**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**во втором 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»;

- 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».

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **1185** | | **1022** | | **992** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **605** | **51** | **328** | **32** | **304** | **31** |
| по почте | 93 | 15 | 121 | 36 | 124 | 41 |
| нарочно | 90 | 15 | 98 | 30 | 97 | 32 |
| по электронной почте | 92 | 15 | 109 | 33 | 83 | 27 |
| ПОС | 330 | 55 | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **580** | **49** | **694** | **68** | **688** | **69** |

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 46% увеличилось количество письменных обращений граждан, поступивших в управу района, на 16% уменьшилось количество граждан обращений граждан, поступивших из администрации городского округа город Воронеж.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | 1 | 0,3 | 2 | 0,6 |
| Основы государственного управления | 7 | 1,2 | 7 | 2 | 4 | 1,3 |
| Гражданское право | - | - | 2 | 0,6 | 3 | 1 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| Семья | 20 | 3 | 20 | 6 | 15 | 5 |
| Труд и занятость населения | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 5 | 1 | 7 | 2 | 4 | 1,3 |
| Образование. Наука. Культура | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| Финансы | - | - | 1 | 0,3 | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **418** | **67** | **132** | **40** | **157** | **52** |
|  | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 12 | 3 | 6 | 5 | 17 | 11 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 368 | 88 | 90 | 66 | 134 | 85 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 27 | 6 | 32 | 26 | 6 | 4 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 11 | 3 | 4 | 3 | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 34 | 5,5 | 16 | 5 | 25 | 8 |
| Оборона | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| Информация и информатизация | 8 | 1,2 | 14 | 4 | 7 | 2 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 25 | 4 | 52 | 16 | 31 | 10 |
| Правосудие | - | - | 1 | 0,3 |  |  |
| Жилищное законодательство и его применение | **-** | **-** | - | - | 1 | 0,3 |
| Жилищный фонд | 2 | 0,3 | 1 | 0,3 | 1 | 0,3 |
| Обеспечение права на жилище | 1 | 0,2 | 5 | 1,5 | 4 | 1,3 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **98** | **16** | **74** | **22** | **47** | **15** |
| **Всего:** | **620** | **100** | **334** | **100** | **304** | **100** |

Проведенным анализом установлено, что наибольшее количество письменных обращений граждан по-прежнему поступают по вопросам «Хозяйственная деятельность» 67%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» 16%.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года во втором квартале 2024 года на 68% увеличилось количество обращений по тематике «Хозяйственная деятельность», на 24% «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда», на 53% «Природные ресурсы и охрана окружающей среды».

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 281 | 45 | 91 | 27 | 57 | 19 |
| «Поддержано, меры приняты» | 161 | 26 | 72 | 22 | 33 | 11 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 206 | 33 | 170 | 51 | 168 | 55 |
| «Дан ответ» | 3 | 0,4 | 2 | 0,6 | 2 | 0,6 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 22 | 4 | 23 | 7 | 17 | 6 |
| В рассмотрении | 108 | 17 | 48 | 14 | 60 | 18 |

Во втором квартале текущего года на 55% увеличилось количество обращений с результатом рассмотрения «Поддержано, меры принято» и на 17% с результатом «Разъяснено» 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 | II квартал 2024 г. | II квартал 2023 г. | II квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | Проведено  10 приемов,  принято  22 гражданина | Проведено  13 приемов, принято  24 гражданина | Проведено  8 приемов,  принято  13 граждан |
| Приемы вели: |  |  | |
| ФИО руководителя | **II квартал 2024 г**. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Копытин О.Ю. | Проведено 5 приемов, принято 9 граждан | | |
| Барбашин Н.С. | Проведено 5 приемов, принято 13 граждан | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Основы государственного управления | - | - | 1 | 4 | - | - |
| Семья | - | - | 2 | 8 | 1 | 8 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | 1 | 8 |
| **Хозяйственная деятельность** | **13** | **57** | **12** | **50** | **7** | **54** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 3 | 13 | 2 | 8 | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 1 | 4 | **-** | **-** | - | - |
| Нежилой фонд | **-** | **-** | - | - | 1 | 8 |
| Обеспечение права на жилище | - | - | 1 | 4 | - | - |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **6** | **26** | **6** | **25** | **3** | **23** |
| **Всего** | **23** | **100** | **24** | **100** | **13** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | | II квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 6 | 26 | 6 | 46 | 6 | 46 |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 9 | 3 | 23 | 3 | 23 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 12 | 61 | 7 | 54 | 7 | 54 |
| «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 | 3 | 13 | - | - | - | - |

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено с выездом на место 310 обращений;

- проверено с выездом на место 5 обращений, поступивших на личном приеме.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 500 | 83 | 2 | 0,3 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| **Всего** | 500 | 83 | 2 | 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 и документооборота В.Н. Беляева

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в II 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 – 627

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 605

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 367

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 281

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 120

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 161

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 197

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 206

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» – 3

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 22

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 4

1.1.10. Проверено с выездом на место – 310

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» – 3

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) – 22

из них:

1.2.1. Письменных – 2

1.2.2. Устных – 20

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–* 8

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 6

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 2

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 – 53

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:

Обращение Гончарова С.А. по вопросу ненадлежащего санитарного состояния придомовой территории вблизи многоквартирного дома № 10 по ул. Депутатская. Силами обслуживающей организации мероприятия по уборке и вывозу мусора выполнены, что подтверждено заявителем в ходе телефонного разговора и фотоматериалами.

Обращение Лариной В. по вопросу вывоза порубочных остатков, расположенных в районе дома № 57 по ул. Кемеровская. Силами МБУ «Комбинат благоустройства Советского района» порубочные остатки вывезены, что подтверждено фотоматериалами.

Обращение Мултых О.В. по вопросу ненадлежащего состояния территории ТП-531, расположенной в районе многоквартирного дома № 27 по ул. Героев Сибиряков. Силами балансодержателя нарушения устранены, заявитель выразил благодарность.

Начальник отдела по работе с обращениями

граждан и документооборота В.Н. Беляева