

Информация о работе с обращениями граждан в мэрию города Архангельска за 2014 год.

В 2014 году в мэрию города поступило 9470 обращений, в том числе 5535 через отдел по работе с обращениями граждан.

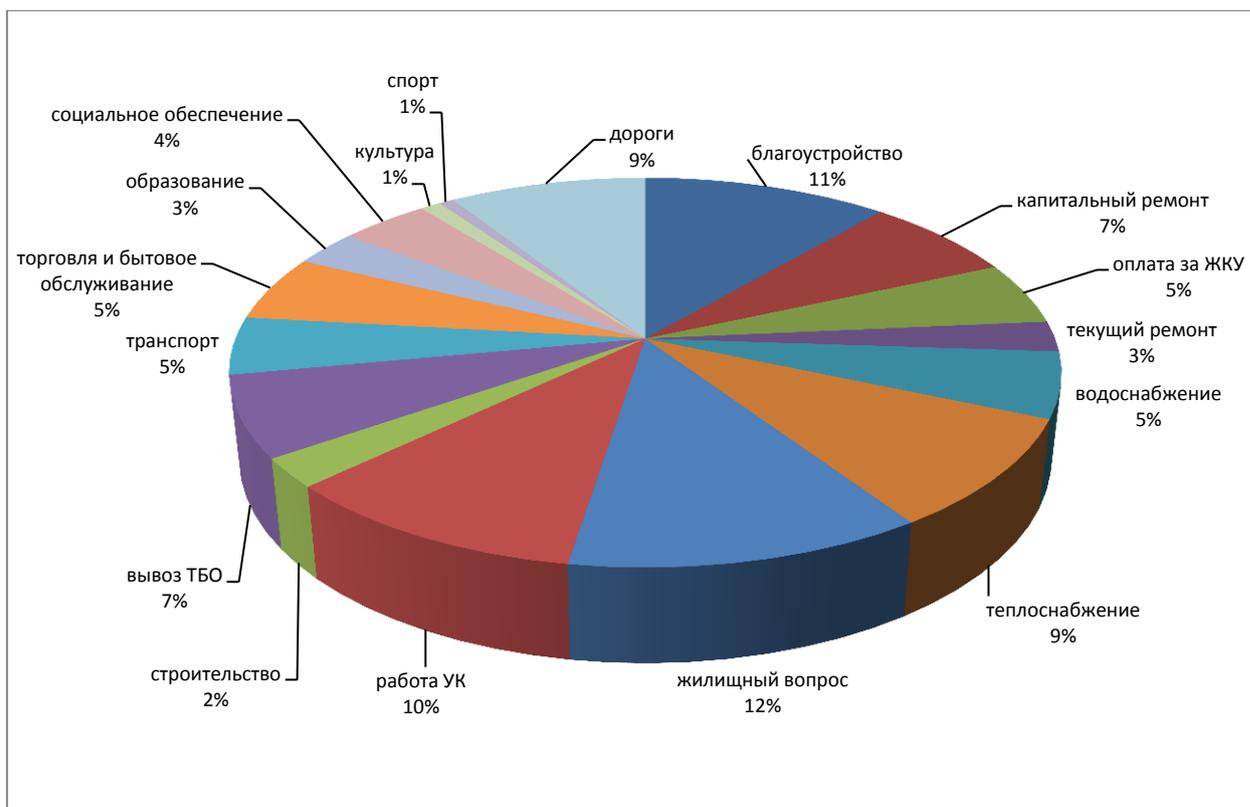
Количество обращений, поступивших в форме электронного документа, составило 1610, что составляет 17% от общего количества. Возможностью отправить электронное обращение, в том числе посредством использования возможностей Интернет-сайта мэрии города больше других воспользовались жители Ломоносовского и Октябрьского округов.

Всего в мэрию города поступило письменных обращений 7102, устных- 758, электронных – 1610.

3% от общего количества поступивших составили коллективные обращения, преимущественно с просьбами о содействии в проведении капитального ремонта жилого фонда.

Число анонимных обращений за обзорный период не превысило 1%. Среди них: предложения по управлению ЖКХ, жалобы на соседей, торгующих спиртными напитками.

9% обращений (от общего количества поступивших) носили повторный характер. Большая часть повторных обращений касалась улучшения жилищных условий вне очереди.



Основная масса обращений, содержала вопросы улучшения жилищных условий и жилищно-коммунального хозяйства, однако по сравнению с 2013 годом таких обращений стало меньше.

В остальной части характер вопросов, поднимаемых заявителями в обращениях, разнообразен. Так, по 1% от общего количества поступивших вопросов составляют вопросы образования, культуры, торговли и бытового обслуживания, спорта.

Часто в обращениях затрагивались вопросы работы пассажирского транспорта и содержания дорог.

Большая часть обращений в рамках блока «социальное обеспечение» связана с вопросами оказания материальной и социальной помощи ветеранам ВОВ (ст.20 Закона о ветеранах).

В 2014 году немало обращений поступало по вопросам нарушения гражданами порядка общежития. Особенно заявителей волновали вопросы выселения соседей.

По результатам рассмотрения обращений в 2014 году решения распределились следующим образом:

- вопросы решены положительно в 1042 случаях, что составляет 11% от общего количества обращений, в 2013 году (9%), 2012 году (9%), в 2011 году - (7%);

- на 8428 обращений даны разъяснения в рамках действующего законодательства;

- отказано в рассмотрении обращения -0;

- рассмотрено с нарушением сроков 1 обращение (администрация Окт. округа).

По состоянию на 1 февраля 2015 года на контроле остаётся 1515 (16%) обращений, в 2014 году 17%.

В 2014 году мэром города, заместителями мэра в ходе личных приёмов было рассмотрено 264 обращения граждан. Всем обратившимся оказана помощь в решении поставленных вопросов, даны необходимые разъяснения. Всего в 2014 году руководителями всех органов мэрии города принято 872 гражданина.