**Информационно-аналитическая справка**

**о работе по рассмотрению обращений граждан**

**в администрации ЗАТО Александровск**

**за первый квартал 2024 год**

В **администрацию ЗАТО Александровск** за первый квартал 2024 года поступило 122 обращений (поставлено 123 вопроса), что на 5 обращений меньше, чем за 1 квартал 2023 год (127 обращений, поставлено 132 вопросов).

Аппаратом Правительства Мурманской области в **администрацию ЗАТО Александровск** передано на рассмотрение 18 обращения, что на 45% обращений меньше, чем за 2023 год (33 обращений).

Самыми многочисленными были обращения по вопросам, относящимся к **жилищно-коммунальной сфере – 72 (59 %):** 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 – 27 (22 %):** о поддержке предпринимательства и хозяйственной деятельности предприятий, благоустройстве населенных пунктов, уборке автодорог, работе пассажирского транспорта, предоставлении земельных участков, экологии и охране окружающей среды, о регулировании численности безнадзорных животных.

Третье место занимают вопросы **социальной сферы –
13 (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 – 1 (1 %)**: 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, – 10 (8 %):** о пропускной системе.

Тематика обращений граждан за первый квартал 2024 год по сравнению с первым кварталом 2023 года отражена в таблице:

| **Вопросы, содержащиеся в обращениях:** | **2024** | **2023** |
| --- | --- | --- |
| Количество вопросов: | **123** | **132** |
| ***Социальная сфера:*** 1 ***-***  Семья5 – об образовании, науке и культуре; 1 – Физическая культура и спорт. Туризм6 - иные вопросы | **13**(10%) | **10**(8 %) |
| ***Жилищно-коммунальная сфера:*** 14 – о содержании и обеспечении коммунальными услугами жилищного фонда; 33 – об обеспечении права на жилье и переселение 23 - об оплата строительства, содержании и ремонте жилья2 - иные вопросы | **72**(59%) | **62**(47 %) |
| ***Экономическое развитие:*** 3 - благоустройство населенных пунктов9 – об осуществлении хозяйственной деятельности, благоустройстве, дорожном хозяйстве, уборка снега;1 – о предпринимательстве и торговле;3 – о природных ресурсах и охране окружающей среды; о регулировании численности безнадзорных животных1 – об информационных ресурсах и технологии, связи10 - иные вопросы | **27**(22%) | **49**(37 %) |
| ***Государство, общество и политика:*** | **1**(1%) | **3**(2 %) |
| ***Оборона, безопасность и законность:*** | **10**(8%) | **8**(6 %) |

Соотношение обращений по тематикам представлено на диаграмме:

В первом квартале 2024 года в администрацию ЗАТО Александровск не поступило коллективных обращений, для сравнения в 2023 году (3 коллективных обращения).

В I квартале 2024 года в администрации ЗАТО Александровск проведено 7 личных приемов, в ходе которых принят 21 человек.

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.

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