**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в 2024 году**

Работа с обращениями граждан в управе Советского района осуществляется в соответствии с:

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

- Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 15.06.2023 № 725;

- постановлением администрации городского округа город Воронеж от 05.11.2013 № 996 «Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж»;

- распоряжением администрации городского округа город Воронеж от 28.03.2023 № 201-р «О внесении изменений в распоряжение администрации городского округа город Воронеж от 12.12.2022 № 707-р».

- распоряжением управы Советского района городского округа город Воронеж от 21.12.2023 № 911-р «О графиках приема граждан в управе Советского района городского округа город Воронеж на первое полугодие 2024 года».

- распоряжением управы Советского района городского округа город Воронеж от 13.06.2024 № 373-р «О графиках приема граждан в управе Советского района городского округа город Воронеж на второе полугодие 2024 года».

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | 2024 г**.** | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **4394** | | **3887** | | **3299** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **1922** | **44** | **1227** | **32** | **1016** | **31** |
| по почте | 335 | 17 | 403 | 33 | 343 | 10 |
| нарочно | 306 | 16 | 379 | 31 | 364 | 11 |
| по электронной почте | 365 | 19 | 445 | 36 | 309 | 9 |
| взаимодействие | 2 | 0,1 | - | - | - | - |
| ПОС | 914 | 48 | - | - | - | - |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **2472** | **56** | **2660** | **68** | **2459** | **71** |

Как видно из таблицы на 36% увеличилось количество письменных обращений граждан, поступивших непосредственно в управу района в 2024 в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, и на 7% уменьшилось количество письменных обращений, поступивших из администрации городского округа город Воронеж.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | 3 | 0,1 | 3 | 0,2 | 3 | 0,2 |
| Основы государственного управления | 27 | 1,4 | 31 | 2 | 27 | 3 |
| Международные отношения. Международное право | - | - | - | - | 1 | 0,09 |
| Гражданское право | - | - | 2 | 0,1 | 6 | 0,5 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам | 1 | 0,05 | 2 | 0,1 | - | - |
| Семья | 59 | 3 | 72 | 6 | 33 | 3 |
| Труд и занятость населения | 6 | 0,3 | 1 | 0,06 | 2 | 0,2 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 18 | 0,9 | 13 | 1 | 15 | 1,5 |
| Образование. Наука. Культура | 1 | 0,05 | 1 | 0,06 | 4 | 0,4 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | 2 | 0,1 | 2 | 0,2 |
| Финансы | 5 | 0,2 | 3 | 0,2 | 3 | 0,3 |
| Хозяйственная деятельность | **1149** | **59** | **581** | **46** | **506** | **50** |
|  | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 77 | 7 | 34 | 6 | 122 | 24 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 784 | 68 | 407 | 70 | 320 | 63 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 286 | 25 | 126 | 22 | 52 | 10 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 37 | 3 | 14 | 2 | 12 | 2 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | **101** | **5** | **54** | **4** | **51** | **5** |
| Информация и информатизация | 33 | 1,7 | 29 | 2 | 23 | 2,3 |
| Оборона | 5 | 0,2 | 3 | 0,2 | 2 | 0,2 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 130 | 7 | 156 | 12 | 105 | 10 |
| Правосудие | - | - | 1 | 0,06 | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 0,05 | - | - | 1 | 0,09 |
| Жилищный фонд | 4 | 0,2 | 4 | 0,3 | 4 | 0,4 |
| Нежилой фонд | - | - | 1 | 0,06 | - | - |
| Обеспечение права на жилище | 11 | 0,6 | 17 | 1 | 23 | 2,3 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **406** | **21** | **275** | **22** | **205** | **20** |
| **Всего:** | **1960** | **100** | **1251** | **100** | **1016** | **100** |

Проведенным анализом установлено, что наибольшее количество письменных обращений граждан по - прежнему поступают по вопросам «Хозяйственная деятельность», «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда», «Безопасность и охрана правопорядка», «Природные ресурсы и охрана окружающей среды».

В сравнении с 2023 годом на 49% увеличилось количество обращений по вопросам «Хозяйственная деятельность», на 32% по вопросам «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда», на 46% по вопросам «Природные ресурсы и охрана окружающей среды».

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 768 | 39 | 296 | 24 | 215 | 21 |
| «Поддержано, меры приняты» | 661 | 34 | 246 | 20 | 93 | 9 |
| «Не поддержано» | - | - | 1 | 0,07 | - | - |
| «Разъяснено» | 1023 | 52 | 779 | 62 | 680 | 467 |
| «Дан ответ» | 6 | 0,3 | 7 | 1 | 10 | 0,9 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 117 | 6 | 126 | 10 | 88 | 9 |
| В рассмотрении | 46 | 2,3 | 42 | 3 | 23 | 2 |

В 2024 году значительно увеличилась динамика результатов рассмотрения обращений граждан с результатом «Поддержано, меры приняты» на 63%, и с результатом «Разъяснено» на 24% в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится в управе Советского района городского округа город Воронеж согласно графикам, утвержденными распоряжениями администрации городского округа город Воронеж и руководителем управы района.

д

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 2024 г. | 2023 г. | 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | Проведено  44 приема,  принято  79 граждан | Проведено  54 приема, принято  97 граждан | Проведено  32 приема,  принято  68 граждан |
| ФИО руководителя:  Копытин О.Ю.  Барбашин Н.С.  Потапова И.С.  Степанищева С.В.  Гнездилов С.Л.  Долматов К.М.  Петрин С.А.  Котов О.В. | 2024 г. | | |
| Принято 79 граждан | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Основы государственного управления | 3 | 3,6 | 4 | 4 | 3 | 4,4 |
| Семья | 2 | 2,4 | 7 | 6 | 3 | 4 |
| Труд и занятость | 1 | 1,2 |  |  |  |  |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 1 | 1,2 |  |  | 3 | 4 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 1 | 1,2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Хозяйственная деятельность | **35** | **42** | **44** | **40** | **25** | **37** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 9 | 11 | 6 | 6 | 1 | 1 |
| Информация и информатизация | 1 | 1,2 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 3 | 3,6 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | 1 | 1 | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | 3 | 3,6 | 3 | 3 | - | - |
| Жилищный фонд | 1 | 1,2 | 1 | 1 | - | - |
| Обеспечение права на жилище | 2 | 2,4 | 1 | 1 | - | - |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | **21** | **25** | **38** | **35** | **31** | **46** |
| **Всего** | **83** | **100** | **109** | **100** | **68** | **100** |

В 2024 году на 24 % уменьшилось количество обращений граждан на прием по личным вопросам по сравнению с 2023 годом.

По структуре большую часть составляют обращения граждан по тематике «Хозяйственная деятельность» 42%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» 25%.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2024 г. | | 2023 г. | | 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 18 | 22 | 21 | 19 | 15 | 22 |
| «Поддержано, меры приняты» | 13 | 16 | 18 | 17 | 3 | 4 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 65 | 78 | 88 | 81 | 46 | 68 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | 2 | 3 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 |

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- рассмотрено комиссионно 6 обращений;

- проверено с выездом на место 931 обращение;

- 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 | 1875 | 97 | 7 | 0,3 |
| Срок рассмотрения продлен | 1 | 0,05 | - | - |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | - | - |
| **Всего** | 1876 | 97 | 7 | 0,3 |

Информация о мерах, принятых при выявлении случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

Нарушений установленного порядка при рассмотрении обращений граждан не выявлено.

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан В.Н. Беляева

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан в 2024 году в управе Советского района городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 2001

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 1922

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 1684

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 768

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 107

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 661

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 594

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 1023

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» – 6

1.1.6. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 0

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 117

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 1

1.1.9. Проверено комиссионно – 6

1.1.10. Проверено с выездом на место – 961

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 2

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 3

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» – 0

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) – 79

из них:

1.2.1. Письменных – 7

1.2.2. Устных – 79

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–* 18

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 5

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 13

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 65

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 – 163

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