**Краткий обзор об итогах работы с обращениями граждан в Администрации города Нарьян-Мара за 2023 год**

**Письменные обращения и обращения в электронной форме**

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан в Администрации города Нарьян-Мара (далее – Администрация) является контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и качества подготовки ответов. Все поступившие обращения были зарегистрированы в установленные законодательством сроки и направлены по компетенции на исполнение в структурные подразделения, по принятым решениям авторам направлены ответы.

Всего в Администрацию в период с 1 января по 31 декабря 2023 года поступило 922 письменных обращения, в том числе коллективных обращений – 8. Наибольшее количество обращений граждан поступило непосредственно от заявителей. Также значительное количество обращений граждан поступило в форме электронного документа через интернет-приемную на сайте Администрации и путем направления на официальный адрес электронной почты.

**Способы направления обращений граждан:**

лично – 780;

e-mail – 62;

почта – 50;

интернет-приемная – 18;

по доверенности – 12.

**Структура тематики обращений граждан**

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применялся Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, содержащий наименования наиболее часто встречающихся групп вопросов, относящихся к компетенции Администрации. Из них:

тематический раздел 1 "Государство, общество, политика" – 10;

тематический раздел 2 "Социальная сфера" – 113;

тематический раздел 3 "Экономика" – 167;

тематический раздел 4 "Оборона, безопасность, законность" – 78;

тематический раздел 5 "Жилищно-коммунальная сфера" – 444.

**Результаты рассмотрения обращений:**

По результатам рассмотрения обращений структурными подразделениями Администрации были приняты необходимые меры и направлены ответы разъяснительного характера. Из них:

поддержано – 224;

поддержано, меры приняты – 122;

разъяснено – 330;

направлено по компетенции – 4.

**Обращения на личных приёмах**

В соответствии с утверждённым Графиком личного приёма граждан главой города Нарьян-Мара и его заместителям в 2023 году проведен прием 45 граждан. Из них:

Белак О.О. – 28;

Анохин Д.В. – 14;

Бережной А.Н. – 1;

Жукова О.В. – 2.

**Характер обращений граждан:**

тематический раздел 1 "Государство, общество, политика" – 1;

тематический раздел 3 "Социальная сфера" – 2;

тематический раздел 3 "Экономика" – 7;

тематический раздел 4 "Оборона, безопасность, законность" – 2;

тематический раздел 5 "Жилищно-коммунальная сфера" – 33.

Во время личного приёма некоторым гражданам были даны устные разъяснения по обращениям, остальным были направлены письменные ответы по существу поставленных на личном приеме вопросов.

Все поступившие обращения рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" ежемесячно осуществлялась выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан и принимаемых мерах в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и введением ограничительных мер Общероссийский единый день приема граждан в 2023 году не проводился.