2 | 1 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| ГИС ЖКХ | 3 | 1 | 14 | 7 | 5 | 2 |
| электронная почта | 75 | 23 | 73 | 39 | 71 | 33 |
| нарочно | 73 | 23 | 60 | 32 | 82 | 38 |
| ПОС | 139 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| почта | 29 | 9 | 37 | 20 | 55 | 25 |
| факс | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **485** | **60** | **511** | **73** | **483** | **69** |

В четвертом квартале 2024 года наблюдается увеличение обращений граждан на 13% по сравнению с аналогичными периодами 2023 и 2022 годов.

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».

Также увеличение обращений граждан традиционно связано с вопросами подачи отопления и окончанием работ по благоустройству дворовых территорий, ремонта тротуаров на территории района, жители района активно продолжают подавать заявления на включение в планы работ на 2025 год и благоустройство дворов, и ремонт и устройство тротуаров.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | IVквартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Конституционный строй | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 0 | 0 |
| Основы государственного управления | 1 | 0,3 | 2 | 1 | 1 | 0,5 |
| Семья | 5 | 1,5 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Труд и занятость населения | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,5 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 4 | 1,2 | 0 | 0 | 5 | 2 |
| Образование. Наука. Культура | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 2 | 1 |
| Финансы | 1 | 0,3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 0 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | **188** | **59** | **101** | **54** | **102** | **47** |
| *в т.ч. вопросы:* |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | *35* | *11* | *11* | *6* | *9* | *4* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | *93* | *29* | *58* | *31* | *82* | *38* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *37* | *11* | *26* | *14* | *0* | *0* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *9* | *3* | *1* | *0,5* | *4* | *2* |
| *- прочее* | *14* | *4* | *5* | *3* | *7* | *3* |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 25 | 8 | 6 | 3 | 14 | 6 |
| Информация и информатизация | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| Оборона | 0 | 0 | 1 | 0,5 | 4 | 2 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 11 | 3,4 | 7 | 4 | 15 | 7 |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 0,3 | 2 | 1 | 1 | 0,5 |
| Жилищный фонд | 1 | 0,3 | 3 | 2 | 3 | 1,5 |
| Обеспечение права на жилище | 3 | 1 | 6 | 3 | 0 | 0 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **78** | **24** | **50** | **27** | **64** | **30** |
| **Всего:** | **321** | **100** | **187** | **100** | **216** | **100** |

В тематической структуре традиционно большую часть (59%) 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» (24%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 69 | 21 | 53 | 28 | 48 | 22 |
| *«Поддержано, меры приняты»* | *69* | *21* | *53* | *28* | *48* | *22* |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 216 | 67 | 127 | 68 | 156 | 72 |
| «Дан ответ» | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 5 | 2 | 7 | 4 | 10 | 5 |
| В рассмотрении | 30 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |

В четвертом квартале 2024 года наблюдается уменьшение 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 | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | 15 | 24 | 14 |
| Приемы вели: |  |
| ФИО руководителя | IV квартал 2024 г. |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) |
| Башилов В.С. | 10 |
| Жуков М.А. | 3 |
| Руководитель УДХ | 2 |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |
| --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов |
| IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Хозяйственная деятельность | **11** | **73** | **20** | **83** | **11** | **79** |
| Жилищное законодательство и его применение  | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **7** |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **4** | **27** | **4** | **17** | **2** | **14** |
| **Всего** | **15** | **100** | **24** | **100** | **14** | **100** |

В тематической структуре традиционно большую часть занимают обращения по вопросам, отнесенным к разделу «Хозяйственная деятельность»: благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров, а также комплексное благоустройство территории (спиливание и вывоз ветхих деревьев, уличное освещение, уборка территорий от мусора, демонтаж гаражей).

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| «Поддержано, меры приняты» | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 12 | 80 | 23 | 99 | 13 | 93 |
| «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 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **15** | **100** | **24** | **100** | **0** | **0** |

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 4 обращений;

- проверено с выездом на место 47 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 1 обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 291 | 91 | 13 | 87 |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | 291 | 91 | 13 | 87 |

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 в четвертом квартале 2024 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 336

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 321

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 285

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  69

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 69

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер –12

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 216

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 – 5

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 4

1.1.10. Проверено с выездом на место – 67

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 1

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 4

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 22

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) – 15

из них:

1.2.1. Письменных – 15

1.2.2. Устных – 0

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *– 1*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 1

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 12

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 – 27

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. | Анохина А.И. | Об отсутствии водоснабжения - ул. Героев Стратосферы, 20 | Выполнено |
| 2. | Поздняков А.Е. | Об уборке мусора - ул. Осоавиахима | Выполнено |

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан

и документооборота Е.Д. Семенова