**Обращения граждан**

В 2016 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2 659 обращения, из них 738 обращений – электронные, 1 593 обращения – письменные, 328 обращений – устных.

В 2017 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2202 обращения, из них 624 обращений – электронные, 1222 обращения – письменные, 356 обращений – устных.

В 2018 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2 581 обращения, из них 661 обращений – электронные, 1 363 обращения – письменные, 557 обращений – устных.

В 2019 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2 251 обращения, из них 573 обращений – электронные, 996 обращения – письменные, 682 обращений – устных.

Структура обращений граждан: (в %)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год | 2018 год | 2019 год |
| Электронные обращения | 28% | 28% | 26% | 26% |
| Письменные обращения | 60% | 55% | 53% | 44% |
| Устные обращения | 12% | 17% | 21% | 30% |

Изменилась структура обращений, увеличился удельный вес устных обращений с 21% (2018 год) до 30% в общем количестве обращений граждан, связано это с увеличением количества приемов граждан с октября 2018 года.

Итоги рассмотрений обращений граждан в 2019 году:

* 273 обращения признаны целесообразными, обоснованными и подлежащими удовлетворению;
* 18 обращений признаны необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
* по 176 обращениям приняты соответствующие меры;
* по 1 784 обращениям даны разъяснения.

Структура по тематике обращений выглядит следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | Социальная сфера, культура, спорт | Взаимодействие с органами государственной власти и общественными организациями | ЖКХ, городское хозяйство и экология | Муниципальное управление | Архитектура, градостроительство |
| Удельный вес | 9% | 3% | 57% | 13% | 18% |

В 2019 году количество обращений от граждан через организации осталось на том же уровне (2018 год - 471, 2019 год – 475).

Количество обращений граждан, направленных Президенту Российской Федерации составило за 2019 год - 103, за 2018 год - 130.

Количество обращений, поступивших в Администрацию городского округа Первоуральск и другие органы местного самоуправления, в 2019 году составило – 32 010, что на 5 948 обращений больше, чем за 2018 год (26 062). Увеличение количества обращений в 2019 году, в сравнении с 2018, связано с ростом обращений, зарегистрированных в Управлении образования по вопросам: распределения путевок в детские сады (родители вносят изменения в персональные данные в ранее поданных заявлениях, заявления на перевод из одного детского сада в другой, в частности из городской очереди в очередь поселка Динас), так же много обращений зарегистрировано с просьбой предоставить разъяснения по работе с сертификатами ПФДО.