**Отчет об итогах работы с обращениями граждан за 2022 год.**

За 12 месяцев 2022 года поступило **1141** обращение от граждан. Количество обращений уменьшилось на **7,46%** по сравнению с аналогичным периодом прошлого года **(1233)**.

Снижение общего числа обращений граждан связано с проведением профилактических мероприятий ,а так же проведением разъяснительной работы по пожарной безопасности.

Информация об источниках и способах поступления обращений граждан:

-в электронном виде – 836 обращения, что на 15,29% меньше, чем за 12 месяцев 2021 года (987);

-поступило непосредственно от граждан – 305 обращений, что на 31,76% меньше, чем за 12 месяцев 2021 года (447);

-перенаправлено из других организаций - 294 обращения, что на 6,37% меньше, чем за 12 месяцев 2021 года (314).

Результаты рассмотрения обращений граждан вносятся в базу данных на закрытом портале ССТУ.

Уменьшилось количество коллективных обращений. За отчетный период поступило 41коллективное обращение, что на 21,15 **%** меньше чем за 12 месяцев 2021 года (52).

Продолжает увеличиваться количество повторных обращений. В отчетном периоде граждане обращались повторно в 21 случае, что на 14,28% больше чем в аналогичном периоде прошлого года (18).

Классификация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан.

В обращениях граждан лидируют вопросы по пожарной безопасности, по сравнению с 12 месяцами 2021 года наблюдается уменьшение таких обращений на 1,38% (за 12 месяцев 2021г. – 504; за 12 месяцев 2022 г. – 497).

В обращениях, затрагивающих сферу ЖКХ, граждане продолжали обращаться с просьбами о помощи в связи с перебоями в электро-, газо-, водо-, и теплоснабжении. Количество таких обращений уменьшилось по сравнению с 12 месяцами 2021 года на 32,32% ( за 12 месяцев 2021г. – 99; за 12 месяцев 2022г. – 67)

Количество обращений граждан по вопросам работы Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) увеличилось на 9,05% (за 12 месяцев 2021 г.–221; за 12 месяцев 2022 г. – 243). Большая их часть касается предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета.

С 2021 года в системе электронного документооборота стали учитываться жалобы, поступающие в федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг. Количество таких обращений за 12 месяцев 2022 года составило 18 жалоб, что на 39% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021г.(46).