**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в управлении дорожного хозяйства**

**администрации городского округа город Воронеж**

**в первом квартале 2024 года**

Работа с обращениями граждан в управлении дорожного хозяйства 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 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;
* Положением об управлении дорожного хозяйства администрации городского округа город Воронеж, утвержденным решением Воронежской городской Думы от 26.09.2012 № 933 – III.
1. Работа с письменными обращениями граждан.
2. Общая информация

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения, поступившие в отчетном периоде | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | шт. | шт. |
| **Всего** | 1363 | 1018 | 600 |
| из них поступило: |
|  | шт. | % | шт. | % | шт. | % |
| **непосредственно в структурное подразделение:** | 597 | 43,8 | 97 | 10 | 88 | 15 |
| по почте | 33 | 5,5 | 29 | 30 | 33 | 38 |
| нарочно | 20 | 3,4 | 22 | 23 | 9 | 10 |
| по электронной почте | 74 | 12,4 | 46 | 47 | 46 | 52 |
| по факсу | 1 | 0,2 | - | - | - | - |
| взаимодействие | 52 | 8,7 | - | - | - | - |
| ПОС | 417 | 69,8 |  |  |  |  |
|  |
| **на рассмотрение из администрации ГО г. Воронеж** | 766 | 56,2 | 921 | 90 | 512 | 85 |

Увеличение количества обращений, поступивших в управление дорожного хозяйства в I квартале 2024 года, вызвано тем, что платформа обратной связи дополнена функционалом для работы с обращениями граждан в рамках 59-ФЗ.

Кроме того, во время снегопадов выпало обильное количество осадков, и наибольшее количество обращений поступало по вопросам уборки снежных масс, наледи на территории городского округа город Воронеж и посыпке песком как ручным способом с использованием соответствующего инвентаря, так и с использованием специализированной коммунальной уборочной техники (мотоблок, погрузчик, трактор), находящейся в собственности управляющих организаций, либо привлекаемой на основании гражданско-правовых договоров.

Поступали обращения по вопросам ремонта дорожного покрытия внутридомовых территорий, включенных в план ремонтных работ улично-дорожной сети городского округа, и наибольшее количество обращений поступает по вопросам установки искусственных неровностей, дорожных знаков и ремонта ливневой канализации.

1. Тематическая структура письменных обращений представлена в таблице ниже:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематики, группы тем, вопросы (\* в соответствии с общероссийским классификатором) | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
| шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| **Хозяйственная деятельность** | 597 | 100 | 97 | 100 | 88 | 100 |
| **Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда** | - | - | - | - | - | - |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | - | - | - | - | - | - |
| **Всего:** | **597** | **100** | **97** | **100** | **88** | **100** |

Анализ тематической структуры поступивших обращений в I квартале 2024 года показывает, что наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам хозяйственной деятельности (ремонт дорожного покрытия улично-дорожной сети и внутридомовых территорий, восстановления сетей наружного освещения, ремонт и очистка ливнеприемных колодцев, согласование установки дорожных знаков, светофоров, искусственных неровностей). Кроме того, в зимний период наибольшее количество обращений поступало по вопросам уборки снежных масс и наледи на территории городского округа город Воронеж.

1. Результаты рассмотрения письменных обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат | I квартал 2024 г. | I квартал 2023 г. | I квартал 2022 г. |
|  | шт. | %  | шт. | %  | шт. | %  |
| «Поддержано», в том числе «Поддержано, меры приняты» | 27 | 6 | 1 | 1 | 6 | 7 |
| «Поддержано, меры приняты» | 27 | 6 | 1 | 1 | 6 | 7 |
| «Не поддержано» | - | - | - | - | - | - |
| «Разъяснено» | 350 | 58 | 71 | 73 | 57 | 65 |
| «Дан ответ» | - | - | - | - | - | - |
| «Оставлено без ответа» | - | - | - | - | - | - |
| Переадресовано по компетенции в другой орган | 5 | 1 | - | - | 8 | 9 |
| В рассмотрении | 214 | 35 | 25 | 26 | 17 | 19 |

По результатам рассмотрения обращений граждан формируется перечень объектов дорожно-ремонтных работ необходимых на улично-дорожной сети г. Воронежа на очередной год с учетом выделенных финансовых средств, разрабатываются мероприятия по организации дорожного движения на основе проектов, схем и иной документации. Также обращения граждан учитываются при составлении перспективного плана ремонтных работ улично-дорожной сети городского округа на последующие годы.

1. 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 - \_1\_\_\_;

- внесены изменения/дополнения в план работ/ целевую программу и пр. на последующие периоды - \_1\_\_\_;

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

Информация о способе рассмотрения обращений граждан:

- проверено комиссионно \_\_\_1\_\_\_ обращений;

- проверено с выездом на место \_\_\_5\_\_\_ обращений;

- рассмотрено с участием заявителя \_\_\_0\_\_\_ обращений.

1. Исполнительская дисциплина при работе с обращениями граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Срок рассмотрения | Письменные обращения | Обращения, поступившие на личном приеме |
|  | шт. | %  | шт. | %  |
| В установленный срок | 383 | 100 |  |  |
| Срок рассмотрения продлен | - | - |  |  |
| Свыше установленного срока | - | - |  |  |
| **Всего** | 383 | 100 |  |  |

Приложение №1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в I квартале 2024 года**

**в управлении дорожного хозяйства**

**администрации городского округа город Воронеж**

1. Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 597

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) – 597

в т.ч.:

1.1.1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф поддержано, меры приняты, разъяснено, не поддержано) – 377

1.1.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –*  27

1.1.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.1.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 27

1.1.2.3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0

1.1.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 350

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» – 0

1.1.7. Направлено по компетенции в иной орган – 5

1.1.8. Срок рассмотрения продлен – 0

1.1.9. Проверено комиссионно – 1

1.1.10. Проверено с выездом на место – 5

1.1.11. Рассмотрено с участием заявителя – 0

1.1.12. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 20

1.1.13. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» – 1

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) – 0

из них:

1.2.1. Письменных – 0

1.2.2. Устных – 0

1.2.3. Принято в режиме ВКС – 0

1.2.4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты)* *– 0*

1.2.4.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0

1.2.4.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0

1.2.5. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 0

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:

По обращению Науменко О.О. (№ 23177291 от 10.01.2024) по вопросу восстановления дорожных знаков 1.23 «Дети» оперативно приняты меры по восстановлению дорожных знаков силами МБУ «Центр организации дорожного движения».

По обращению Баркалова В.А. (№ 23160491 от 31.12.2023) по вопросу проведения земляных работ в районе д. 31К по ул. Туполева в отношении должностных лиц подрядной организации за нарушение требований к производству земляных работ были составлены протоколы об административном правонарушении. Ремонтные работы завершены, движение восстановлено.

По обращению Кузнецовой М.С. (№ 23525146 от 27.02.2024) по вопросу разрушение асфальтобетонного покрытия по ул. Лазурная оперативно приняты меры по ремонту покрытия силами МБУ «Комбинат благоустройства Советского района».