**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом 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 13.01.2017 № 12.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **729** | | **506** | | **409** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **292** | **40** | **159** | **31** | **115** | **28** |
| по почте | 29 | 10 | 28 | 17 | 29 | 25 |
| нарочно | 51 | 17 | 60 | 38 | 28 | 24 |
| по электронной почте | 35 | 12 | 66 | 41 | 56 | 49 |
| по факсу | 2 | 1 | 1 | 1 | - | - |
| интернет | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| курьер | 3 | 1 | - | - | - | - |
| ПОС | 164 | 56 | - | - |  | - |
| взаимодействие | - | - | 1 | 1 | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **437** | **60** | **347** | **69** | **294** | **72** |

В первом квартале 2024 года наблюдается увеличение на 45% и 61% обращений граждан по сравнению с аналогичным периодом 2022 и 2021 годов соответственно, что 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 | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | **0** | **0** | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Основы государственного управления | **1** | **0,3** |  |  |  |  |
| Гражданское право | **0** | **0** | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Семья | **3** | **1,3** | 0 | 0 | 6 | 5 |
| Труд и занятость населения | **0** | **0** | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | **2** | **0,7** | 7 | 4 | 0 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | **196** | **67** | **94** | **59** | **52** | **45** |
| *в том числе вопросы:* |  |  |  |  |  |  |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | *10* | ***3*** | *2* | *1* | *4* | *8* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | *132* | ***45*** | *76* | *48* | *31* | *60* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *47* | ***16*** | *9* | *6* | *13* | *25* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *4* | ***1,4*** | *4* | *2* | *1* | *2* |
| *прочее* | *3* | ***1,3*** | *3* | *2* | *3* | *5* |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | **26** | **9** | 11 | 7 | 13 | 11 |
| Информация и информатизация | **5** | **2** | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Оборона | **2** | **0,7** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Безопасность и охрана правопорядка | **11** | **4** | 13 | 8 | 15 | 13 |
| Правосудие | **0** | **0** | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Жилищное законодательство и его применение | **0** | **0** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Жилищный фонд | **2** | **0,7** | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Обеспечение права на жилище | **1** | **0,3** | 2 | 1 | 1 | 1 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **43** | **14** | **22** | **14** | **25** | **22** |
| **Всего:** | **292** | **100** | **159** | **100** | **115** | **100** |

Проведенный анализ обращений граждан в управу Левобережного района позволяет сделать заключение, что количество обращений по различным направлениям деятельности приблизительно находится на одном уровне.

Традиционно в тематической структуре большую часть (67%) 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» (14%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 49 | 17 | 47 | 30 | 33 | 29 |
| *«Поддержано, меры приняты»* | *43* | *15* | *43* | *27* | *31* | *27* |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 149 | 51 | 99 | 62 | 78 | 68 |
| «Дан ответ» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 7 | 2 | 12 | 7 | 4 | 3 |
| В рассмотрении | 86 | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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 | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 15 | 8 | 0 |

В 1 квартале 2024 года в управе Левобережного района проведено 5 приемов, в ходе которых принято 15 граждан. В структуре обращений основную долю составили вопросы благоустройства территории района.

2. Структура обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Хозяйственная деятельность | 9 | 57 | 5 | 61 | 0 | 0 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 0 | 0 | 1 | 13 | 0 | 0 |
| Жилищное законодательство и его применение | 0 | 0 | 1 | 13 | 0 | 0 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 5 | 31 | 1 | 13 | 0 | 0 |
| Семья | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **16** | **100** | **8** | **100** | **0** | **0** |

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | | I квартал 2022 г. | | I квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Поддержано, меры приняты» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 10 | 67 | 8 | 100 | 0 | 0 |
| «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 | 5 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Итого** | **15** | **100** | **0** | **0** | **0** | **0** |

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 **0** обращений;

- проверено с выездом на место **36** обращений;

- рассмотрено с участием заявителя **0** обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 206 | 70 | 10 | 67 |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | 206 | 70 | 10 | 67 |

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

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в I квартале 2024 года**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 307

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 292

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 198

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 49

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 6

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 43

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер –17

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 149

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 – 7

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

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 – 0

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 23

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 – 0

1.2.2. Устных – 15

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–* 0

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 10

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 – 16

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. | Макарова Г.П. | О принятии мер к прочистке безхозяйной линии канализации - ул. Нижняя, 52, 54, 56 | выполнено |
| 3. | Пилякина Э.П. | Повторно. Об уборке мусора - просп. Ленинский, 114, ул. Порт-Артурская, 2, 4 | выполнено |

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан

и документооборота Е.Д. Семенова