**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в четвертом квартале 2024 года**

 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»;

 - постановлением администрации городского округа город Воронеж от 02.05.2024 № 539 «О внесении изменений в постановление администрации городского округа город Воронеж от 05.11.2013 № 996»

- 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 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 | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **1016** | **1234** | **786** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **394** | **39** | **326** | **26** | **228** | **29** |
| по почте | 55 | 14 | 99 | 30 | 68 | 30 |
| нарочно | 97 | 25 | 73 | 22 | 71 | 31 |
| по электронной почте | 107 | 27 | 154 | 47 | 89 | 39 |
| взаимодействие | 1 | 0,2 |  |  |  |  |
| ПОС | 134 | 34 | - | - | - | - |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **622** | **61** | **908** | **74** |  **558** | **71** |

Как видно из таблицы количество письменных обращений граждан в управу района в истекшем периоде 2024 года увеличилось на 17 % в сравнении с аналогичным периодом прошлого года. Количество обращений, поступивших на рассмотрение в управу района из администрации городского округа город Воронеж, уменьшилось на 31% в сравнении с четвертым кварталом прошлого года.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Конституционный строй | 3 | 1 | - | - | - | - |
| Основы государственного управления | 7 | 2 | 11 | 3 | 4 | 2 |
| Семья | 13 | 3 | 10 | 3 |  6 | 3 |
| Труд и занятость населения | - | - | 1 | 0,2 | 1 | 0,4 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 3 | 1 | - | - | 1 | 0,4 |
| Образование. Наука. Культура | - | - | - | - | 2 |   1 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| Финансы | 4 | 1 | - | - | 2 | 1 |
| **Хозяйственная деятельность** | **197** | **48** |  **157** | **47** | **87** | **38** |
| *в т.ч. вопросы:* |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* |  36 | 18 | 8 | 5 | 3 | 3 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 99 | 50 | 137 | 87 | 49 | 56 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 56 | 28 | 10 | 6 |   28 |  32 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 6 | 3 | 2 |   1 |  7 | 8 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 27 | 7 | 12 | 4 | 5 | 2 |
| Информация и информатизация | 5 | 1,2 | 4 | 1 |  4 | 2 |
| Оборона | 1 | 0,2 | - | - |  2 | 1 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 33 | 8 | 41 | 12 | 27 | 12 |
| Жилищный фонд | 1 | 0,2 | 2 | 0,5 | - | - |
| Нежилой фонд | - | - | 1 | 0.2 | - | - |
| Обеспечение права на жилище | 2 | 0,5 | 4 | 1 | 6 | 3 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **111** | **27** |  **92** | **27** | **81** |  **36** |
| **Всего:** | **407** | **100** | **336** | **100** | **228** | **100** |

Проведенным анализом установлено, что наибольшее количество письменных обращений граждан по-прежнему поступают по вопросам «Хозяйственная деятельность» 48%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» 27%.

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» | 144 | 35 | 79 | 24 | 36 | 16 |
| «Поддержано, меры приняты» | 77 | 19 | 44 | 13 |  23 | 10 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 184 | 45 | 162 | 48 | 121 | 53 |
| «Дан ответ» | 2 | 0,5 | 1 | 0,2 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - |  | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 31 | 8 | 52 | 15 | 48 | 21 |
| В рассмотрении | 46 | 11 | 42 | 13 | 23 | 10 |

В истекшем периоде текущего года увеличилась динамика результатов рассмотрения обращений граждан «Поддержано, меры приняты» на 43%, и «Разьяснено» на 12 % в сравнении с предыдущим периодом прошлого года.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | IV квартал 2024 г. | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | 10 приемов, принято 15 граждан | 13 приемов,принято 27 граждан | 9 приемов,принято 22 гражданина |
| Копытин О.Ю.Барбашин Н.С.Потапова И.С.Степанищева С.В.Гнездилов С.Л. | **IV квартал 2024 г**. |
|  Всего принято 15 граждан  |

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. | %  |
| Основы государственного управления | 1 | 6 | 1 | 4 | - | - |
| Семья | 1 | 6 | 4 | 14 | 2 | 9 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | - | - | - | - | 2 | 9 |
| **Хозяйственная деятельность** | **8** | **50** | **4** | **14** |  **6** | **27** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1 | 6 | - | - |  1 | 5 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 2 | 13 | - | - | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 6 | 3 |  11 | **-** | **-** |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **2** | **13** | **16** | **57** | **11** | **50** |
| **Всего** | **16** | **100** | **28** | **100** | **22** | **100** |

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» | 4 | 25 | 4 | 14 | 5 | 22 |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 13 |  3 | 11 |  1 | 5 |
| «Разъяснено» | 12 | 75 | 24 | 86 | 10 | 45 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| В рассмотрении | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 27 |

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- рассмотрено с выездом на место 113 обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 348 | 88 | 0 | 0 |
| Срок рассмотрения продлен | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | 348 | 88 |  3 |  1 |

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 и документооборота В.Н. Беляева

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в IV квартале 2024 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 409

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 394

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 348

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  261

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 67

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 77

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 91

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 184

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 – 31

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 2

1.1.10. Проверено с выездом на место – 113

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 2

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)* – 4

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 2

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 2

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 – 35

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