|  |
| --- |
| **Форма отчета по работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления за IV квартал 2024 года.** |
| **Отчет по работе с обращениями граждан в** (наименование органа местного самоуправления) | **2024 год** | **2023 год** | **+/-,%** |
| Общее количество обращений граждан, поступивших в орган администрации города (иной орган местного самоуправления) | 1490 | 5154 | -71,0 |
|  - заявлений | 600 | 1576 | -61,9 |
|  - жалоб | 313 | 1411 | -77,8 |
|  - предложений | 6 | 65 | -90,7 |
|  - благодарностей | 7 | 17 | -58,8 |
|  - сообщений (ПОС) | 225 | 354 | -36,4 |
|  - ГИС ЖКХ | 0 | 12 | -100 |
|  - МБ | 6 | 3 | +50 |
| Коллективные обращения, % от общего числа обращений | 46 | 134 | -65,6 |
| **Письменные обращения** |  |
| Общее количество письменных обращений граждан. | 1490 | 5154 | -71,0 |
| Количество писем, поступивших от жителей **непосредственно** в (указываете наименование Вашего органа местного самоуправления), **из них:** |  |  |  |
|  - электронных обращений | 313 | 1411 | -77,8 |
| Количество писем, поступивших с сопроводительным документом, % от общего количества письменных обращений**, из них:** | 361 (-75,7%) | 852 (-83,4%) | -57,6 |
| Количество писем, направленных на исполнение из администрации города, % от числа письменных обращений, поступивших с сопроводительным документом | 385 (-74,1%) | 1093 (-78,7%) | -64,7 |
| **Устные обращения (в том числе обращения, поступившие в ходе личного приема)** |  |
| Общее количество устных обращений, в т.ч. поступившие от зам главы | 22 | 53 | -58,4 |
| Число обращений, поступивших по телефону | 305 | 571 | -46,5 |
| **Число проведенных личных приемов/Количество обратившихся граждан, в ходе личных приемов руководителя органа местного самоуправления** |  |  |  |
| Число проведенных приемов/количество обратившихся граждан | 14/18 | 16/37 | -12,5 |
| Число проведенных часов прямого провода (прямых линий)/ количество обратившихся граждан | 0/0 | 0/0 | 0 |
| Число проведенных выездных приемов/количество обратившихся граждан | 0/0 | 0/0 | 0 |
| **Результаты рассмотрения обращений граждан (% от общего количество обращений):** |  |
| Поддержано | 202 | 105 | +48,0 |
| Меры приняты | 79 | 25 | +68,3 |
| Не поддержано | 35 | 62 | -43,5 |
| Разъяснено | 606 | 286 | +52,8 |
| Направлено на рассмотрение по компетенции | 158 | 116 | +26,5 |
| Рассмотрено с выходом на место | 208 | 234 | -11,4 |
| Количество специалистов, допустивших нарушения при рассмотрении обращений | 0 | 0 | 0 |
| **Тематическая структура наиболее актуальных обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления:** |  |
| Отдел охраны окружающей среды | 44 | 0 | +100 |
| Отдел инженерной защиты территории | 176 | 31 | +82,3 |
| Отдел благоустройства и озеленения | 1037 | 887 | +14,4 |
| Отдел лесного хозяйства | 34 | 0 | +100 |
| **Общее количество обращений, загруженных****в Закрытую часть портала ССТУ** | 916 | 302 | +67,0 |