В Администрацию городского округа Щёлково в 2019 году поступило **13383** обращения граждан, в сравнении с 2018 годом количество обращений уменьшилось в 1,2 раза.

Наибольшее количество обращений по вопросам:

54 % - жилищно-коммунальное и дорожное хозяйство

21 % - экология и землепользование

12 % - строительство и архитектура

7 % - жилищные вопросы

4% - социальные вопросы

**ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ**

На личном приёме в 2019 году было принято 511 человек, это в 1,3 раза меньше, чем в 2018 году. Глава городского округа Щёлково принял 104 человека. Всего в 2019 году обратилось 1609 граждан с просьбой о записи на личный приём, 1056 получили устные разъяснения по сути вопроса. Это на 6% больше, чем в 2018 году.

Наибольшее количество обращений поступило по следующим вопросам:

26 % - вопросы жилищно-коммунального хозяйства

24 % - вопросы землепользования

22 % - жилищные вопросы

11 % - вопросы строительства и архитектуры

10 % - вопросы дорожного хозяйства

5 % - социальные вопросы

12 декабря – в день Конституции Российской Федерации - в седьмой раз проводился общероссийский день приема граждан. На приём в этот день в Администрацию и Совет депутатов пришли 108 человек: в Администрацию - 86, в Совет депутатов -22. Что в два раза больше, чем в предыдущие годы.

Тематика обращений в Администрацию и Совет депутатов выглядит так:

28% - вопросы ЖКХ -30 обращений

19% - жилищные вопросы – 20 обращений

14% - дороги и транспорт – 15 обращений

12% - вопросы землепользования – 13 обращений

12% - вопросы соцсферы – 13 обращений

9% - вопросы строительства и архитектуры – 10 обращений

6% - Иное - 7 обращений (экономика, символика г.о. – по гербу в СД, возрождение милиции)

В числе обратившихся:

- многодетные семьи (с вопросом постановки на учет и предоставления жилья, расчистка земельного участка от лесонасаждений)

- блокадница (с вопросом ремонта квартиры)

- пенсионеры

- работающее население

С января 2019 года начал работу Единый центр управления регионом (ЕЦУР), основная задача – повышение уровня удовлетворенности жителей при решении проблем - за счет сокращения сроков обработки поступивших обращений и получения качественных ответов. В систему поступают обращения жителей с портала «Добродел», горячей линии Губернатора, профильных ведомств, из социальных сетей. На данный момент в ЕЦУР поступают обращения по 11 категориям: медицина, образование, соцзащита, транспорт и дороги, ЖКХ, экология, строительство, МФЦ и госуслуги, СМИ, безопасность, нацпроекты. Обращения граждан, поступившие нарочно, по почте, на электронную почту Главы в данных категориях, также направляются в ЕЦУР.