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

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.

В 2022 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2 050 обращения, из них 1 177 обращений – электронные, 816 обращения – письменные, 57 обращений – устные.

В 2023 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2 238 обращения, из них 1 099 обращений – электронные, 1 038 обращения – письменные, 101 обращение – устные.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год | 2023 год |
| Электронные обращения | 26% | 52% | 55% | 57% | 49% |
| Письменные обращения | 44% | 47% | 45% | 40% | 46% |
| Устные обращения | 30% | 1% | 0% | 3% | 5% |

Незначительно изменилась структура обращений, удельный вес электронных обращений снизился с 57% (2022 год) до 49% (2023 год). Увеличивается количество устных обращений, связано это с возобновлением проведения личных приемов после отмены режима повышенной готовности и принятия дополнительных мер по защите населения от новой короновирусной инфекции.

**Итоги рассмотрений обращений граждан в 2023 году:**

* 423 обращения признаны целесообразными, обоснованными и подлежащими удовлетворению;
* 3 обращений признаны необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
* по 289 обращениям приняты соответствующие меры;
* по 1 658 обращениям даны разъяснения.

В 2023 году количество обращений граждан, принятых через организации увеличилось на 34% (2022 год - 601, 2023 год – 806). 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 2023 год – 44, за 2022 год - 50.

Количество обращений, поступивших в Администрацию городского округа Первоуральск и другие органы местного самоуправления, в 2023 году составило – 10 331, что на 352 обращений меньше, чем за 2022 год (10 683). Уменьшение количества обращений в 2023 году, в сравнении с 2022, связано 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 | Финансово-экономическая политика |
| Удельный вес | 12,2% | 5,5% | 66,3% | 14,2% | 1,6% | 0,2% |

В 2021 году появился еще один канал направления обращений граждан – «Платформа обратной связи»(далее – ПОС). Обращения граждане могут подать через сайт «Госуслуги». За 2021 год через ПОС принято 456 сообщений, за 2022 год 1160 сообщений, за 2023 год количество возросло до 1 431 сообщений .

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

В 2023 году поступило 2 обращения, содержащие информацию о возможных фактах коррупции. Факты коррупции не подтвердились.