**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в третьем 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 | III  квартал 2024 г. | | III  квартал 2023 г. | | III  квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **1027** | | **603** | | **700** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **443** | **43** | **187** | **31** | **275** | **39** |
| по почте | 33 | 7 | 35 | 19 | 53 | 19 |
| нарочно | 76 | 17 | 69 | 37 | 154 | 56 |
| по электронной почте | 84 | 19 | 66 | 35 | 60 | 22 |
| ПОС | 243 | 55 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| по факсу | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,5 |
| ГИС ЖКХ | 6 | 1,3 | 11 | 6 | 4 | 2 |
| курьер | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,5 |
| взаимодействие | 1 | 0,2 | 6 | 3 | 0 | 0 |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **584** | **57** | **416** | **69** | **425** | **61** |

В третьем квартале 2024 года наблюдается увеличение обращений граждан на 58 % и 38% по сравнению с аналогичным периодом 2023 года и 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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 3 | 0,7 | 1 | 0,5 | 0 | 0 |
| Основы государственного управления | 2 | 0,4 | 0 | 0 | 1 | 0,3 |
| Семья | 3 | 0,7 | 0 | 0 | 6 | 2 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 2 | 0,4 | 3 | 2 | 2 | 0,7 |
| Образование. Наука. Культура | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | **313** | **71** | **113** | **60** | **183** | **67** |
| *в том числе вопросы* |  |  |  |  |  |  |
| *строительства, градостроительства и архитектуры* | *28* | *6* | *2* | *1* | *76* | *28* |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | *117* | *26* | *92* | *49* | *94* | *34* |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | *128* | *29* | *2* | *1* | *4* | *1,4* |
| *- торговли и бытового обслуживания* | *8* | *2* | *6* | *3* | *3* | *1* |
| *прочее* | *162* | *36* | *11* | *6* | *6* | *2* |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 16 | 4 | 9 | 5 | 19 | 7 |
| Информация и информатизация | 1 | 0,2 | 0 | 0 | 6 | 2 |
| Оборона | 1 | 0,2 |  |  |  |  |
| Безопасность и охрана правопорядка | 13 | 3 | 9 | 5 | 15 | 5 |
| Жилищное законодательство и его применение | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,7 |
| Жилищный фонд | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| Нежилой фонд | 1 | 0,2 |  |  |  |  |
| Обеспечение права на жилище | 1 | 0,2 | 6 | 3 | 0 | 0 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **82** | **18** | **44** | **23,5** | **38** | **14** |
| **Всего:** | **443** | **100** | **187** | **100** | **275** | **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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 90 | 20 | 42 | 22 | 54 | 20 |
| *«Поддержано, меры приняты»* | *77* | *17* | *5* | *3* | *51* | *18* |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 276 | 62 | 137 | 73 | 211 | 77 |
| «Дан ответ» | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,3 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 6 | 2 | 7 | 4 | 9 | 3 |
| В рассмотрении | 69 | 15 | 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 | 3 квартал 2024 г. | 3 квартал 2023 г. | 3 квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Башилов В.С. | 15 | 9 | 15 |
| Жуков М.А. | 2 | 0 | 2 |
| Зацепин О.Ю. | 0 | 1 | 0 |
| Всего | 17 | **10** | **17** |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| 3 квартал 2024 г | | 3 квартал 2023 г | | 3 квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Хозяйственная деятельность | 15 | 88 | 6 | 60 | 12 | 71 |
| Жилищный фонд | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 2 | 12 | 3 | 30 | 4 | 23 |
| Обеспечение права на жилище | 0 | 0 | 1 | 10 | 0 | 0 |
| **Всего** | **17** | **100** | **10** | **100** | **17** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 3 квартал 2024 г. | | 3 квартал 2023 г | | 3 квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 3 | 18 | 2 | 20 | 1 | 6 |
| «Поддержано, меры приняты» | 3 | 18 | 2 | 20 | 1 | 6 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 10 | 59 | 8 | 80 | 16 | 94 |
| «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 | 4 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **17** | **100** | **10** | **100** | **17** | **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 **5** обращений;

- проверено с выездом на место **94** обращения;

- 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 | 374 | 84 | 13 | 76 |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | 374 | 84 | 13 | 76 |

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 III квартале 2023 года**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 460

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 443

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 366

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 90

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 13

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 77

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер –45

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 276

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 – 6

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 5

1.1.10. Проверено с выездом на место – 94

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» – 47

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) – 17

из них:

1.2.1. Письменных – 16

1.2.2. Устных – 1

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» – 0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 3

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 – 37

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. | Шатова М.Н. | Об отсутствии водоснабжения ул. Рождественская, мкр Никольское | Выполнено |
| 2. | Нефедова И. | О замене песка в песочницах - ЖК Чемпион (ул. Ржевская) | Выполнено |
| 3. | Гречишников Е.В. | О несвоевременном вывозе ТКО ул. Клинская, 1 | Выполнено |

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан

и документооборота Е.Д. Семенова