**Информация**

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

 **в общем отделе в 2021 году**

**Входящая документация**

В 2021 году в Администрацию городского округа поступило **32469** обращений граждан, юридических лиц, служебной корреспонденции. Увеличение на 6 % по сравнению с 2020 годом – **30510.**

 В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **10957,** увеличение на **16,8 %** по сравнению с 2020 годом – 9117.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **471** обращений (2020 год – 466), в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **72** гражданина (2020 год - 129),

**-** к заместителям главы администрации – **399** граждан (2020 год – 337).

 1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **9419** (2020 год – 8224)**.** В адрес Главы городского округа и в Администрацию городского округа обратилось 4497 жителя городского округа, из Правительства МО, министерств и ведомств поступило 2634 обращений, в том числе через систему ЕЦУР 134 обращения. Все обращения рассмотрены руководством, назначены исполнители. Заявителям направлены ответы.

1.3. 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 2021 году отработано **1067** обращений граждан.

 Из общего количества рассмотренных обращений (9826):

 - поддержано – **3347,** или **34 %** от общего количества рассмотренных обращений;

 - разъяснено – **6380,** или **64,9 %** от общего количества рассмотренных обращений;

 - отказано – **99**, или **1,1 %** от общего количества рассмотренных обращений.

1.4. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2020** | **2021** | +/- |
| Коммунальное хозяйство | 1982 | 2290 | 308 |
| Социальные вопросы  | 1702 | 858 | -844 |
| Землепользование | 1451 | 961 | -490 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 1300 | 2148 | 848 |
| Строительство | 1224 | 964 | -260 |

1. **Входящая корреспонденция.**

В 2021 году произошло увеличение на 0,5 **%** служебной документации, получено **21512** документов (2020 год – 21393).

В том числе:

- от юридических лиц поступило **5375** обращений (2020 год – 5347);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, подведомственных учреждений по **МСЭД** получено запросов и информационных писем **16137 (**2020 год - 16046).