**Информационно-аналитическая справка**

**о работе по рассмотрению обращений граждан**

**в администрации ЗАТО Александровск**

**за 2023 год**

В **администрацию ЗАТО Александровск** за 2023 год поступило 433 обращения (поставлено 449 вопросов), что на 147 обращений меньше, чем за 2022 год (580 обращений, поставлен 591 вопрос).

Аппаратом Правительства Мурманской области в **администрацию ЗАТО Александровск** передано на рассмотрение 77 обращений, что на 35% обращений меньше, чем за 2022 год (119 обращений).

Соотношение обращений по кварталам представлено на диаграмме:

Самыми многочисленными были обращения по вопросам, относящимся к **жилищно-коммунальной сфере – 233 (52 %):** о неудовлетворительной работе обслуживающих организаций, перерасчете за услуги ЖКХ, проведении капитального ремонта домов. Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда. 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 – 138 (31 %):** о 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 –
38 (8 %):** 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 – 12 (3 %)**: об обеспечении прав, закрепленных Конституцией Российской Федерации.

Также в обращенияхжители региона задавали вопросы, касающиеся **обороны, безопасности, законности – 28 (6 %):** о пропускной системе.

Тематика обращений граждан за 2023 год по сравнению с 2022 годом отражена в таблице:

| **Вопросы, содержащиеся в обращениях:** | **2023** | **2022** |
| --- | --- | --- |
| Количество вопросов: | **449** | **591** |
| ***Социальная сфера:*** 3 -Социальное обеспечение и социальное страхование1 - Семья6 – Труд и занятость населения15 – Об образовании, науке и культуре; 1 - Физическая культура и спорт. Туризм12 - иные вопросы | **38**(8 %) | **57**(10 %) |
| ***Жилищно-коммунальная сфера:*** 55 – о содержании и обеспечении коммунальными услугами жилищного фонда; 80 – об обеспечении права на жилье и переселение 45 - об оплата строительства, содержании и ремонте жилья53 - иные вопросы | **233**(52 %) | **310**(52 %) |
| ***Экономическое развитие:*** 29 - благоустройство населенных пунктов53 – об осуществлении хозяйственной деятельности, благоустройстве, дорожном хозяйстве, уборка снега;3 – о предпринимательстве и торговле;38 – о природных ресурсах и охране окружающей среды; о регулировании численности безнадзорных животных2 – об информационных ресурсах и технологии, связи13 - иные вопросы | **138**(31 %) | **169**(29 %) |
| ***Государство, общество и политика:*** | **12**(3 %) | **17**(3 %) |
| ***Оборона, безопасность и законность:*** | **28**(6 %) | **38**(6 %) |

Соотношение обращений по тематикам представлено на диаграмме:

В 2023 году в администрацию ЗАТО Александровск поступило 14 коллективных обращений, что составляет 3 % от общего числа поступивших обращений и в 2022 году (14 коллективных обращений).

Соотношение направленных по компетенции обращений граждан представлено на диаграмме:

Соотношение поступивших обращений граждан в 2023 года по ЗАТО Александровск и иным муниципальным образованиям:

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 с 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.

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.

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