**Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию Березовского городского округа в 2018 году.**

В 2018 году в администрацию Березовского городского округа поступило и было рассмотрено 1333 обращения граждан, что на 11% меньше по сравнению с предыдущим 2017 годом (1500 обращений).

**Информация об общем количестве обращений, поступивших в форме**

**электронного документа, в письменной форме и в устной форме**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | 2018 | 2017 | Сравнение  (количество) | Сравнение  (%) |
| в письменной форме | 719 | 806 | -87 | -11% |
| в форме электронного документа | 461 | 409 | +52 | +13% |
| в устной форме | 226 | 285 | -59 | -21% |
| **Всего** | 1333 | 1500 | -167 | -11% |

Через вышестоящие органы поступило 155 обращений (2017-173), в том числе из Управления по работе с обращениями граждан – 76 (2017-63), из Администрации Южного округа – 44 (2017-46), от Депутатов государственной Думы и Законодательного собрания – 10 (2017-14), через иные организации - 67 обращений (2017-59).

**Тематика обращений граждан в 2018 г.**

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

государство, общество и политика –103 (8%),

социальная сфера – 106 (8%),

экономика – 699 (52%),

жилищно-коммунальная сфера – 425 (32%).

**Сравнительная тематическая структура обращений граждан в 2017 и 2018 годах.**

**Основные 4 тематические группы** обращений граждан, поступивших в 2018 году, представлены следующими категориями:

1. **Экономика (градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, транспорт)** – 699 (52%) обращения, преимущественно это вопросы о предоставлении земельных участков, транспортное обслуживание населения, благоустройство города и поселков;
2. **Жилищно-коммунальное хозяйство** – 425 (32%) обращений. Это просьбы об обеспечении жильем, об улучшении жилищных условий или переселении из ветхого (аварийного) жилого фонда; о необходимости ремонта, как косметического, так и капитального квартир и домов; об оплате жилищно-коммунальных услуг и борьбе с антисанитарией;
3. **Социальная сфера –** 106 (8%) обращений, преимущественно это просьбы об оказании материальной помощи на лечение и нужды семьи, мер поддержки отдельным категориям граждан;
4. **Государство, общество, политика –** 103 (8%) обращения. Это вопросы о работе должностных лиц местного самоуправления; о защите прав потребителя. Граждане запрашивали информацию о ходе рассмотрения обращения, запросы об архивных данных, ставили вопросы о личном приеме главы городского округа и его заместителей.

Главой Березовского городского округа Е.Р. Писцовым за отчетный период проведено 10 приемов граждан по личным вопросам, на которых было принято 118 гражданина.

Заместителями главы за отчетный период проведено - 29 личных приема.

**Количество поступивших обращений из территориальных отделов администрации Березовского городского округа за 2018 год.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Территориальный отдел | Письменные | Интернет-приемная | Личный прием | Всего |
| п. Сарапулка | 10 | 4 | 1 | 15 |
| п. Кедровка | 20 | 4 | 1 | 25 |
| п. Ключевск | 15 | 6 | 4 | 25 |
| п. Старопышминск | 4 | 5 | 2 | 11 |
| п. Монетный | 42 | 22 | 14 | 78 |
| п. Лосиный | 16 | 6 | 2 | 24 |

По территориальному признаку: наибольшее число поступивших письменных обращений от жителей города – 1155, п. Монетный - 78, п. Лосиный - 24, п. Ключевск – 25, п. Старопышминск - 11, п. Сарапулка - 15, п. Кедровка -25.

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы администрации Березовского городского округа решено положительно 107 обращений, обоснованные отказы получили авторы 53 обращений, по 983 обращениям в адрес заявителей направлены ответы разъяснительного характера, по 162 обращениям меры принимаются.

Обращений по факту коррупции в администрацию Березовского городского округа не поступало.