**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в** (наименование структурного подразделения)

**администрации городского округа город Воронеж**

**в четвертом квартале 2023 года**

Работа с обращениями граждан в (наименование структурного подразделения) осуществляется в соответствии с:

– …

1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 321 | | 234 | | 229 | |
| из них поступило: | | | | | | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 29 |  | 16 | 9,0 | 21 | 8,9 |
| по почте | 3 |  | 12 | 6,7 | 6 | 2,5 |
| нарочно | 8 |  | 2 | 1,1 | 6 | 2,5 |
| по электронной почте | 16 |  | 2 | 1,1 | 9 | 3,8 |
| по факсу | - |  | - | - | - | - |
| взаимодействие | - |  | - | - | - | - |
|  | | | | | | |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 292 |  | 161 | 90,9 | 213 | 91,0 |

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) | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| **Всего:** |  |  |  |  |  |  |

Краткая аналитическая справка по структуре поступивших обращений. Выводы.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Не поддержано» |  |  |  |  |  |  |
| «Разъяснено» |  |  |  |  |  |  |
| «Дан ответ» |  |  |  |  |  |  |
| «Оставлено без ответа» |  |  |  |  |  |  |
| Переадресовано по компетенции в другой орган |  |  |  |  |  |  |
| В рассмотрении |  |  |  |  |  |  |

Краткая аналитическая справка о результатах рассмотрения.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ согласно графикам, утвержденным главой городского округа, …

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | IV квартал 2023 г. | IV квартал 2022 г. | IV квартал 2021 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| Всего |  |  |  |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | IV квартал 2023 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| … |  | | |
|  |  | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
|  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| **Всего:** |  |  |  |  |  |  |

\*(ненужные строки удалить)

Краткая аналитическая справка по структуре поступивших обращений.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | IV квартал 2023 г. | | IV квартал 2022 г. | | IV квартал 2021 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Поддержано, меры приняты» |  |  |  |  |  |  |
| «Не поддержано» |  |  |  |  |  |  |
| «Разъяснено» |  |  |  |  |  |  |
| «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):

- проведено внеплановых проверок - \_\_\_\_;

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

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

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно \_\_\_\_\_\_ обращений;

- проверено с выездом на место \_\_\_\_\_\_ обращений;

- рассмотрено с участием заявителя \_\_\_\_\_\_ обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

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

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

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

**в IV квартале 2023 года**

**в** (наименование структурного подразделения)

**администрации городского округа город Воронеж**

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

Из них:

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

в т.ч.:

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

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

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер –

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» –

1.1.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» –

из них:

1.1.4.1. Обращение нецелесообразно и необоснованно –

1.1.4.2. Выявлено бездействие должностных лиц –

1.1.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –

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

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган –

1.1.8. Срок рассмотрения продлен –

1.1.9. Проверено комиссионно –

1.1.10. Проверено с выездом на место –

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя –

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

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

1.1.14. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» –

1.2. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителями (равно количеству карточек личного приема) –

из них:

1.2.1. Письменных –

1.2.2. Устных –

1.2.3. Принято в режиме ВКС –

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

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» –

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» –

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» –

1.2.6. С результатом рассмотрения «не поддержано» –

1.2.7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» –

1.3. Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан –

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности –

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности –

1.6. Количество повторных обращений –

1.7. Всего поступило обращений, содержащих информацию о фактах коррупции, –

из них:

1.7.1. рассмотрено –

1.7.2. переадресовано по компетенции в другой орган государственной власти –

1.7.3. факты подтвердились –

1.8. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц (перечислить: Ф.И.О. должностного лица, проступок, меры воздействия) –

1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан: