**Информация**

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

**в общем отделе**

**в 2020 году**

**Входящая документация**

В 2020 году в Администрацию городского округа поступило **30510** обращений граждан, юридических лиц, служебной корреспонденции. Увеличение на 0,7 % по сравнению с 2019 годом – **30288.**

В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **9117,** уменьшение на **5,3 %** по сравнению с 2019 годом – 9624.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **466** обращений (2019 год – 750), в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **129** граждан (2019 год - 215),

**-** к заместителям главы администрации – **337** граждан (2019 год – 535).

1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **8224** (2019 год – 8762)**.**

1.3. Из министерств и ведомств Правительства МО направлены на исполнение посредством ЕЦУР **427** обращений граждан.

Из общего количества рассмотренных обращений (8961):

- поддержано – **2826,** или **31,5 %** от общего количества рассмотренных обращений;

- разъяснено – **5662,** или **63,2 %** от общего количества рассмотренных обращений;

- отказано – **473**, или **5,3 %** от общего количества рассмотренных обращений.

1.4. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2020** | **2019** | +/- |
| Коммунальное хозяйство | 1982 | 1825 | +157 |
| Социальные вопросы | 1702 | 808 | +894 |
| Землепользование | 1451 | 1684 | -233 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 1300 | 925 | +375 |
| Строительство | 1224 | 1951 | -727 |

1. **Входящая корреспонденция.**

В 2020 году произошло увеличение на 3,4 **%** служебной документации, получено **21393** документов (2019 год – 20664).

В том числе:

- от юридических лиц поступило **5347** обращений (2019 год – 5805);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, подведомственных учреждений по **МСЭД** получено запросов и информационных писем **16046 (**2019 год - 14859).