**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом 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 | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | **1091** | | **703** | | **638** | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | **426** | **39** | **270** | **38** | **162** | **25** |
| по почте | 104 | 10 | 76 | 10 | 64 | 40 |
| нарочно | 54 | 5 | 120 | 17 | 45 | 28 |
| по электронной почте | 67 | 6 | 72 | 10 | 53 | 33 |
| ПОС | 200 | 18 | - | - | - | - |
| взаимодействие | 1 | 0,09 | 2 | 0,2 | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | **665** | **61** | **433** | **62** | **476** | **75** |

Как видно из таблицы количество письменных обращений граждан в управу района в истекшем периоде 2023 года увеличилось на 36% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, на 34% увеличилось обращений, поступивших на рассмотрение в управу района из администрации городского округа город Воронеж.

Увеличение количества обращений также связано с изменением функционала Платформы обратной связи в части обработки обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй  (в т.ч. обжалование решений государственных органов и должностных лиц) | - | - | - | - | 1 | 0,6 |
| Основы государственного управления (в т.ч. о личном приеме, результатах рассмотрения обращений) | 7 | 1,6 | 5 | 2 | 9 | 9 |
| Гражданское право | - | - | - | - | 2 | 1 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам | 1 | 0,2 | 1 | 0,3 | - | - |
| Семья (в т.ч. опека и попечительство) | 12 | 3 | 17 | 6 | 5 | 3 |
| Труд и занятость населения | 4 | 1 | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 6 | 1,3 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| Образование. Наука. Культура | 1 | 0,2 | - | - |  |  |
| **Хозяйственная деятельность** | **231** | **54** | **144** | **53** | **63** | **39** |
|  | | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 15 |  | 18 | 12 | 9 | 14 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 169 |  | 66 | 46 | 41 | 65 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 35 |  | 56 | 18 | 11 | 17 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 12 |  | 4 | 3 | 2 | 3 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | **30** | **7** | **12** | **4** | **10** | **6** |
| Информация и информатизация (в т.ч. архивное дело, СМИ, реклама) | 9 | 2 | 7 | 3 | 7 | 4 |
| Оборона (в т. военные архивы) | 1 | 0,2 | 3 | 1 | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | **41** | **10** | **21** | **8** | **32** | **20** |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 0,2 |  |  |  |  |
| Нежилой фонд | - | - | - | - | - | - |
| Обеспечение права на жилище | 4 | 1 | 6 | 2 | 2 | 1 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **82** | **19** | **54** | **20** | **27** | **17** |
| **Всего:** | **430** | **100** | **162** | **100** | **188** | **100** |

Проведенным анализом установлено, что наибольшее количество письменных обращений граждан по-прежнему поступают по вопросам «Хозяйственная деятельность» 53%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» 19%.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года в первом квартале 2024 года на 37% увеличилось количество обращений по тематике «Хозяйственная деятельность», на 34% «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда», на 60% «Природные ресурсы и охрана окружающей среды».

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 96 | 22 | 36 | 13 | 37 | 23 |
| «Поддержано, меры приняты» | 35 | 8 | 20 | 7 | 21 | 13 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 1 | 0,3 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 192 | 45 | 86 | 31 | 69 | 43 |
| «Дан ответ» | 0 | - | 3 | 0 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 34 | 8 | 27 | 10 | 10 | 6 |
| В рассмотрении | 108 | 25 | 121 | 44 | 46 | 28 |

В истекшем периоде текущего года на 55% увеличилась динамика результатов рассмотрения обращений граждан «Разьяснено», на 42% с результатом «Поддержано, меры приняты» 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 | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 11 приемов,  принято  22 гражданина | 11 приемов,  принято  19 граждан | 1 прием,  принят  1 граждан |
| ФИО руководителя | **I квартал 2024 г**. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Копытин О.Ю. | Проведено 2 приема, принято 9 гражданин | | |
| Барбашин Н.С. | Проведено 4 приема, принято 6 граждан | | |
| Потапова И.С. | Проведен 1 прием, принят 1 гражданин | | |
| Степанищева С.В. | Проведен 1 прием, принят 1 гражданин | | |
| Долматов К.М. | Проведен 1 прием, принят 1 гражданина | | |
| Петрин С.А. | Проведен 1 прием, принят 1 гражданин | | |
| Котов О.В. | Проведен 1 прием, принят 1 гражданин | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Основы государственного управления | 2 | 9 | 1 | 4 | - | - |
| Семья | - | - | 1 | 4 | - | - |
| Труд и занятость населения | 1 | 5 | - | - | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | 1 | 4 | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **6** | **27** | **8** | **35** | **1** | **0,01** |
| Безопасность и охрана правопорядка | - | - | 1 | 4 | **-** | **-** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 1 | 5 | - | - | **-** | **-** |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | 1 | 4 | **-** | **-** |
| Жилищное законодательство и его применение | 2 | 9 | - | - | **-** | **-** |
| **-Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **10** | **45** | **10** | **43** | **-** | **-** |
| **Всего** | **22** | **100** | **23** | **100** | **1** | **100** |

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | | I квартал 2022 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 3 | 14 | 2 | 9 | - | - |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 9 | 2 | 9 | - | - |
| «Разъяснено» | 18 | 81 | 14 | 61 | - | - |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 1 | 5 | 7 | 30 | 1 | 100 |

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено с выездом на место 156 обращений

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 317 | 74 | 3 | 1 |
| Срок рассмотрения продлен | 1 | - | 0 | - |
| Свыше установленного срока | 0 | - | 0 | - |
| **Всего** | 318 | 75 | 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 I 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 – 448

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе

личного приема) – 426

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 227

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 96

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 61

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 35

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 76

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 192

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 – 34

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 1

1.1.9. Проверено комиссионно – 0

1.1.10. Проверено с выездом на место – 156

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 2

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 2

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 – 3

1.2.2. Устных – 22

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* – 3

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 1

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 2

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 18

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 – 42

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