**Информация**

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

 **в общем отделе в 2023 году**

**Входящая документация**

В 2023 году в Администрацию городского округа поступило **35285** обращений граждан, юридических лиц, служебной корреспонденции. Увеличение на 10 % по сравнению с 2022 годом – **31691**

 В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **11633,** уменьшение на **14 %** по сравнению с 2022 годом – 13477.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **859** обращений (в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **99** гражданина (2022 год - 134),

**-** к заместителям главы администрации – **760** граждан (2022 год – 1020).

Проведено 12 выездных приемов в территориальных отделах округов и микрорайонов, принято 425 человек.

 1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **7978** (2022 год – 12323)**.** В адрес Главы городского округа и в Администрацию городского округа обратилось **4782** жителя городского округа, из Правительства МО, министерств и ведомств поступило **3196** обращений, в том числе через систему ЕЦУР: 307 - с электронной почты Губернатора Московской области, 184 обращения – из Министерств.

Все обращения рассмотрены руководством, назначены исполнители. Заявителям направлены ответы.

1.3. Принимая участие в пилотном проекте Минкомсвязи России по внедрению системы Платформы обратной связи **(ПОС),** в 2023 году отработано **2796** обращений граждан, (2022 – 2992).

 Из общего количества рассмотренных обращений (11106):

 - поддержано – **3735,** или **33,7 %** от общего количества рассмотренных обращений;

 - разъяснено – **7023,** или **63,2 %** от общего количества рассмотренных обращений;

 - отказано – **348**, или **3,1 %** от общего количества рассмотренных обращений.

1.4. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2022** | **2023** | +/- |
| Коммунальное хозяйство | 3240 | 2973 | -267 |
| Социальные вопросы  | 766 | 784 | +18 |
| Землепользование | 837 | 1078 | +241 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 2856 | 2423 | -433 |
| Строительство, энергетика | 1775 | 1588 | -187 |

1. **Входящая корреспонденция.**

В 2023 году произошло увеличение на 23 **%** служебной документации, получено **23652** документов (2022 год – 18214).

В том числе:

- от юридических лиц поступило **2438** обращений (2022 год – 4971);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, подведомственных учреждений получено запросов и информационных писем **21214 (**2022 год - 13243).