**Информация**

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

**в 1-ом полугодии 2021 года**

**Входящая документация**

В 1-ом полугодии 2021 года в Администрацию городского округа поступило **13757** обращения граждан, служебной корреспонденции, увеличение на 11,2% по сравнению с соответствующим периодом 2020 года – 12212.

В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **5317,** увеличение на **25 %** по сравнению с 1 полугодием 2020 года – 3983.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **423** обращения (1 полугодие 2020 года – 153), в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **33** граждан, (1 полугодие 2020 года - 59),

- к заместителям главы администрации– **390** граждан (1 полугодие 2020 года – 202).

1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **4894** (1 полугодие 2019 года – 3830)**.** К Главе и в Администрацию городского округа обратилось 3254 жителя городского округа, из Правительства МО, министерств и ведомств поступило 1640 обращений, в том числе через систему ЕЦУР **470** обращения. Все обращения рассмотрены руководством, назначены исполнители. Заявителям направлены ответы. Принимая участие в пилотном проекте Минкомсвязи России по проведению опытной эксплуатации единого окна цифровой обратной связи, включая обращения, жалобы, в т.ч. по государственным услугам, функциям, сервисам (ПОС), в 1 полугодии отработано **416** обращений граждан.

1.3. Из общего количества рассмотренных обращений:

- решено положительно или поддержано – **1482,** или **29,3%** от общего количества рассмотренных обращений;

- разъяснено – **3436,** или **67,9%** от общего количества рассмотренных обращений;

- отказано – 1**43**, или **2,8%** от общего количества рассмотренных обращений.

1.4. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **1 пол. 2020** | **1 пол. 2021** | +/- |
| Социальные вопросы | 891 | 436 | -455 |
| Коммунальное хозяйство | 882 | 1161 | +279 |
| Землепользование и экологии | 775 | 737 | -38 |
| Строительство | 542 | 716 | +174 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 478 | 1103 | +625 |

1. **Служебная корреспонденция.**

В 1 полугодии 2021 года произошло увеличение на 14 % служебной корреспонденции, получено **8440** документов (в 1 полугодии 2020 года – 8229). В том числе:

- от юридических лиц поступило **2585** обращений (1 полугодие 2020 года – 2480);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, подведомственных учреждений по **МСЭД** получено запросов и информационных писем **5855**, (1 полугодие 2020 года - 5749).