**Информационно-аналитическая справка**

**о работе по рассмотрению обращений граждан**

**в администрации ЗАТО Александровск**

**за 2022 год**

В **администрацию ЗАТО Александровск** в 2022 году поступило 580 обращений (поставлено 591 вопрос), что на 11 % меньше, чем за 2021 год (631 обращение, поставлено 646 вопросов).

Аппаратом Правительства Мурманской области в **администрацию ЗАТО Александровск** передано на рассмотрение 98 обращений что на 2 % меньше, чем за 2021 год (119 обращений).

Самыми многочисленными были обращения по вопросам, относящимся к **жилищно-коммунальной сфере, – 310 (52 %):** о неудовлетворительной работе обслуживающих организаций, перерасчете за услуги ЖКХ, проведении капитального ремонта домов. Актуальными были вопросы, связанные с улучшением жилищных условий, расселением ветхого жилья, переселением из районов Крайнего Севера.

Второй по значимости темой обращений граждан сталивопросы **экономического развития – 169 (29 %):** о поддержке предпринимательства и хозяйственной деятельности предприятий, благоустройстве населенных пунктов, уборке автодорог, работе пассажирского транспорта, предоставлении земельных участков, экологии и охране окружающей среды.

Третье место занимают вопросы **социальной сферы –   
57 (10 %):** о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, работе учреждений здравоохранения, проведении медицинских обследований, оказании материальной помощи и мерах социальной поддержки, образовании, науке и культуре, занятости населения и оплате труда.

Актуальными были обращения по вопросам **государства, общества и политики – 17 (3 %)**: об обеспечении прав, закрепленных Конституцией Российской Федерации, рассмотрении ранее направленных обращений, деятельности органов местного самоуправления и исполнительных органов государственной власти.

Также в обращенияхжители региона задавали вопросы, касающиеся **обороны, безопасности, законности, – 38 (6 %):** о пропускной системе.

Тематика обращений граждан за 2022 год по сравнению с 2021 годом отражена в таблице:

| **Вопросы, содержащиеся в обращениях:** | **2021** | **2022** |
| --- | --- | --- |
| Количество вопросов: | **646** | **591** |
| ***Социальная сфера:***  5 – о здравоохранении;  4 – о семье;  13 – об образовании, науке и культуре;  4 – о спорте и туризме;  31 - иные вопросы | **54**  (8 %) | **57**  (10 %) |
| ***Жилищно-коммунальная сфера:***  79 – о содержании и обеспечении коммунальными услугами жилищного фонда;  86 – об обеспечении права на жилье и переселение  61 - об оплата строительства, содержании и ремонте жилья  84 - иные вопросы | **358**  (55 %) | **310**  (52 %) |
| ***Экономическое развитие:***  55 - благоустройство населенных пунктов  81 – об осуществлении хозяйственной деятельности, благоустройстве, дорожном хозяйстве;  6 – о предпринимательстве и торговле;  6 – о природных ресурсах и охране окружающей среды; о регулировании численности безнадзорных животных  3 – об информационных ресурсах и технологии, связи  18 - иные вопросы | **175**  (27 %) | **169**  (29 %) |
| ***Государство, общество и политика:*** | **16**  (3 %) | **17**  (3 %) |
| ***Оборона, безопасность и законность:*** | **43**  (7 %) | **38**  (6 %) |

Соотношение обращений по тематикам представлено на диаграмме:

В 2022 году в администрацию ЗАТО Александровск поступило 14 коллективных обращений, что составляет 2 % от общего числа поступивших обращений, что на 42 % меньше, чем в 2021 году (23 коллективных обращения).

Соотношение направленных по компетенции обращений граждан представлено на диаграмме:

Администрацией ЗАТО Александровск проводится системная работа по совершенствованию работы с обращениями граждан, принимаются меры по повышению информационной открытости деятельности органов местного самоуправления, обеспечению оперативной обратной связи с населением.

На официальном сайте ЗАТО Александровск, в официальных аккаунтах администрации ЗАТО Александровск в ВК, ОК, Телеграм-канале размещаются сообщения по значимым темам и вопросам развития ЗАТО Александровск. В сетевом издании «Официальные документы ЗАТО Александровск» можно ознакомиться с нормативными правовыми актами. На официальном сайте можно ознакомиться открытыми данными, публикуемыми органами местного самоуправления ЗАТО Александровск, позволяет инициировать и вносить предложения по развитию муниципалитета; на сайте жители могут получить актуальную информацию о ремонтных работах, оценить уровень реализации и статус муниципальных программ, а также узнать актуальные новости региона, муниципалитета.

Для сообщений о важных информационных поводах, быстрого обмена информацией создана официальная группа Администрации ЗАТО Александровск в социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники», и Телеграм-канал.

В упрощенном порядке получить обратную связь от администрации ЗАТО Александровск жители муниципалитета могут с помощью раздела «Задай вопрос специалисту» и личных сообщениях официального сообщества администрации ЗАТО Александровск в ВК. Также ответы даются на вопросы, заданные в комментариях к постам по различным темам. Задать вопрос и получить ответ жители могут в онлайн-режиме во время ежемесячных прямых эфирах главы ЗАТО Александровск в официальном сообществе в ВК.

Жители могут направить обращение через интернет приемную на официальном сайте ЗАТО Александровск. Актуальная и важная информация размещается на официальном сайте и обновляется в разделе «Сообщения».

Еженедельно проводятся личные приемы главой ЗАТО Александровск и ежемесячно встречи с жителями ЗАТО Александровск по городам.

Администрацией ЗАТО Александровск принимаются меры по обеспечению всесторонней реализации установленного статьей 33 Конституции Российской Федерации права граждан на обращение, повышению уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_