**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом квартале 2025 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»;

 - распоряжением управы Советского района городского округа город Воронеж от 12.12.2024 № 795-р «О графиках приема граждан в управе Советского района городского округа город Воронеж на первое полугодие 2025 года».

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | I квартал 2025 г. | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **834** | **1091** | **703** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **403** | **48** | **426** | **39** | **270** | **38** |
| по почте | 55 | 14 | 104 | 10 | 76 | 10 |
| нарочно | 42 | 10 | 54 | 5 | 120 | 17 |
| ГИС ЖКХ | 4 | 0,2 |  |  |  |  |
| по электронной почте | 40 | 10 | 67 | 6 | 72 | 10 |
| ПОС | 262 | 65 | 200 | 18 | - | - |
| взаимодействие | 0 | 0 | 1 | 0,09 | 2 | 0,2 |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **431** | **52** | **665** | **61** |  **476** | **75** |

Как видно из таблицы количество письменных обращений граждан в управу района в истекшем периоде 2025 года уменьшилось на 5% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, на 35% уменьшилось обращений, поступивших на рассмотрение в управу района из администрации городского округа город Воронеж.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | I квартал 2025 г. | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Основы государственного управления (в т.ч. о личном приеме, результатах рассмотрения обращений) | 5 | 1,2 | 7 | 1,6 | 5 | 2 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам | 1 | 0,2 | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 |
| Семья (в т.ч. опека и попечительство) | 12 |   3 |   12 | 3 | 17 | 6 |
| Труд и занятость населения | - | - |   4 | 1 | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 2 | 0,4 | 6 | 1,3 | 4 | 1 |
| Образование. Наука. Культура | - | - | 1 | 0,2 | - | - |
| Финансы | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **242** | **59** | **231** | **54** | **144** | **53** |
|  |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 3 | 1,2 |  15 | 6 | 18 | 12 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 108 | 45 | 169 | 73 | 66 | 46 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 124 | 51 | 35 | 15 |   56 | 18 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 7 | 3 | 12 | 5 |  4 | 3 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 24 | 6 | 30 | 7 | 12 | 4 |
| Информация и информатизация (в т.ч. архивное дело, СМИ, реклама) | 15 | 4 | 9 | 2 |     7 | 3 |
| Оборона (в т. военные архивы) | - | - | 1 | 0,2 |   3 | 1 |
| Безопасность и охрана правопорядка | **37** | **9** | **41** | **10** | **21** | **28** |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | 1 | 0,2 | **-** | **-** |
| Обеспечение права на жилище | - | - | 4 | 1 | 6 | 2 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **69** | **17** | **82** | **19** | **54** | **20** |
| **Всего:** | **408** | **100** | **430** | **100** | **274** | **100** |

Проведенным анализом установлено, что наибольшее количество письменных обращений граждан по-прежнему поступают по вопросам «Хозяйственная деятельность» 59%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» 17%.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года в первом квартале 2025 года на 5% увеличилось количество обращений по тематике «Хозяйственная деятельность». По тематике «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» количество обращений уменьшилось на 16%, «Безопасность и охрана правопорядка» на 10%.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2025 г. | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 130 | 32 | 96 | 22 | 36 | 13 |
| «Поддержано, меры приняты» | 79 | 19 | 35 | 8 |   20 | 7 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,3 |
| «Разъяснено» | 151 | 37 | 192 | 42 | 86 | 31 |
| «Дан ответ» | 2 | 0,4 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 8 | 2 | 34 | 8 | 27 | 10 |
| В рассмотрении | 117 | 29 | 108 | 25 | 121 | 44 |

В сравнении с предыдущем периодом прошлого года на 56% увеличилась динамика результатов рассмотрения обращений граждан с результатом «Поддержано, меры приняты», с результатом «Разьяснено» уменьшилось на 21%.

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 | I квартал 2025 г. | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | 7 приемов,принято  8 гражданин | 11 приемов,принято 22 гражданина | 11 приемов,принято19 граждан |
| ФИО руководителя | **I квартал 2025 г**. |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) |
| Копытин О.Ю. |  Проведен 1 прием, принято 2 гражданина |
| Потапова И.С. |  Проведено 4 приема, принято 4 гражданина  |
| Степанищева С.В. |  Проведен 1 прием, принят 1 гражданин |
| Гнездилов С.Л. |  Проведен 1 прием, принят 1 гражданин |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |
| --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов |
| I квартал 2025 г. | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. |
|  шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Основы государственного управления | 1 | 12,5 | 2 | 9 | 1 | 4 |
| Семья | - | - | - | - | 1 | 4 |
| Труд и занятость населения | - | - | 1 | 5 |   -  | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | 1 | 4 |
| **Хозяйственная деятельность** | **4** | **50** | **6** | **27** |  **8** | **35** |
| Безопасность и охрана правопорядка | 1 | 12,5 | - | - |   1 | 4 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | - | - | 1 | 5 |  **-** | **-** |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | - | - |  1 | 4 |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 12,5 | 2 | 9 |  **-** | **-** |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **-** | **-** | **10** | **45** | **10** | **43** |
| **Всего** | **8** | **100** | **22** | **100** | **23** | **100** |

Анализ тематической структуры устных обращений показывает, что в обозреваемом периоде на личном приеме граждане наиболее активно обращались по вопросам, входящим в раздел «Хозяйственная деятельность».

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2025 г. | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 1 | 12,5 | 3 | 14 | 2 | 9 |
| «Поддержано, меры приняты» |  1 | 12,5 | 2 | 9 |   2 |  9 |
| «Разъяснено» | 7 | 87,5 |  18 | 81 | 14 | 61 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | - | - | - | - |
| В рассмотрении |  0 | 0 | 1 | 5 | 7 | 30 |

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено с выездом на место 158 обращений

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 290 | 71 | 1 | 1 |
| Срок рассмотрения продлен | 1 | 0,2 | 0 | - |
| Свыше установленного срока | 0 | - | 0 | - |
| **Всего** | 291 | 71 |  1 | 1 |

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

Нарушений установленного порядка при рассмотрении обращений граждан не выявлено.

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в I квартале 2025 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 411

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 403

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 230

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  130

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 51

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 79

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 86

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 151

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 – 8

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 1

1.1.9. Проверено комиссионно – 1

1.1.10. Проверено с выездом на место – 158

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 1

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 19

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) – 8

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 8

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 1

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 1

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 1

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 7

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 – 34

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: