**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**во втором квартале 2025 года**

Работа с обращениями граждан в управе Центрального района городского округа город Воронеж осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением Воронежской городской Думы от 27.10.2004 №150-I;

- Положением об управе Центрального района городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением городского округа город Воронеж от 20.03.2015 № 254;

- Законом Воронежской области от 19.10.2009 №125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Воронежской области»;

- Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 05.11.2013 № 996;

- Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 15.06.2023 № 725.

Регистрация, рассмотрение и контроль за ходом рассмотрения обращений граждан в управе района осуществляется в системе электронного документооборота «Аврора».

I.Работа с письменными обращениями граждан.

1. Общая информация

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 759 | | 1024 | | 684 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 392 | 51,65 | 531 | 51,86 | 173 | 25,29 |
| по почте | 47 | 11,99 | 89 | 16,76 | 47 | 27,17 |
| нарочно | 84 | 21,43 | 75 | 14,12 | 73 | 42,19 |
| по электронной почте | 6 | 1,53 | 70 | 13,18 | 52 | 30,06 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | 3 | 0,77 | - | - | 1 | 0,58 |
| ГИС ЖКХ | 10 | 2,55 | 5 | 0,94 | - | - |
| ПОС | 242 | 61,73 | 292 | 55,0 | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 367 | 48,35 | 493 | 48,14 | 511 | 74,71 |

Количество обращений граждан, поступивших непосредственно в управу района во втором квартале 2025 года уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2024 года на 139 единиц, что составило 26,2%, по сравнению со вторым кварталом 2023 года увеличилось на 219 единиц, что составило 55,9%.

Увеличение количества обращений во втором квартале 2025 года со сравнению с аналогичным периодом 2023 года произошло за счет внесения изменений в нормы Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и рассмотрении сообщений, поступающих в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в рамках вышеуказанного закона.

Уменьшение количества обращений во втором квартале 2025 года со сравнению с аналогичным периодом 2024 года произошло за счет внесения изменений в нормы Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**,** в соответствии с которыми электронная почта управы района не может быть использована как канал приема обращений граждан, подлежащих рассмотрению в рамках Федерального закона № 59-ФЗ. Обращения граждан в форме электронного документа в управу района возможно направить посредством [Единого портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации (Госуслуги)](https://www.gosuslugi.ru/) и «[Электронной приемной](https://reception.voronezh-city.ru/)» официального сайта администрации городского округа город Воронеж, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию заявителя в соответствии с действующим законодательством.

Во втором квартале 2025 года количество обращений, поступивших из администрации ГО г. Воронеж, уменьшилось на 126 единиц по сравнению с первым кварталом 2024 года, что составило 25,6%, по сравнению с первым кварталом 2023 года - на 144 единицы, что составило 28,2%.

2. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | - | - | 1 | 0,54 |
| Основы государственного управления | 11 | 2,56 | 7 | 1,23 | 4 | 2,15 |
| Международные отношения. Международное право | - | - | - | - | - | - |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - | - | - | - | - | - |
| Семья | 2 | 0,47 | 9 | 1,58 | 13 | 6,99 |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 2 | 0,47 | 2 | 0,35 | - | - |
| Образование. Наука. Культура | 1 | 0,23 | - | - | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | - | - |
| Финансы | 3 | 0,70 | 7 | 1,23 | 14 | 7,52 |
| Хозяйственная деятельность | 268 | 62,47 | 360 | 63,16 | 65 | 34,95 |
| *в т.ч. вопросы:* |  | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 32 | 7,46 | 14 | 2,46 | 8 | 4,30 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 214 | 49,88 | 318 | 55,79 | 49 | 26,34 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 18 | 4,19 | 13 | 2,28 | 7 | 3,76 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 4 | 0,93 | 15 | 2,63 | 1 | 0,54 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 7 | 1,63 | 19 | 3,33 | 12 | 6,45 |
| Информация и информатизация | 6 | 1,40 | 1 | 0,18 | 2 | 1,07 |
| Оборона | - | - | 1 | 0,18 | 1 | 0,54 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 56 | 13,05 | 91 | 15,96 | 33 | 17,74 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - | - | - | - | - | - |
| Правосудие | - | - | 1 | 0,18 | 1 | 0,54 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | 1 | 0,18 | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 1 | 0,23 | 3 | 0,52 | 1 | 0,54 |
| Нежилой фонд | 2 | 0,47 | - | - | 1 | 0,54 |
| Обеспечение права на жилище | 7 | 1,63 | 3 | 0,52 | 5 | 2,69 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 63 | 14,69 | 65 | 11,40 | 33 | 17,74 |
| **Всего:** | **429** | **100** | **570** | **100** | **186** | **100** |

Анализ тематической структуры обращений граждан во втором квартале 2025 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года показал, что в процентном соотношении увеличилось количество обращений разделов «Основы государственного управления» - на 1,33%, «Информация и информатизация» - на 1,22%, «Обеспечение права на жилище» - на 1,11%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» - на 3,29%. Уменьшилось количество обращений разделов «Семья» - на 1,11%, «Финансы» - на 0,53%, «Хозяйственная деятельность» - на 0,69%, «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» - на 1,7%, «Безопасность и охрана правопорядка» - на 2,91%.

3. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 105 | 24,48 | 141 | 24,73 | 43 | 23,12 |
| «Поддержано, меры приняты» | 90 | 24,32 | 122 | 21,40 | 33 | 17,74 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 253 | 58,97 | 340 | 59,65 | 109 | 58,60 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 12 | 2,80 | 14 | 2,46 | 7 | 3,76 |
| В рассмотрении | 59 | 13,75 | 75 | 13,16 | 27 | 14,52 |

На 01.07.2025 на рассмотрении в управе района находится 54 обращения граждан по 59 вопросам. За отчетный период рассмотрено 338 заявления физических лиц, что составляет 86,2%. За второй квартал 2025 года с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» рассмотрено 24,48% обращений, С результатом рассмотрения «Разъяснено» рассмотрено 58,97% обращений.

Для повышения качества рассмотрения обращений граждан в управе района организовано осуществление оперативной и контрольной «обратной связи» с заявителями, в соответствии с Порядком осуществления «обратной связи», утвержденным приказом заместителя главы администрации - руководителя аппарата администрации городского округа город Воронеж от 20.05.2025 № 112. Количество обращений, по которым осуществлена контрольная «обратная связь» во втором квартале 2025 года составило 84 единицы.

II. Работа с обращениями граждан на личном приеме.

1. Прием граждан проводится должностными лицами в управе района согласно графикам, утвержденным администрацией городского округа город Воронеж и распоряжением управы Центрального района городского округа город Воронеж

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | II квартал 2025 г. | II квартал 2024 г. | II квартал 2023 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 4 приема –  6 человек | 5 приемов –  11 человек | 7 приемов –  10 человек |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | II квартал 2025 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Галкин И.Н. | 2 приема – 4 человека | | |
| Разуваев А.В. | 2 приема – 2 человека | | |

2. 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 | 6,67 |
| Семья | - | - | 1 | 4,35 | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 7 | 50,0 | 15 | 65,22 | 4 | 26,66 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1 | 7,14 | 1 | 4,35 | 3 | 20,0 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 1 | 7,14 | - | - | 1 | 6,67 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 5 | 35,72 | 6 | 26,08 | 6 | 40,0 |
| **Всего** | **14** | **100** | **23** | **100** | **15** | **100** |

Анализ тематической структуры обращений граждан на личном приеме показал, что жители обращались по вопросам благоустройства и уборки дворовых территорий, содержания общего имущества МКД, ликвидации несанкционированной свалки мусора, проведения ремонтных работ дорожного покрытия, устройства тротуара, опиловки деревьев, благоустройства детской площадки в районе частного сектора.

3. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | II квартал 2025 г. | | II квартал 2024 г. | | II квартал 2023 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 4 | 28,57 | 5 | 21,74 | 4 | 26,67 |
| «Поддержано, меры приняты» | 3 | 21,43 | 4 | 17,39 | 4 | 26,67 |
| «Не поддержано» | **-** | **-** | **-** | **-** | - | - |
| «Разъяснено» | 4 | 28,57 | 18 | 78,26 | 11 | 73,33 |
| «Дан ответ» | **-** | **-** | **-** | **-** | - | - |
| «Оставлено без ответа» | **-** | **-** | **-** | **-** | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 6 | 42,86 | - | - | - | - |
| Взято на контроль | **-** | **-** | **-** | **-** | - | - |

На 01.07.2025 на рассмотрении в управе района находится 1 обращение по 6 вопросам, поступившее на личном приеме граждан. За второй квартал 2025 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме, с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» рассмотрено 28,57% обращений. С результатом рассмотрения «Разъяснено» рассмотрено 28,57% обращений.

4. Иная информация (напр., о выездных приемах, встречах в трудовых коллективах, и пр.)

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

- проведено внеплановых проверок - 0;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. в текущем периоде - 0;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды - 0;

- иная информация (составлены акты, вынесены предписания и пр.)

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 1 обращение;

- проверено с выездом на место 204 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя 2 обращения.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 338 | 100 | 5 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| **Всего** | 338 | 100 | 5 | 100 |

При рассмотрении всех обращений соблюдены установленные законом сроки, по каждому направлен ответ.

Руководитель аппарата управы района Е.К.Леденева

Жальских Любовь Николаевна

252-34-44