**Обзор**

**обращений граждан (физических лиц) и организаций (юридических лиц), поступивших на рассмотрение в департамент имущественных и земельных отношений Воронежской области во втором квартале 2021 года,**

**а также обобщенная информация о результатах рассмотрения**

**этих обращений и принятых мерах**

Анализ письменных и устных обращений,

поступивших на рассмотрение в департамент, в том числе через общественные приемные губернатора Воронежской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | 2 квартал 2021 г.  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2 кварталу 2020 г.) | 2 квартал 2020 г.  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2 кварталу 2019 г.) | 2 квартал 2019 г.  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2018 г.) |
| Всего обращений | 534 (+64%) | 325 (-34%) | 494 (-11%) |
| из них:  - письменных | 498 (+58%) | 315 (+11%) | 439 (+1%) |
| - в ходе личного приема | 23 (+в 4,6 раза) | 5 письменных  (-58%) | 41 (+46%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 13 устно,  1 письменно  (+в 2,8 раза) | 5 устно по телефону  (-71%) | 14 (-56%) |

Анализ основных источников поступления письменных обращений и запросов на рассмотрение в департамент

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Источники  поступления | 2 квартал 2021 г.  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2 кварталу  2020 г.) | 2 квартал 2020 г.  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2 кварталу  2019 г.) | 2 квартал 2019 г.  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу  2018 г.) |
| - Администрация  Президента РФ | 139 (+в 2,43 раза) | 57 (-51%) | 117 (-9%) |
| - Правительство РФ | 0 | 10 (+25%) | 8 (+в 2 раза) |
| - федеральные  органы | 10 (-9%) | 11 (-39%) | 18 (+29%) |
| -Федеральное Собрание РФ | 2 (-33%) | 3 (-25%) | 4 (-20%) |
| - органы  прокуратуры | 27 (-7%) | 29 (-40%) | 48 (+в 2,2 раза) |
| - правительство ВО | 179 (+15%) | 156 (-7%) | 167 (-36%) |
| - заявитель | 123 (+в 2,27 раза) | 54 (-30%) | 77 (+22%) |

Количество повторных обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2 квартал 2021 г.  в абсолютных цифрах и процентах  (+,- к 2 кварталу 2020 г.,  % от общего количества письменных обращений) | 2 квартал 2020 г.  в абсолютных цифрах и процентах  (+,- к 2 кварталу 2019 г.,  % от общего количества письменных обращений) | 2 квартал 2019г.  в абсолютных цифрах и процентах  (+,- к 2 кварталу 2018 г.,  % от общего количества письменных обращений) |
| 36 (+в 2,25 раза)  7% | 16 (-39%)  4% | 75 (-3%)  17% |

В ходе подготовки к личному приему предварительная работа проведена с 93 обратившимися гражданами, в том числе по справочным телефонам. Гражданам была оказана оперативная помощь в решении возникших проблем и вопросов, даны необходимее консультации структурными подразделениями департамента.

Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий, граждане обращались с письменными заявлениями.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сведения о тематике вопросов,** | | | | | | | | |
| **по которым в департамент имущественных и земельных отношений Воронежской области**  **в 2 квартале 2021 года поступило наибольшее количество обращений граждан** | | | | | | | | |
| Наименование вопросов в соответствии с типовым тематическим классификатором, по которым в отчетном периоде поступило наибольшее количество обращений граждан | Сведения за текущий отчетный период | | | | Сведения за аналогичный период прошлого года (АППГ) | | | |
| Количество данного вопроса в текущем отчетном периоде | % | Количество вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано», из числа поступивших в отчетном периоде | Количество вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано. Меры приняты», из числа поступивших в отчетном периоде | Количество данного вопроса в АППГ | % | Количество вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано» в АППГ | Количество вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано. Меры приняты» в АППГ |
| 0002.0007.0074.0312  Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 136 | 27 | 0 | 0 | 95 | 30 | 0 | 0 |
| 0003.0011.0123.0849  Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 98 | 20 | 0 | 0 | 81 | 25 | 0 | 0 |
| 0003.0011.0123.0845  Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | 79 | 16 | 0 | 0 | 43 | 13 | 0 | 0 |
| Иные вопросы | 185 | 37 | 0 | 0 | 101 | 31 | 0 | 0 |
| Всего | 498 | 100 | 0 | 0 | 320 | 100 | 0 | 0 |

Большинство поступивших в 2 квартале 2021 года обращений касается земельных вопросов. Остается высоким количество обращений, поступающих от граждан, включенных в реестр многодетных граждан, имеющих право на бесплатное предоставление земельных участков. В этой связи департаментом на постоянной основе осуществляется контроль за выявлением, формированием и предоставлением земельных участков многодетным гражданам на территории Воронежской области.

Поступает много обращений граждан, связанных с земельными спорами, несогласием с решениями судов в вопросах установления границ земельных участков, находящихся в собственности граждан, устранения препятствий в пользовании земельными участками. При рассмотрении таких обращений департаментом даются подробные разъяснения о порядке решения вопросов, в том числе о праве гражданина на обращение в судебные органы за защитой своих прав.

Также обращения граждан содержат информацию о несогласии с решениями судов, в том числе вступивших в силу. По таким обращениям даются разъяснения о порядке обжалования судебных решений.

В отчетном периоде департаментом обеспечивались необходимые условия для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной и устной форме, на личном приеме граждан, в виде электронного документа. Сотрудниками департамента на постоянной основе давались гражданам консультации.

Результативная и своевременная работа с обращениями граждан является одним из критериев оценки служебной деятельности гражданских служащих, в том числе при проведении аттестации, формировании резерва кадров департамента. Вопросы работы с обращениями граждан отражены в должностных регламентах работников департамента.

Вопросы организации работы с обращениями граждан регулярно рассматриваются на оперативных совещаниях у руководителя департамента*.* При этом особое внимание уделяется полноте информации, содержащейся в ответах на обращения, и соблюдению установленных сроков рассмотрения обращений.

В департаменте используются такие формы упреждающего контроля за сроками исполнения документов, в том числе обращений граждан, как устные и письменные «напоминания». Формируются и доводятся до сведения заместителей руководителя и структурных подразделений департамента информационные листки поручений, находящихся на контроле в правительстве Воронежской области, а также перечни документов, находящихся на контроле у руководителя департамента. Сведения об исполнении документов вносятся в информационную систему «Контроль исполнения документов».

В целях обеспечения открытости и доступности деятельности департамента функционирует официальный сайт департамента, на котором размещена максимально полная информация о реализации полномочий, исполнении государственных функций и предоставлении государственных услуг департаментом.

**Статистические данные**

**о работе с обращениями граждан за II квартал 2021 года**

Всего поступило письменных обращений и принято устных обращений от граждан на личном приеме – 521

Из них:

* 1. Письменных обращений, (в том числе поступивших в ходе личного приема) - 498

в т.ч.:

* + 1. Всего рассмотрено по существу (сумма граф «поддержано», «меры приняты», «разъяснено», «не поддержано») – 398
    2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» (сумма «поддержано» + «меры приняты») - 0
       1. С результатом рассмотрения «поддержано» - 0
       2. С результатом рассмотрения «меры приняты» - 0
       3. Поставлено на дополнительный контроль до принятия мер – 0
    3. С результатом рассмотрения «разъяснено» - 398
    4. С результатом рассмотрения «не поддержано» - 0

из них:

* + - 1. Обращение нецелесообразно и необоснованно – 0
      2. Выявлено бездействие должностных лиц – 0
    1. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» - 0
    2. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» - 0
    3. Направлено по компетенции в иной орган – 2
    4. Срок рассмотрения продлен – 3
    5. Проверенно комиссионно – 0
    6. Проверено с выездом на место – 0
    7. Рассмотрено с участием заявителя – 0
    8. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления - 60
    9. Количество обращений, по которым осуществлена «обратная связь» - 0
    10. Количество обращений, по которым приняты решения о переносе срока принятия мер по результатам «обратной связи» - 0
  1. Всего принято обращений на личном приеме граждан руководителем (равно количеству карточек личного приема) - 24
     1. Письменных – 0
     2. Устных – 23
     3. Принято в режиме ВКС – 1
     4. Всего рассмотрено устных обращений с результатом рассмотрения «поддержано» (сумма «поддержано» + «меры приняты») – 0
        1. С результатом рассмотрения «поддержано» - 0
        2. С результатом рассмотрения «меры приняты» - 0
     5. С результатом рассмотрения «разъяснено» - 24
     6. С результатом рассмотрения «не поддержано» - 0
     7. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» - 0
  2. Сколько выявлено случаев нарушения законодательства либо прав и законных интересов граждан – 0
  3. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, привлечено к ответственности – 0
  4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении законодательства либо прав и законных интересов граждан, не привлечено к ответственности - 0
  5. Количество повторных обращений – 36

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. Приняты меры по выявленным нарушениям со стороны должностных лиц – нет
  2. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан - обращения граждан, поступившие в департамент, требовали в основном разъяснений областного и федерального законодательства по вопросам имущественных и земельных отношений и рекомендаций по тем действиям, которые необходимо предпринимать заявителям для решения своих вопросов.