**Информация**

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

**в общем отделе в 2024 году**

**Входящая документация**

В 2024 году в Администрацию городского округа поступило **37074** обращений граждан, юридических лиц, служебной корреспонденции. Увеличение на 5 % по сравнению с 2023 годом – **35285.**

В том числе:

1. **Письменных и устных обращений граждан** зарегистрировано **10096,** уменьшение на **13,2 %** по сравнению с 2023 годом – 11633.

В том числе:

* 1. **Устных обращений граждан** в ходе личного приема зарегистрировано **1743** обращений (в том числе:

**-** к Главе городского округа обратилось **215** граждан (2023 год - 99),

**-** к заместителям главы администрации – **1528** граждан (2023 год – 760).

Проведено 26 выездных приемов в территориальных отделах округов и микрорайонов, принято 1398 человек. (2023 год 12 приемов и 425 человек соответственно)

1.2. **Письменных** **обращений** граждан в Администрации городского округа зарегистрировано **8353** (2023 год – 7978)**.** В адрес Главы городского округа и в Администрацию городского округа обратилось **5324** жителя городского округа, из Правительства МО, министерств и ведомств поступило **3029** обращений, в том числе через систему ЕЦУР: 329 - с электронной почты Губернатора Московской области (307 – 2023), 128 обращений – из Министерств.

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

**2.** Из общего количества рассмотренных обращений (9944):

- поддержано – **3435,** или **34,6 %** от общего количества рассмотренных обращений;

- разъяснено – **6151,** или **61,8 %** от общего количества рассмотренных обращений;

- отказано – **358**, или **3,6 %** от общего количества рассмотренных обращений.

1. **Тематика письменных и устных обращений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2024** | **2023** | +/- |
| Коммунальное хозяйство | 2800 | 2973 | - 173 |
| Социальные вопросы | 766 | 784 | - 18 |
| Землепользование | 1004 | 1078 | - 74 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 2012 | 2423 | - 411 |
| Строительство, энергетика | 1554 | 1588 | - 34 |

**5.** Принимая участие в проекте Минкомсвязи России по внедрению системы Платформы обратной связи **(ПОС),** в 2024 году отработано **25662** обращения граждан, (2023 – 2796).

**6. Входящая корреспонденция.**

В 2024 году произошло увеличение на 8 **%** служебной документации, получено **25690** документов (2023 год – 23652).

В том числе:

- от юридических лиц поступило **2445** обращений (2023 год – 2438);

- из исполнительных органов государственной власти Московской области, подведомственных учреждений получено запросов и информационных писем **23245 (**2023 год - 21214).