**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в третьем квартале 2024 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 | III квартал 2024 г. | | III квартал 2023 г. | | III квартал 2022 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 833 | | 657 | | 696 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 384 | 46,1 | 184 | 28,0 | 195 | 28,0 |
| по почте | 64 | 16,67 | 44 | 23,91 | 41 | 21,0 |
| нарочно | 88 | 22,92 | 84 | 45,66 | 90 | 46,2 |
| по электронной почте | 53 | 13,80 | 56 | 30,43 | 64 | 32,8 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
| ГИС ЖКХ | 4 | 1,04 | - | - | - | - |
| ПОС | 175 | 45,57 | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 449 | 53,9 | 473 | 72,0 | 501 | 72,0 |

Количество обращений граждан, поступивших непосредственно в управу района в третьем квартале 2024 года увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2023 года на 200 единиц, что составило 52,1%, по сравнению с третьим кварталом 2022 года увеличилось на 189 единиц, что составило 49,2%.

Увеличение количества обращений в третьем квартале 2024 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 третьем квартале 2024 года количество обращений, поступивших из администрации ГО г. Воронеж, уменьшилось на 24 единицы по сравнению с третьим кварталом 2023 года, что составило 5,1%, по сравнению с третьим кварталом 2022 года - на 52 единицы, что составило 10,4%.

2. 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 | 3 | 0,67 | 1 | 0,49 | - | - |
| Основы государственного управления | 5 | 1,11 | 9 | 4,41 | 5 | 2,5 |
| Международные отношения. Международное право | - | - | - | - | - | - |
| Гражданское право | - | - | - | - | - | - |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - | - | - | - | - | - |
| Семья | 2 | 0,44 | 6 | 2,94 | 2 | 1,0 |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | 1 | 0,5 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 1 | 0,22 | 3 | 1,47 | 4 | 2,0 |
| Образование. Наука. Культура | - | - | 3 | 1,47 | - | - |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | - | - | - | - | - | - |
| Финансы | 13 | 2,89 | 8 | 3,92 | 18 | 9,0 |
| Хозяйственная деятельность | 234 | 52,0 | 67 | 32,85 | 99 | 49,2 |
| *в т.ч. вопросы:* |  | | | | | |
| *- строительства, градостроительства и архитектуры* | 26 | 5,78 | 16 | 7,84 | 29 | 29,3 |
| *- благоустройства городов и поселков (в т.ч. уборка мусора и посторонних предметов)* | 191 | 42,44 | 41 | 20,10 | 58 | 58,6 |
| *- транспорта и дорожного хозяйства* | 10 | 2,22 | 5 | 2,45 | 8 | 8,1 |
| *- торговли и бытового обслуживания* | 7 | 1,56 | - | - | 4 | 4,0 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - | - | - | - | - | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 22 | 4,89 | 14 | 6,86 | 13 | 6,5 |
| Информация и информатизация | - | - | - | - | 1 | 0,5 |
| Оборона | 12 | 2,67 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 80 | 17,78 | 46 | 22,55 | 26 | 12,9 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - | - | - | - | - | - |
| Правосудие | - | - | - | - | - | - |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - | - | 1 | 0,49 | - | - |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 0,22 | - | - | - | - |
| Жилищный фонд | 3 | 0,67 | 1 | 0,49 | 4 | 2,0 |
| Нежилой фонд | - | - | - | - | - | - |
| Обеспечение права на жилище | 4 | 0,89 | 5 | 2,45 | 5 | 2,5 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 70 | 15,56 | 40 | 19,61 | 23 | 11,4 |
| **Всего:** | **450** | **100** | **204** | **100** | **201** | **100** |

Анализ тематической структуры обращений граждан в третьем квартале 2024 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года показал, что в процентном соотношении увеличилось количество обращений разделов «Хозяйственная деятельность» - на 19,15%. Уменьшилось количество обращений разделов «Основы государственного управления» - на 3,3%, «Семья» - на 2,54%, «Финансы» - на 1,03%. «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» - на 1,97%, «Безопасность и охрана правопорядка» - на 4,77% «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» - на 4,05%.

3. 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» | 83 | 18,44 | 40 | 19,61 | 52 | 25,9 |
| «Поддержано, меры приняты» | 75 | 16,67 | 33 | 16,18 | 29 | 14,4 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 275 | 61,11 | 133 | 65,20 | 101 | 50,2 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - |  |  |
| «Оставлено без ответа» | 1 | 0,22 | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 33 | 7,33 | 13 | 6,37 | 13 | 6,5 |
| В рассмотрении | 58 | 12,90 | 18 | 8,82 | 35 | 17,4 |

На 02.10.2024 на рассмотрении в управе района находится 48 обращений граждан по 58 вопросам. За отчетный период рассмотрено 336 заявлений физических лиц, что составляет 87,5%. За третий квартал 2024 года с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» рассмотрено 18,44% обращений, что в процентном соотношении ниже аналогичного периода 2023 года. С результатом рассмотрения «Разъяснено» рассмотрено 61,11% 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 третьем квартале 2024 года составило 68 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 | III квартал 2024 г. | III квартал 2023 г. | III квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего | 9 приемов –  10 человек | 8 приемов –  14 человек | 6 приемов –  12 человек |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | III квартал 2024 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Шеина И.Н. | 4 приема – 5 человек | | |
| Галкин И.Н. | 3 приема – 3 человека | | |
| Болотов И.И. | 1 прием – 1 человек | | |
| Леденева Е.К. | 1 прием – 1 человек | | |

2. 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. | % |
| Конституционный строй | - | - | - | - | 1 | 6,2 |
| Образование. Наука. Культура | 1 | 4,76 | - | - | - | - |
| Хозяйственная деятельность | 12 | 57,15 | 3 | 15,8 | 8 | 50,0 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 2 | 9,52 | 1 | 5,26 | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 2 | 9,52 | 1 | 5,26 | - | - |
| Правосудие | - | - | 1 | 5,26 | - | - |
| Нежилой фонд | - | - | 1 | 5,26 | - | - |
| Обеспечение права на жилище | - | - | 2 | 10,53 | - | - |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда | 4 | 19,05 | 10 | 52,63 | 7 | 43,8 |
| **Всего** | **21** | **100** | **19** | **100** | **16** | **100** |

Анализ тематической структуры обращений граждан на личном приеме показал, что жители обращались по вопросам благоустройства, санитарного состояния дорог, тротуаров и общественных пространств, опиловке деревьев, законности проведения соседом строительных работ, замены вентелей системы отопления, о ремонте крыши МКД, об оплате парковки транспортного средства.

3. 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» | 2 | 9,52 | 1 | 5,26 | 1 | 6,2 |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 9,52 | - | - | 1 | 6,2 |
| «Не поддержано» | **-** | **-** | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 13 | 61,91 | 17 | 89,48 | 3 | 18,8 |
| «Дан ответ» | **-** | **-** | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | **-** | **-** | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | - | - | - | - | - | - |
| В рассмотрении | 6 | 28,57 | 1 | 5,26 | 12 | 75,0 |
| Взято на контроль | **-** | **-** | 1 | 5,26 | - | - |

За третий квартал 2024 года по результатам рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме, с результатом «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» рассмотрено 9,52% обращений. С результатом рассмотрения «Разъяснено» рассмотрено 61,91% обращений. На 02.10.2024 на рассмотрении в управе района находится 3 обращения, поступивших на личном приеме, по 6 вопросам.

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 4 обращения;

- проверено с выездом на место 189 обращений;

- рассмотрено с участием заявителя 5 обращений.

IV. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 336 | 100 | 7 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - | - | - |
| Свыше установленного срока | - | - | - | - |
| **Всего** | 336 | 100 | 7 | 100 |

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

Исполняющий обязанности

руководителя аппарата управы района И. И. Болотов

Жальских Любовь Николаевна

252-34-44

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в III квартале 2024 года**

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

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 394

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 384

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 358

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 83

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 8

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –75

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль

до принятия мер – 13

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 275

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» –1

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 33

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно –1

1.1.10. Проверено с выездом на место 182

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 5

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 10

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 68

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) – 10

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 10

1.2.3. Принято в режиме ВКС –0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–*2

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –2

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –13

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 – 33

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

Исполняющий обязанности

руководителя аппарата управы района И. И. Болотов

Жальских Любовь Николаевна

252-34-44