**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в третьем 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 | III квартал 2024 г. | III квартал 2023 г. | III квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | **1089** | **919** | **883** |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **498** | **46** | **303** | **33** | **322** | **36** |
| по почте | 84 | 8 |  107 | 36 | 87 | 27 |
| нарочно | 65 | 6 |  88 | 29 | 151 | 47 |
| по электронной почте | 99 | 9 |  108 | 35 | 84 | 26 |
| ПОС | 250 | 23 |  - | - |  |  |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО** **г. Воронеж** | **591** |  **54** |  **616** | **67** |  **561** | **64** |

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 39% увеличилось количество письменных обращений граждан, поступивших в управу района, и на 4 % уменьшилось из администрации городского округа город Воронеж.

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 | - | - | 2 | 0,6 | - | - |
| Основы государственного управления | 6 | 1,2 |  8 | 3 | 10 |   3 |
| Гражданское право | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| Семья | 14 | 3 |  26 | 8 | 7 | 2 |
| Труд и занятость населения | 1 | 0,1 |   - | - | 1 | 0,3 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 4 | 0,8 |  2 | 0,6 | 6 |   2 |
| Образование. Наука. Культура | - | - |   1 | 0,3 |   1 | 0,3 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - |    1 | 0,3 |   1 | 0,3 |
| Финансы | 1 | 0,1 |  2 | 0,6 |  1 | 0,3 |
| **Хозяйственная деятельность** | **303** | **60** | **148** | **48** |  **199** | **62** |
|  |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* |  14 | 5 |  2 | 1 |  93 | 47 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 148 | 49 | 114 | 77 | 96 |  48 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 133 | 44 | 28 | 19 |  7 | 4 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 8 | 3 | 4 | 3 |  3 | 2 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды |  10 |  2 | 13 | 4 | 11 | 3 |
| Информация и информатизация | 11 | 2 | 4 | 1 |  5 | 2 |
| Оборона | 2 | 0,3 | - | - |  - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 31 | 6 | 42 | 14 | 15 | 5 |
| Жилищный фонд | 1 | 0,1 | 1 | 0,3 | 3 | 1 |
| Обеспечение права на жилище | 4 | 0,8 |  2 | 0,6 | 11 | 3 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **116** | **23** | **55** | **18** | **50** | **16** |
| **Всего:** | **504** | **100** | **307** | **100** | **322** | **100** |

Проведенным анализом установлено, что наибольшее количество письменных обращений граждан по-прежнему поступают по вопросам «Хозяйственная деятельность» 60%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» 23%.

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» |  209 | 41 | 60 | 20 | 149 | 46 |
| «Поддержано, меры приняты» |   138 | 27 | 34 | 11 |   99 | 31 |
| «Не поддержано» |  - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 210 | 42 | 160 | 52 | 106 | 34 |
| «Дан ответ» | - | - | 1 | 0,3 | 2 | 1 |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 28 | 6 | 22 | 7 | 12 | 2 |
| В рассмотрении |  57 |  11 | 64 | 21 | 52 | 16 |

 В третьем квартале текущего года на 75% увеличилось количество обращений с результатом рассмотрения «Поддержано, меры принято», по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. В большинстве своем по тематике «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов», «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров», «Озеленение».

Динамика результатов рассмотрения обращений граждан «Разьяснено» увеличилась на 24 % по сравнению с аналогичным 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 | III квартал 2024 г. | III квартал 2023 г. | III квартал 2022 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | Проведено  13 приемов, принято 20 граждан | Проведено17 приемов, принято27 граждан |  Проведено 13 приемов, принято 32 гражданина  |
| Приемы вели: |  |  |
| ФИО руководителя | **III квартал 2024 г**. |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) |
| Копытин О.Ю. | Проведено 3 приема, принято 5 граждан |
| Барбашин Н.С. | Проведено 6 приемов, принято 9 граждан |
| Степанищева С.В. | Проведен 1 прием, принято 2 гражданина |
| Потапова И.С. | Проведено 2 приема, принято 3 гражданина |
| Гнездилов С.Л. | Проведен 1 прием, принят 1 гражданин |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |
| --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов |
| III квартал 2024 г. | III квартал 2023 г. | III квартал 2022 г. |
|  шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| Основы государственного управления | - | - | 1 | 3 | 3 | 9 |
| Семья | 1 | 4,5 | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 1 | 4,5 | - | - |  1 | 3 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 1 | 4,5 | - | - | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **8** | **36** | **18** | **58** |  **11** | **34** |
| Безопасность и охрана правопорядка | - | - | 1 | 3 |   1 | 3 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 4 | 18 | 4 | 13 |   - | - |
| Жилищный фонд | 1 | 4,5 | 1 | 3 |  - | - |
| Информация и информатизация | 1 | 4,5 | - | - |  -  | - |
| Обеспечение права на жилище | 2 | 9 | - | - |  - | - |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **3** | **14** | **6** | **19** | **16** | **50** |
| **Всего** | **22** | **100** | **31** | **100** | **32** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | III квартал 2024 г. | III квартал 2023 г. | III квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 6 | 27 | 7 |  23 | 3 | 9 |
| «Поддержано, меры приняты» |  2 | 9 | 4 | 13 |  1 | 3 |
| «Не поддержано» |  - | - | - | - |  - | - |
| «Разъяснено» | 15 | 68 |  23 | 74 | 23 | 72 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 1 | 5 | 1 | 3 | 6 | 19 |

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено с выездом на место 213 обращений

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 444 | 89 | 1 | 0,2 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| **Всего** | 444 | 89 | 1 | 0,2 |

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 III квартале 2023 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 518

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 498

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) –*  209

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 71

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 138

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 156

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 210

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» – 0

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 28

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 2

1.1.10. Проверено с выездом на место – 213

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» – 5

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) – 20

из них:

1.2.1. Письменных – 1

1.2.2. Устных – 19

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 6

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 4

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 2

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 15

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 – 0

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

Начальник отдела по работе с обращениями

граждан и документооборота В.Н. Беляева