**Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц в 2023 году.**

**Сравнительный анализ 2020—2023**

*Общие данные*

В течение 2023 года в Администрацию района поступило **1375** обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, в которых поставлено **2019** вопросов.

Обращает на себя внимание динамика изменения уровня активности граждан, направляющих в Администрацию района письменные, электронные и устные обращения. В представленной ниже диаграмме показано количество поступивших обращений за последние 4 года.

*Обращения 2020 — 2023*

Показательно резкое уменьшение количества обращений, поступивших в 2022 году. К числу причин такого уменьшения необходимо отнести успешное решение вопросов, ранее озвученных в обращениях. В частности, в течение 2021 года в Металлургическом районе реализованы задачи по благоустройству 25 дворовых территорий путем внесения инициативных проектов, проведены капитальные ремонты тепловых сетей, позволившие улучшить ситуацию с неудовлетворительным теплоснабжением многоквартирных домов, проводилась большая работа по озеленению.

С учетом решения наиболее значимых вопросов 2022 стал годом наименьшей активности населения за последние четыре года.

В 2023 году в письмах жителей вновь проявляется интерес к теме инициативного бюджетирования, озвучиваются и другие возникающие проблемы, в большинстве связанные с жилищно-коммунальным хозяйством и благоустройством территории. Общее количество поступивших в 2023 году обращений практически вернулось к уровню 2020 года. Вместе с тем значительно уменьшилось количество граждан, обратившихся к руководителям Администрации района на личном приеме.

Безусловно, на этот показатель влияет использование современных доступных способов подачи обращений: интернет-приемная, Платформа обратной связи на портале Госуслуг (ПОС), ресурс ГИС ЖКХ, электронная почта. В представленном графике видно, как постепенно увеличивается доля обращений, поступивших в электронном виде, составившая в 2023 году более 2/3 от общего числа обращений (для сравнения: в 2020 году в электронном виде обратилось менее половины заявителей).

Кроме того, жители района все чаще используют для направления оперативных сообщений, не требующих официального письменного ответа, аккаунты Администрации района в социальных сетях. Так, если в 2020 году таких сообщений были единицы, в 2021 году — 50, то уже в 2022 году через социальные сети поступило свыше 600 сообщений, а в 2023 более 700 жителей района воспользовались данной формой обратной связи (такие сообщения и меры реагирования на них не входят в официальную статистику работы с обращениями).

*Качество и своевременность рассмотрения обращений граждан*

В число основных показателей, влияющих на оценку эффективности, входит:

- количество повторных обращений;

- количество обращений, рассмотренных с участием авторов (в том числе в ходе личного приема);

- количество обращений, рассмотренных с выходом на место;

- количество своевременно рассмотренных обращений.

Ниже представлены данные об изменении этих показателей за период с 2020 по 2023 годы.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Период* | *Доля повторных обращений (%)* | *Доля рассмотренных с участием автора (%)* | *Доля рассмотренных*  *с выходом на место (%)* | *Рассмотрено с нарушением срока (ед.)* |
| *2020* | ***1,2*** | ***2,1*** | ***14,6*** | ***1*** |
| *2021* | *1,5* | *3,2* | *17,1* | *3* |
| *2022* | *1,8* | *4,2* | *17,8* | *0* |
| *2023* | ***0,4*** | ***6,3*** | ***16,9*** | ***0*** |

Таким образом, к 2023 году значительно уменьшилось количество повторных обращений, более чаще обращения рассматриваются с выходом на место и с привлечением заявителей к рассмотрению поставленных ими вопросов, случаи нарушения срока рассмотрения в последние два года не допускались.