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

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.

В 2024 году в общественную приемную по личным обращениям граждан Администрации ГО Первоуральск поступило 2 027 обращения, из них 1 072 обращений – электронные, 850 обращения – письменные, 105 обращение – устные.

**Структура по видам обращений граждан**:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2021 год | 2022 год | 2023 год | 2024 год |
| Электронные обращения | 52% | 55% | 57% | 49% | 53% |
| Письменные обращения | 47% | 45% | 40% | 46% | 42% |
| Устные обращения | 1% | 0% | 3% | 5% | 5% |

Незначительно изменилась структура обращений, удельный вес электронных обращений увеличился с 49% (2023 год) до 53% (2024 год). Удельный вес устных обращений остался на прежнем уровне, 5%.

**Итоги рассмотрений обращений граждан в 2024 году:**

В 2024 году анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию муниципального округа Первоуральск, выявил следующие результаты:

Из общего числа обращений, поступивших через общественную приемную, 754 были признаны целесообразными и обоснованными, что подчеркивает внимательное отношение к мнению граждан и готовность властей решать возникающие проблемы.

По 518 обращениям были приняты соответствующие меры. Это показывает активную работу властей по реагированию на запросы и предложения граждан.

По 1 154 обращениям были предоставлены разъяснения. Это свидетельствует о необходимости информирования граждан о муниципальных процедурах и процессах, а также о важности повышения осведомленности населения о своих правах и обязанностях.

Обращения, признанные необоснованными и, следовательно, не подлежащими удовлетворению, отсутствуют. Это говорит о том, что обращения граждан содержали вопросы или проблемы, требующие внимания.

В 2023 году количество обращений граждан, принятых через организации уменьшилось на 18% (2023 год - 806, 2024 год – 661). 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 2024 год – 37, за 2023 год - 44.

В 2024 году через структурные подразделения Администрации было принято 3 708 обращений, что на 4 385 обращений меньше, чем в предыдущем году (8 093 в 2023 году). Связано это с введением «Платформы обратной связи» и корректировкой данных, в данном показателе не учитываются муниципальные услуги.

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 МО 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 | 6,4 % | 4,6 % | 71,8 % | 14,2 % | 2,9 % | 0,1% |

В 2021 году был введен новый инструмент для обратной связи – «Платформа обратной связи» (ПОС), который позволил гражданам направлять свои обращения непосредственно через интернет. Использование ПОС значительно упростило процесс подачи обращений, сделав его более доступным и эффективным.

Статистика использования ПОС свидетельствует о растущем интересе граждан к этому каналу общения с властями: если в 2021 году через ПОС было принято 456 сообщений, то в 2022 году их число возросло до 1160, в 2023 году до 1431, а в 2024 – до 3 587 сообщений. Такой рост указывает на повышенную активность граждан в вопросах местного самоуправления и их стремление использовать современные технологии для взаимодействия с властями.

Эти данные подчеркивают значимость открытого и прозрачного диалога между гражданами и органами местного самоуправления в городском округе Первоуральск. Они также отражают общую тенденцию к цифровизации общественных услуг и укреплению обратной связи между гражданами и государственными структурами по трехстороннему Соглашению ежегодно подводятся в Администрации, что свидетельствует о его эффективности в решении поставленных задач.

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

В 2024 году поступило 1 обращение, содержащие информацию о возможных фактах коррупции. Факты коррупции не подтвердились.