**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управление экологии**

**администрации городского округа город Воронеж**

**в 2023 году**

Работа с обращениями граждан в управлении экологии осуществляется в соответствии с:

 – Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке

 рассмотрения обращений граждан РФ»;

* регламентом администрации городского округа город Воронеж, утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2015 № 703;
* 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 24.08.2011 № 804;
* инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 13.01.2017 № 12.
1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | 2023 г. | 2022 г. | 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | 1254 | 1149 | 977 |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 105 | 8,3 | 82 | 7,1 | 100 | 8,7 |
| по почте | 56 | 4,4 | 33 | 2,8 | 21 | 1,8 |
| нарочно | 28 | 2,2 | 20 | 1,7 | 35 | 3,0 |
| по электронной почте | 45 | 3,5 | 29 | 2,5 | 44 | 3,8 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 1204 | 96 | 1049 | 91,2 | 889 | 91 |

Краткая аналитическая справка об изменении количества обращений по отношению к предыдущим периодам (рост/снижение, возможные причины).

\* – % от общего числа обращений, поступивших за период

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | 2023 г. | 2022 г. | 2021 г. |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 48 | 45,7 | 34 | 41,5 | 20 | 20,0 |
| 0003.0009.0097.0691 Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | - | - | 1 | 1,2 | 1 | 1,0 |
| 0003.0009.0097.0692 Озеленение | 13 | 12,3 | 3 | 3,7 | 3 | 3,0 |
| 0003.0009.0097.0693 Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | - | - | - | - | 4 | 4,0 |
| 0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | - | - | 1 | 1,2 | 2 | 2,0 |
| 0003.0009.0097.0695 Организация выгула собак | - | - | - | - | 1 | 1,0 |
| 0003.0011.0122.0828 Законодательство в области охраны окружающей среды | 33 | 31,4 | 27 | 33,0 | 50 | 50,0 |
| 0003.0011.0122.0834 Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы | 1 | 0,9 | 8 | 9,8 | 13 | 13,0 |
| 0003.0011.0127.0866 Отлов животных | - | - | 3 | 3,7 | 1 | 1,0 |
| 0003.0011.0127.0867 Содержание животных | 3 | 2,9 | 1 | 1,2 | 2 | 2,0 |
| 0003.0011.0127.0868 Регулирование численности животных | - | - | - | - | 1 | 1,0 |
| 0005.0005.0056.1161 Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 2 | 1,9 | 4 | 4,9 | - | - |
| 0003.0009.0097.0688 Градостроительство. Архитектура и проектирование | - | - | - | - | 1 | 1,0 |
| 0003.0011.0125.0854 Охрана и использование водных ресурсов | - | - | - | - | 1 | 1,0 |
| 0002.0013.0139.0341 Размещение сезонных аттракционов | 1 | 0,9 | - | - | - | - |
| 0003.0011.0127.0870 Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных | 2 | 1,9 | - | - | - | - |
| 0005.0005.0056.1158 Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 1 | 0,9 | - | - | - | - |

Краткая аналитическая справка по структуре поступивших обращений. Выводы.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2023 г. | 2022 г. | 2021 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 8 | 7,6 | 46 | 56,0 | 26 | 26,0 |
| «Поддержано, меры приняты» | - | - | 25 | 30,4 | 9 | 9,0 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 81 | 77,1 |  41 | 50,0 | 53 | 53,0 |
| «Дан ответ» | 1 | 0,9 | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 12 | 11,4 | 12 | 14,6 | 11 | 11,0 |
| В рассмотрении | 2 | 1,9 | 4 | 4,8 | 5 | 5,0 |

Краткая аналитическая справка о результатах рассмотрения.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится: еженедельно по средам в управлении экологии согласно графикам, утвержденным главой городского округа.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | 2023 г. | 2022 г. | 2021 г. |
| шт. | шт.  | шт.  |
| Всего | 9 | 6 | 1 |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | 2023 г. |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) |
| Воробьева Г.Л. |  |
|  |  |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | 2023 г. | 2022 г. | 2021 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| 0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство | 2 | 1,9 | 3 | 50,0 | 1 | 100 |
| 0003.0011.0122.0834 Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы |  |  | - | - | - | - |
| 0003.0011.0127.0865 Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных |  |  | - | - | **-** | **-** |
| 0003.0011.0122.0828 Законодательство в области охраны окружающей среды |  |  | 2 | 33,3 | **-** | **-** |
| 0003.0009.0097.0692 Озеленение | 1 | 0,9 | 1 | 16,7 | **-** | **-** |
| **Всего:** | **3** | **100** | **6** | **100** | **1** | **100** |

\*(ненужные строки удалить)

Краткая аналитическая справка по структуре поступивших обращений.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | 2023 г. | 2022 г. | 2021 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 1 | 0,9 | 2 | 33,3 | 1 | 100 |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  | 2 | 33,3 | - | - |
| «Не поддержано» |  |  | - |  | - | - |
| «Разъяснено» | 2 | 1,9 | 4 | 66,6 | - | - |
| «Дан ответ» |  |  | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» |  |  | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган |  |  | - | - | - | - |
| В рассмотрении |  |  | - | - | - | - |

Краткая аналитическая справка о результатах рассмотрения.

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

\* Раздел II обязателен для заполнения, ТОЛЬКО если руководитель и должностные лица ведут прием граждан в своем структурном подразделении.

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 2 обращений;

- проверено с выездом на место 23 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя 1 обращение.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 105 | 100 | 9 | 100 |
| Срок рассмотрения продлен | - | - |  |  |
| Свыше установленного срока | - | - |  |  |
| **Всего** | 105 | 100 | 9 | 100 |

Информация о мерах, принятых при выявлении случаев нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в 2023 году**

**в управление экологии администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 9

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 114

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) –89

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  8

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 8

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер –0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 81

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» – 1

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 12

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 2

1.1.10. Проверено с выездом на место – 23

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 1

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 0

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 0

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) –

из них:

1.2.1. Письменных – 3

1.2.2. Устных – 6

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *–*1

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 1

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 2

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 – 0

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: