**Информация**

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

 **в общем отделе в 2022 году**

**Входящая документация**

В 2022 году в Администрацию городского округа поступило **31691** обращений граждан, юридических лиц, служебной корреспонденции. Уменьшение на 2,4 % по сравнению с 2021 годом – **32469**

 В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **13477,** увеличение на **18,7 %** по сравнению с 2021 годом – 10957.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **1154** обращений (в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **134** гражданина (2021 год - 72),

**-** к заместителям главы администрации – **1020** граждан (2021 год – 399).

Проведено 13 выездных приемов в территориальных отделах округов и микрорайонов.

 1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **12323** (2021 год – 9419)**.** В адрес Главы городского округа и в Администрацию городского округа обратилось **6339** жителя городского округа, из Правительства МО, министерств и ведомств поступило **2992** обращений, в том числе через систему ЕЦУР: 147 - с электронной почты Губернатора Московской области, 407 обращений – из Министерств. Все обращения рассмотрены руководством, назначены исполнители. Заявителям направлены ответы.

1.3. Принимая участие в 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 2022 году отработано **2992** обращений граждан, (2021 – 1068).

 Из общего количества рассмотренных обращений (13440):

 - поддержано – **4590,** или **34,2 %** от общего количества рассмотренных обращений;

 - разъяснено – **8713,** или **64,8 %** от общего количества рассмотренных обращений;

 - отказано – **137**, или **1,0 %** от общего количества рассмотренных обращений.

1.4. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2022** | **2021** | +/- |
| Коммунальное хозяйство | 3240 | 2290 | +950 |
| Социальные вопросы  | 766 | 858 | -92 |
| Землепользование | 837 | 961 | -124 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 2856 | 2148 | +708 |
| Строительство, энергетика | 1775 | 964 | +811 |

1. **Входящая корреспонденция.**

В 2022 году произошло уменьшение на 15,3 **%** служебной документации, получено **18214** документов (2021 год – 21512).

В том числе:

- от юридических лиц поступило **4971** обращений (2021 год – 5375);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, подведомственных учреждений по **МСЭД** получено запросов и информационных писем **13243 (**2021 год - 16137).