Отчет

об итогах работы с обращениями граждан за 9 месяцев 2022г.

За 9 месяцев 2022 года поступило **858** обращений граждан. Количество обращений уменьшилось на **14%** по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (**987)**.

Снижение общего числа обращений граждан связано в первую очередь с тем, что на территории области активно ведется разъяснительная работа по пожарной безопасности, а так же проводятся достаточные профилактические мероприятия.

Информация об источниках и способах поступления обращений граждан:

-в электронном виде – 563 обращения, что на 4% больше, чем за 9 месяцев 2021 года (540);

-поступило непосредственно от граждан – 295 обращений, что на 34% меньше, чем за 9 месяцев 2021 года (447);

-перенаправлено из других организаций - 221 обращение, что на 25% меньше, чем за 9 месяцев 2021 года (296).

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

Уменьшилось количество коллективных обращений. За отчетный период поступило **28** коллективных обращений, что на 37 **%** меньше чем за 9 месяцев 2021 года (**44**).

Продолжает увеличиваться количество повторных обращений. В отчетном периоде граждане обращались повторно в **18** случаях, что на 12% больше чем в аналогичном периоде прошлого года (**16**).

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 9 месяцами 2021 года наблюдается уменьшение таких обращений на 29% (за 9 месяцев 2021г. – 479; за 9 месяцев 2022 г. – 342).

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 9 месяцами 2021 года.

Количество обращений граждан по вопросам работы Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) увеличилось (за 9 месяцев 2021 г.–116; за 9 месяцев 2022 г. – 147). 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 9 месяцев 2022 года составило 3 жалобы.