**Отчет по работе с обращениями граждан в городском округе Первоуральск**

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.

В 2020 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 1 785 обращения, из них 900 обращений – электронные, 778 обращения – письменные, 107 обращений – устных (приняты в 1 квартале 2020 года).

В 2021 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2 054 обращения, из них 1 122 обращений – электронные, 932 обращения – письменные, устные обращения не поступали.

**Структура по видам обращений граждан**: (в %)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год | 2018 год | 2019 год | 2020 год | 2021 год |
| Электронные обращения | 28% | 28% | 26% | 26% | 52% | 55% |
| Письменные обращения | 60% | 55% | 53% | 44% | 47% | 45% |
| Устные обращения | 12% | 17% | 21% | 30% | 1% | 0% |

Незначительно изменилась структура обращений, удельный вес электронных обращений увеличился с 52% (2020 год) до 55% (2021 год). Отсутствуют устные обращения, связано это с отменой личных приемов при введении режима повышенной готовности и принятия дополнительных мер по защите населения от новой короновирусной инфекции.

**Итоги рассмотрений обращений граждан в 2021 году:**

* 388 обращения признаны целесообразными, обоснованными и подлежащими удовлетворению;
* 19 обращений признаны необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
* по 253 обращениям приняты соответствующие меры;
* по 1 512 обращениям даны разъяснения.

В 2021 году количество обращений граждан, принятых через организации увеличилось на 30% (2020 год - 402, 2021 год – 527). Рост показателя произошел в основном за счет увеличения количества перенаправленных обращений из Прокуратуры и Главной жилищной инспекции

Количество обращений граждан, направленных Президенту Российской Федерации составило за 2021 год – 29, за 2020 год - 59.

Количество обращений, поступивших в Администрацию городского округа Первоуральск и другие органы местного самоуправления, в 2021 году составило – 18 880, что на 3 719 обращений меньше, чем за 2020 год (22 599). Уменьшение количества обращений в 2021 году, в сравнении с 2020, связано с введением режима повышенной готовности и принятия дополнительных мер по защите населения от новой короновирусной инфекции, а так же с корректировкой данных Управлением Архитектуры, Управлением образования, ПМКУ «РКЦ» (не учитываются заявления на предоставление муниципальных услуг, поступившие в учреждения, подведомственные Администрации ГО Первоуральск).

**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 | Стратегическое планирование и развитие потребительского рынка | Обращения по фактам коррупции |
| Удельный вес | 9,3% | 6% | 58,8% | 23,2% | 2,4% | 0,02% |

В 2021 году появился еще один канал направления обращений граждан – «Платформа обратной связи». Обращения граждане могут подать через сайт «Госуслуги». За 2021 год через ПОС принято 456 обращений.

**Работа с обращениями граждан, содержащие информацию о возможных фактах коррупции**

В 2021 году поступило 4 обращения, содержащие информацию о возможных фактах коррупции. Факты коррупции не подтвердились.