**Информация**

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

**в 1-ом полугодии 2022 года**

**Входящая документация**

В 1-ом полугодии 2022 года в Администрацию городского округа поступило **16857** обращения граждан, служебной корреспонденции, увеличение на 18,4% по сравнению с соответствующим периодом 2021 года – 13757.

В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **6833,** увеличение на **22,2 %** по сравнению с 1 полугодием 2021 года – 5317.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **447** обращений (1 полугодие 2021 года – 423), в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **67** граждан, (1 полугодие 2021 года - 33),

- к заместителям главы администрации– **380** граждан (1 полугодие 2021 года – 390).

Проведено 3 выездных приема в территориальных отделах мкр Востряково, Растуновского и Краснопутьского административных округов, принято 191 человек, в том числе Главой городского округа – 25.

1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **6386** (1 полугодие 2021 года – 4894)**.** К Главе и в Администрацию городского округа обратилось 3219 жителя городского округа, из Правительства МО, министерств и ведомств поступило 1348 обращений, в том числе через систему ЕЦУР 303 обращений.

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 **1819** обращений граждан (1 полугодие – 416 обращений). Наибольшее количество вопросов поступило по категориям, курируемым Главным управлением содержаний территорий (727) и Министерства транспорта и дорожного хозяйства (562).

1.3. Из общего количества рассмотренных обращений:

- решено положительно или поддержано – **2426,** или **42,2%** от общего количества рассмотренных обращений;

- разъяснено – **3091,** или **53,8%** от общего количества рассмотренных обращений;

- отказано – 233, или **4%** от общего количества рассмотренных обращений.

1.4. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **1 пол. 2022** | **1 пол. 2021** | +/- |
| Коммунальное хозяйство | 1795 | 1161 | +634 |
| Землепользование и экологии | 594 | 737 | -143 |
| Строительство | 953 | 716 | +237 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 1519 | 1103 | +416 |

1. **Служебная корреспонденция.**

В 1 полугодии 2022 года произошло увеличение на 15,8 % служебной корреспонденции, получено **10024** документа (в 1 полугодии 2021 года – 8440). В том числе:

- от юридических лиц поступило **4342** обращений (1 полугодие 2021 года – 2585);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, подведомственных учреждений по **МСЭД** получено запросов и информационных писем **5682**, (1 полугодие 2021 года - 5855).