**Отчет о работе с обращениями граждан**

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

**в первом квартале 2020 года**

Работа с обращениями граждан в управе Советского района осуществляется в соответствии с:

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

- Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Воронеж, утвержденной постановлением администрации городского округа город Воронеж от 13.01.2017 №12;

- распоряжением администрации городского округа город Воронеж от 24.06.2019 № 503-р»;

- распоряжением управы Советского района городского округа город Воронеж от 01.12.2016 № 1003-р «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в управе Советского района городского округа город Воронеж»;

- распоряжением управы Советского района городского округа город Воронеж от 20.12.2019 № 1024-р «О графиках приема граждан в управе Советского района городского округа город Воронеж на первое полугодие 2020 года».

1. Работа с письменными обращениями граждан.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | 1 квартал 2020 г. | | I квартал 2019 г. | | I квартал 2018 г. | |
| шт. | | шт. | | шт. | |
| **Всего** | 555 | | 472 | | 780 | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в управу:** | 150 | 27 | 174 | 37 | 542 | 70 |
| по почте | 36 | 24 | 35 | 20 | 72 | 13 |
| нарочно | 84 | 56 | 108 | 62 | 430 | 79 |
| по электронной почте | 30 | 20 | 31 | 18 | 40 | 7 |
| по факсу | - | - | - | - | - | - |
| взаимодействие | - | - | - | - | - | - |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 405 | 73 | 298 | 63 | 238 | 31 |

На 26% возросло количество письменных обращений граждан, поступивших из администрации городского округа город Воронеж в управу района в 1 квартале 2020 года, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года и на 15% возросло количество письменных обращений граждан, поступивших в управу района в 1 квартале 2020 года, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | 1 квартал  2020 г. | | I квартал 2019 г. | | I квартал 2018 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Конституционный строй | - | - | 1 | 0,6 | - | - |
| Основы государственного управления | - | - | 1 | 0,6 | - | - |
| Семья | - | - | - | - | 292 | 53,9 |
| Труд и занятость населения | - | - | - | - | 4 | 0,7 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 6 | 4 | 7 | 4 | 7 | 1,3 |
| Финансы | 1 | 1 | - | - | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **67** | **45** | **65** | **37** | **109** | **20,1** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 14 | 9 | 15 | 9 | 17 | 3,1 |
| Информация и информатизация | - | - | 9 | 5 | 7 | 1,3 |
| Оборона | - | - | - | - | 1 | 0,2 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 10 | 7 | 12 | 7 | 8 | 1,5 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат. | 1 | 1 |  |  |  |  |
| Жилищное законодательство и его применение | - | - | - | - | 1 | 0,3 |
| Жилищный фонд | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 0,3 |
| Нежилой фонд | - | - | 3 | 2 | - | - |
| Обеспечение права на жилище | 2 | 1 | 7 | 4 | 47 | 8,7 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **47** | **31** | **50** | **29** | **48** | **8,9** |
| **Всего:** | **150** | **100** | **174** | **100** | **542** | **100** |

Проведенным анализом установлено, что наибольшее количество письменных обращений граждан по-прежнему поступают по вопросам «Хозяйственная деятельность», «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда».

По структуре обращений граждан, поступивших в управу района в 1 квартале 2020 года, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года существенных изменений не произошло.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 1 квартал 2020 г. | | I квартал 2019 г. | | I квартал 2018 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 42 | 28 | 38 | 22 | 258 | 47,6 |
| «Поддержано, меры приняты» | 14 | 9 | 32 | 18 | 17 | 3 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 65 | 43 | 54 | 31 | 132 | 24,4 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 33 | 19 | 0 | 0 |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 6 | 4 | 4 | 2 | 9 | 1,7 |
| В рассмотрении | 37 | 25 | 13 | 7 | 141 | 26 |

Как видно из таблицы повысился результат рассмотрения обращений граждан «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» на 12% в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

1. Работа с обращениями граждан на личном приеме.
2. Прием граждан проводится в управе Советского района согласно графикам, утвержденным главой городского округа и руководителем управы района.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Личные приемы | I квартал 2020 г. | I квартал 2019 г. | I квартал 2018 г. |
| шт. | шт. |  |
| Всего | 13 приемов, принято  47 граждан | 3 приема,  принято  20 граждан | 3 приема,  принято 27 граждан |
| Приемы вели: |  |  |  |
| ФИО руководителя | I квартал 2020 г. | | |
| Принято граждан (данные только за отчетный период) | | |
| Петрин С.А. | 1 прием – 7 граждан | | |
| Копытин О.Ю. | 8 приемов – 34 гражданина | | |
| Барбашин Н.С. | 2 приема – 4 гражданина | | |
| Гнездилов С.Л. | 1 прием – 1 гражданин | | |
| Болдырев Г.А. | 1 прием – 1 гражданин | | |

1. Структура обращений, поступивших на личном приеме

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем | Количество вопросов | | | | | |
| I квартал 2020 г. | | I квартал 2019 г. | | I квартал 2018 г. | |
| шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| Основы государственного управления | - | - | 1 | 5 | - | - |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 3 | 6 | - | - | 1 | 4 |
| Образование. Наука. Культура | 1 | 1 | **-** | **-** | - | - |
| **Хозяйственная деятельность** | **25** | **17** | **8** | **40** | **19** | **70** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 2 | 1 | - | - | - | - |
| Оборона | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Безопасность и охрана правопорядка | 1 | 1 | 1 | 5 | **-** | **-** |
| Жилищное законодательство и его применение | 1 | 1 | - | - | **-** | **-** |
| Нежилой фонд | - | - | 1 | 5 | **-** | **-** |
| Обеспечение права на жилище | 1 | 1 | 1 | 5 | - | - |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | **12** | **8** | **8** | **40** | **7** | **26** |
| **Всего** | **47** | **100** | **20** | **100** | **27** | **100** |

Возросла активность обращений граждан на личный прием в управу района в 1 квартале 2020 года, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года на 57%.

1. Результаты рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результат | 1 квартал 2020г. | | I квартал 2019 г. | | I квартал 2018 г. | |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 12 | 26 | 4 | 20 | 14 | 52 |
| «Поддержано, меры приняты» | 2 | 4 | 3 | 15 | 8 | 29,6 |
| «Не поддержано» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Разъяснено» | 14 | 30 | 10 | 50 | 4 | 14,8 |
| «Дан ответ» | 0 | 0 | 3 | 20 | - | - |
| «Оставлено без ответа» | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 0 | 0 | 0 | 0 | - | - |
| В рассмотрении | 21 | 45 | 0 | 0 | 9 | 33 |

На 67% в отчетном периоде в сравнении с 2019 годом увеличилось количество результатов рассмотрения обращений граждан с отметкой «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты».

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно 3 обращения;

- проверено с выездом на место 54 обращения;

- рассмотрено с участием заявителя 2 обращения.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | | Обращения, поступившие на личном приеме | |
|  | шт. | % | шт. | % |
| В установленный срок | 127 | 85 | 26 | 55 |
| Срок рассмотрения продлен | 29 | 19 | 0 | 0 |
| Свыше установленного срока | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Всего** | **150** | **104** | **47** | **55** |

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

Нарушений установленного порядка при рассмотрении обращений граждан не выявлено.