**Информация об обращениях граждан, поступивших  
в Администрацию городского округа ЗАТО Свободный**

**в 2020 году**

В 2020 году в Администрацию городского округа ЗАТО Свободный(далее­ – Администрация) поступило 64 обращений граждан, заявлений на выдачу справок – 935, по сравнению с показателями 2019 года (40 обращение, 872 заявлений на выдачу справок) зафиксировано значительное увеличение уровня поступления обращений .

Из 64 поступивших обращений граждан: 32 – устных обращения, 32 – письменных, зарегистрированных посредством системы обращений граждан (СОГ).

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа ЗАТО Свободныйв 2020 году

(в сравнении с 2019 годом)

**Тематика обращений**

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной, отмечены определенные изменения. Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан по жилищным вопросам, а также вопросам жилищно–коммунального хозяйства.

Тематика обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа ЗАТО Свободныйв 2020 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика обращения | Кол-во  упоминаний в обращениях | |
| письменное | устное |
| 1 | Жилищные вопросы | 19 | 17 |
| 2 | Жилищно-коммунальное хозяйство | 1 | 6 |
| 3 | Вопросы образования | 4 | 1 |
| 4 | Прочие | 18 | 8 |

За отчетный период в Администрацию городского округа ЗАТО Свободный( далее администрация)жалоб и обращений граждан и организаций о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

**Работа с устными обращениями граждан**

Личный прием Главой городского округа ЗАТО Свободный проводится в соответствии с графиком личного приема граждан по адресу: пгт.Свободный, ул.Майского 67. Для удобства граждан предусмотрена предварительная запись на прием.

Ежемесячно проводится личный прием граждан заместителями главы администрации городского округа ЗАТО Свободный непосредственно в администрации. Предусмотрена возможность личного приема граждан главой городского округа ЗАТО Свободный, заместителями главы городского округа ЗАТО Свободный вне графика личного приема. Специалистами администрации личный прием ведется в течение рабочего дня без предварительной записи.

Приём граждан главой городского округа ЗАТО Свободный, заместителями главы администрации городского округа ЗАТО Свободный проводится также в рамках Дней Министерства.

В приемной администрации, где оборудовано место ожидания личного приема граждан, размещен информационный стенд с графиком личного приема граждан.

В ходе личного приёма ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом.

Справочная информация о порядке обращения граждан в администрацию, месте нахождения и графике работы администрации, а также о номерах справочных телефонов и факсов, электронном адресе администрации, графике личного приема граждан должностными лицами администрации размещена на официальном сайте Администрации ([adm\_zato\_svobod@mail.ru](mailto:adm_zato_svobod@mail.ru)).

**Контроль исполнения поручений по обращениям граждан**

В администрации вопросы рассмотрения обращений граждан находятся на особом контроле.

Должностные лица администрации в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Рассмотрение обращений осуществляется в установленном порядке и своевременно, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».