**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**во втором 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 | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **1365** | | **756** | | **688** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **663** | **48** | **226** | **30** | **239** | **35** |
| по почте | 62 | 9 | 56 | 25 | 35 | 15 |
| нарочно | 78 | 12 | 85 | 37 | 118 | 49 |
| по электронной почте | 99 | 15 | 73 | 32,6 | 79 | 33 |
| ГИС ЖКХ | 17 | 2,5 | 11 | 5 | 7 | 3 |
| курьер | 1 | 0,1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ПОС | 402 | 61 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| взаимодействие | 4 | 0,6 | 1 | 0,4 | 0 | 0 |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **702** | **52** | **530** | **70** | **449** | **65** |

Во втором квартале 2024 года наблюдается увеличение обращений граждан на 67 % и 64% по сравнению с аналогичным периодом 2023 года и с аналогичным периодом 2022 года соответственно.

Увеличение обращений граждан традиционно для данного периода времени обуславливается активным ведением благоустроительных работ дворовых территорий, тротуаров, общественных пространств, а также 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 | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | **0** | **0** | 0 | 0 | 1 | 0,4 |
| Основы государственного управления | **2** | **0,3** | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Гражданское право | **1** | **0,1** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Семья | **2** | **0,3** | 3 | 1,3 | 10 | 4 |
| Труд и занятость населения | **1** | **0,1** | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | **4** | **0,6** | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Образование. Наука. Культура | **0** | **0** | 1 | 0,4 | 0 | 0 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | **1** | **0,1** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | **472** | **71** | **144** | **63** | **138** | **58** |
| *в том числе вопросы:* |  |  |  |  |  |  |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | ***34*** | ***5*** | *13* | *6* | *30* | *22* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | ***216*** | ***32*** | *106* | *46* | *85* | *61,5* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | ***179*** | ***27*** | *11* | *5* | *14* | *10* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | ***10*** | ***1,5*** | *2* | *1* | *5* | *3,6* |
| *прочее* | ***33*** | ***5*** | *12* | *5* | *4* | *2,8* |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | **22** | **3** | 13 | 6 | 24 | 10 |
| Информация и информатизация | **2** | **0,3** | 1 | 0,4 | 5 | 2 |
| Безопасность и охрана правопорядка | **32** | **5** | 10 | 4,4 | 5 | 2 |
| Жилищное законодательство и его применение | **3** | **0,4** | 1 | 0,4 | 0 | 0 |
| Жилищный фонд | **0** | **0** | 4 | 2 | 2 | 0,8 |
| Нежилой фонд | **1** | **0,1** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Обеспечение права на жилище | **1** | **0,1** | 0 | 0 | 4 | 1,6 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **119** | **18** | **45** | **20** | **50** | **21** |
| **Всего:** | **663** | **100** | **228** | **100** | **239** | **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 (71%) 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» (18%).

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 156 | 24 | 47 | 21 | 64 | 27 |
| *«Поддержано, меры приняты»* | *134* | *20* | *46* | *20* | *60* | *25* |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 1 | 0,4 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 376 | 57 | 172 | 76 | 164 | 69 |
| «Дан ответ» | 2 | 0,3 | 1 | 0,4 | 1 | 0,4 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 5 | 0,7 | 5 | 2,2 | 10 | 4 |
| В рассмотрении | 124 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. 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 | II квартал 2024 г. | II квартал 2023 г. | II квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Башилов В.С. | 14 | 13 | 10 |
| Шумилина Л.В. | 0 | 0 | 1 |
| Жуков М.А. | 1 | 4 | - |
| Андреев Р.А. | 0 | 1 | - |
| Петрин С.А. | 2 | 5 | - |
| Всего | 17 | 23 | 11 |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| II квартал 2024 г | | II квартал 2023 г | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Хозяйственная деятельность | 15 | 88 | 15 | 62 | 8 | 70 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 1 | 6 | 4 | 17 | 1 | 10 |
| Семья | 1 | 6 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| Правосудие. Обжалование судебных решений | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 |
| Жилищное законодательство и его применение | 0 | 0 | 3 | 13 | 0 | 0 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| **Всего** | **17** | **100** | **24** | **100** | **11** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 3 | 18 | 5 | 21 | 0 | 0 |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | - | - | - | - |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 11 | 64 | 19 | 79 | 11 | 100 |
| «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 | 3 | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **17** | **100** | **24** | **100** | **11** | **100** |

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 **82** обращения;

- 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 | 539 | 81 | 14 | 82 |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | 539 | 100 | 14 | 82 |

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

Заместитель начальника отдела по работе

с обращениями граждан и документооборота Л.П. Якимова

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в II квартале 2024 года**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 680

Из них:

* 1. Письменных обращений (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 663

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 532

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 156

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 22

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 134

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 81

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 376

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» – 2

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 – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 82

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 1

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 0

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 62

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» – 1

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) – 17

из них:

1.2.1. Письменных – 15

1.2.2. Устных – 2

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» – 3

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 11

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 – 57

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. | Козакевич С.М. | О приведении дорожного полотна в соответствие - просп. Ленинский, 117 | выполнено |
| 2. | Игнатова Ю. | о несвоевременном вывозе мусора с контейнерной площадки - ул. Мопра,71 | выполнено |
| 3. | Шевцов М.И. | О выполнении работ по грейдированию и приведении проезда в нормативное состояние - ул. Красный Октябрь | выполнено |

Заместитель начальника отдела по работе

с обращениями граждан

и документооборота Л.П. Якимова