Отчет

об итогах работы с обращениями граждан за 6 месяцев 2022г.

За 1 полугодие 2022 года поступило **464** обращения граждан. Количество обращений уменьшилось на **17%** по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (**554)**.

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 – 256 обращений, что на 18% меньше, чем за 1полугодие 2021 года (301);

-в письменном виде – 208 обращений, что на 17% меньше, чем за 1 полугодие 2021 года (253);

-поступило непосредственно от граждан – 229 обращений, что на 35% меньше, чем за 1 полугодие 2021 года (350);

-перенаправлено из других организаций - 105 обращений, что на 34% меньше, чем за 1 полугодие 2021 года (158).

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

Сохраняется тенденция увеличения количества коллективных обращений. За отчетный период поступило **15** коллективных обращений, что на 40 **%** больше чем в 1 полугодие 2021 года (**9**).

Продолжает увеличиваться количество повторных обращений. В отчетном периоде граждане обращались повторно в **8** случаях, что на 75% больше чем в аналогичном периоде прошлого года (**2**).

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 первым полугодием 2021 года наблюдается уменьшение таких обращений на 33% (в 1 полугодии 2021г. – 348; в 1 полугодии 2022 г. – 235).

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 немного уменьшилось по сравнению с 1 полугодием 2021 года.

Количество обращений граждан по вопросам работы Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) увеличилось более чем в 2 раза (в 1 полугодии 2021 г.–44; в 1 полугодии 2022 г. – 101). 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 в 1 полугодии 2022 года составило 3 жалобы. В аналогичном периоде 2021 года таких жалоб не поступало.