**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом 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 | I квартал 2025 г. | | I квартал 2024 г. | | I квартал 2023 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 672 | | 916 | | 671 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 325 | 48,36 | 393 | 42,90 | 160 | 23,85 |
| по почте | 64 | 19,69 | 82 | 20,87 | 30 | 18,75 |
| нарочно | 45 | 13,85 | 67 | 17,05 | 75 | 46,88 |
| по электронной почте | 50 | 15,38 | 244 | 62,08 | 55 | 34,37 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
| ГИС ЖКХ | 6 | 1,85 | - | - | - | - |
| ПОС | 160 | 49,23 | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 347 | 51,64 | 523 | 57,10 | 511 | 76,15 |

Количество обращений граждан, поступивших непосредственно в управу района в первом квартале 2025 года уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2024 года на 68 единиц, что составило 17,3%, по сравнению с первым кварталом 2023 года увеличилось на 165 единиц, что составило 50,8%.

Увеличение количества обращений в первом 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 04.08.2023) «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.

В первом квартале 2025 года количество обращений, поступивших из администрации ГО г. Воронеж, уменьшилось на 176 единиц по сравнению с первым кварталом 2024 года, что составило 33,6%, по сравнению с первым кварталом 2023 года - на 164 единицы, что составило 32,1%.

2. 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. | % |
| Конституционный строй | 1 | 0,28 | - | - | 2 | 1,19 |
| Основы государственного управления | 11 | 3,05 | 2 | 0,48 | 6 | 3,57 |
| Международные отношения. Международное право | - | - | 6 | 1,43 | - | - |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - | - | 1 | 0,24 | - | - |
| Семья | 7 | 1,94 | 13 | 3,10 | 5 | 2,98 |
| Труд и занятость населения | 1 | 0,28 | - | - | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 1 | 0,28 | 3 | 0,72 | 2 | 1,19 |
| Образование. Наука. Культура | 1 | 0,28 | 2 | 0,48 | 2 | 1,19 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 1 | 0,28 | 1 | 0,24 | - | - |
| Финансы | 5 | 1,39 | 12 | 2,86 | 9 | 5,36 |
| Хозяйственная деятельность | 168 | 46,67 | 221 | 52,74 | 43 | 25,6 |
| *в т.ч. вопросы:* |  | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 28 | 7,78 | 17 | 7,69 | 11 | 25,58 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 128 | 35,56 | 196 | 88,69 | 25 | 58,14 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 10 | 2,78 | 4 | 1,81 | 1 | 2,32 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 2 | 0,56 | 1 | 0,45 | 5 | 11,63 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 12 | 3,33 | 15 | 3,58 | 4 | 2,38 |
| Информация и информатизация | 2 | 0,56 | 1 | 0,24 | - |  |
| Оборона | 1 | 0,28 | 2 | 0,48 | 1 | 0,59 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 83 | 23,05 | 86 | 20,52 | 39 | 23,21 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - | - | - | - | - | - |
| Правосудие | - | - | - | - | 1 | 0,59 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | 1 | 0,24 | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 1 | 0,28 | 3 | 0,72 | 3 | 1,79 |
| Нежилой фонд | - | - | - | - | 1 | 0,59 |
| Обеспечение права на жилище | 3 | 0,83 | 7 | 1,67 | 4 | 2,38 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 62 | 17,22 | 43 | 10,26 | 46 | 27,39 |
| **Всего:** | **360** | **100** | **419** | **100** | **168** | **100** |

Анализ тематической структуры обращений граждан в первом квартале 2025 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года показал, что в процентном соотношении увеличилось количество обращений разделов «Основы государственного управления» - на 2,57%, «Безопасность и охрана правопорядка» - на 6,96%, «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» - на 6,5%. Уменьшилось количество обращений разделов «Семья» - на 1,16%, «Финансы» - на 1,47%, «Хозяйственная деятельность» - на 6,07%, «Обеспечение права на жилище» - на 0,84%.

3. 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» | 63 | 17,5 | 94 | 22,43 | 32 | 19,05 |
| «Поддержано, меры приняты» | 59 | 16,39 | 66 | 15,75 | 29 | 17,26 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 195 | 54,16 | 220 | 52,51 | 80 | 47,62 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | 2 | 1,19 |
| «Оставлено без ответа» | 1 | 0,28 | 3 | 0,72 | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 19 | 5,28 | 15 | 3,58 | 14 | 8,33 |
| В рассмотрении | 82 | 22,78 | 87 | 20,76 | 40 | 23,81 |

На 01.04.2025 на рассмотрении в управе района находится 72 обращения граждан по 82 вопросам. За отчетный период рассмотрено 253 заявления физических лиц, что составляет 77,8%. За первый квартал 2025 года с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» рассмотрено 17,5% обращений, что в процентном соотношении ниже аналогичного периода 2024 года. С результатом рассмотрения «Разъяснено» рассмотрено 54,16% 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 18.11.2022 № 231. Количество обращений, по которым осуществлена контрольная «обратная связь» в первом квартале 2025 года составило 55 единиц.

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 | I квартал 2025 г. | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 5 приемов –  9 человек | 4 приема –  5 человек | 5 приемов –  13 человек |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | I квартал 2025 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Рыженин А.И. | 1 прием – 1 человек | | |
| Галкин И.Н. | 3 приема – 7 человек | | |
| Разуваев А.В. | 1 прием – 1 человек | | |

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. | % |
| Хозяйственная деятельность | 6 | 50,0 | **-** | **-** | 4 | 22,22 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | - | - | 1 | 14,29 | 2 | 11,11 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 2 | 16,67 | - | - | - | - |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | **-** | **-** | **-** | **-** | 1 | 5,56 |
| Обеспечение права на жилище | - | - | 1 | 14,29 | 2 | 11,11 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 4 | 33,33 | 5 | 71,42 | 9 | 50,0 |
| **Всего** | **12** | **100** | **7** | **100** | **18** | **100** |

Анализ тематической структуры обращений граждан на личном приеме показал, что жители обращались по вопросам ремонта внутриквартирного технологического оборудования, размещения гаража на придомовой территории, правомерности привлечения к административной ответственности, благоустройства улиц и организации детской площадки в районе частного сектора.

3. 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» | 2 | 16,67 | 1 | 14,29 | 1 | 5,56 |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 16,67 | 1 | 14,29 | 1 | 5,56 |
| «Не поддержано» | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| «Разъяснено» | 9 | 75,0 | 3 | 42,85 | 11 | 61,11 |
| «Дан ответ» | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| «Оставлено без ответа» | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | 1 | 14,29 | **-** | **-** |
| В рассмотрении | 1 | 8,33 | 2 | 28,57 | 6 | 33,33 |
| Взято на контроль | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |

На 01.04.2025 на рассмотрении в управе района находится 1 обращение по 1 вопросу, поступившее на личном приеме граждан. За первый квартал 2025 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме, с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» рассмотрено 16,67% обращений. С результатом рассмотрения «Разъяснено» рассмотрено 75,0% 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 2 обращения;

- проверено с выездом на место 120 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 7 обращений.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 253 | 100 | 8 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| **Всего** | 253 | 100 | 8 | 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