**Информация**

**об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц**

**в 1-ом полугодии 2023 года**

**Входящая документация**

В 1-ом полугодии 2023 года в Администрацию городского округа поступило **13259** обращений граждан, организаций, общественных объединений, служебной корреспонденции, уменьшение на 21,3% по сравнению с соответствующим периодом 2022 года – 16857.

В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **5145,** уменьшение на **24,7 %** по сравнению с 1 полугодием 2022 года – 6833.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **431** обращений (1 полугодие 2022 года – 447), в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **49** граждан, (1 полугодие 2022 года - 67),

- к заместителям главы администрации– **382** граждан (1 полугодие 2022 года – 380).

Проведено 6 выездных приемов в территориальных отделах округа, принято 220 человек.

1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **3652** (1 полугодие 2022 года – 6386)**.** К Главе и в Администрацию городского округа обратилось 2356 жителей городского округа, из Правительства МО, министерств и ведомств поступило 1225 обращений, в том числе через систему ЕЦУР 71 обращение.

Все обращения рассмотрены руководством, назначены исполнители. Заявителям направлены ответы.

Принимая участие в пилотном проекте Минкомсвязи России по внедрению системы Платформы обратной связи (ПОС), в 1 полугодии отработано **1062** обращения граждан (1 полугодие – 1819 обращений). Наибольшее количество вопросов поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (456) и дорожного хозяйства и транспорта (377).

1.3. Из общего количества рассмотренных обращений:

- решено положительно или поддержано – **1362,** или **28,8%** от общего количества рассмотренных обращений;

- разъяснено – **3096,** или **65,6%** от общего количества рассмотренных обращений;

- отказано – 262, или **5,6%** от общего количества рассмотренных обращений.

1.4. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **1 пол. 2022** | **1 пол. 2023** | +/- |
| Коммунальное хозяйство | 1795 | 1276 | -519 |
| Землепользование и имушество | 594 | 685 | +91 |
| Строительство | 953 | 650 | -303 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 1519 | 837 | -682 |

1. **Служебная корреспонденция.**

В 1 полугодии 2023 года произошло уменьшение на 19 % служебной корреспонденции, получено **8114** документов (в 1 полугодии 2022 года – 10024). В том числе:

- от юридических лиц поступило **1203** обращения (1 полугодие 2022 года – 4342);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, федеральных, надзорных органов, подведомственных учреждений получено запросов и информационных писем **6911**, (1 полугодие 2022 года - 5682).