**Информация о работе с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального образования**

**«Город Архангельск» за 2017г.**

Право граждан на обращение в органы власти закреплено Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Дополнительные гарантии права граждан на обращение в Архангельской области  установлены областным законом от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ.

В 2017 году в Администрацию МО «Город Архангельск» поступило 14365 обращений, в том числе 10584 через отдел по работе с обращениями граждан.

Увеличение количества обращений свидетельствует о доступности и открытости власти, следствием чего является обращение граждан с одной проблемой одновременно в несколько учреждений. Кроме того, не уменьшается число обращений, поступающих по электронной почте. В 2017 году количество таких обращений составило около 10 % от общего числа, поступивших в Администрацию.

По-прежнему, граждане предпочитают обращаться непосредственно к руководству города для решения своих проблем, как во время личных приёмов, так и посредством письменных и устных обращений, в том числе и через организации.

В 2017 году из Администрации Президента РФ, Правительства Архангельской области, органов законодательной власти, от уполномоченного по правам человека в Архангельской области, из общественных приемных партий переадресовано 6462 обращения, что составляет 61% (в 2016 - 55%) от всех поступивших обращений в Администрацию города. Наибольшее количество обращений было переадресовано управлением по работе с обращениями граждан Правительства Архангельской области.

Всего в Администрацию города в 2017 году поступило письменных обращений 11225, устных- 3140.

Количество обращений, поступивших в форме электронного документа, составило 1350 от общего числа. В связи с обязательностью указывать реальный адрес электронной почты, существенно сократилось количество анонимных обращений и обращений, содержащих нецензурную лексику. Число таких обращений за обзорный период составило 0,2% от общего количества обращений. Среди них: жалобы на работу общественного транспорта, жалобы на работу управляющих компаний.

Возможностью отправить электронное обращение, в том числе посредством использования возможностей Интернет-сайта Администрации города в 2017 году больше других воспользовались жители Ломоносовского и Октябрьского округов.

Тематика вопросов, поднимаемых в обращениях, в диаграмме представлена от наибольшего числа обращений к наименьшему. В сравнении с 2016 годом вопросов по некоторым темам стало больше. А именно увеличилось количество обращений по вопросам:

* предоставления жилья (это связано, прежде всего, с увеличением количества переселения граждан из ветхого и аварийного жилья),
* водоснабжения,
* неисправной канализации.
* вывоз мусора и ТБО,
* работы правоохранительных органов,
* аренда земли и муниципальных помещений,
* действие, бездействие муниципальных служащих.

Изменение количественных показателей по тематическим разделам не влияет на тематическую структуру обращений в целом: приоритетными темами в обращениях граждан являются состояние жилищного фонда и качество предоставления коммунальных услуг.

Одной из важнейших форм работы с населением являются личные приёмы.

В соответствии с графиком в 2017 году руководителями всех органов Администрации города принято 723 гражданина (в 2016-744 граждан). Всем обратившимся оказана помощь в решении обозначенных проблем или даны необходимые разъяснения.

В целом, анализ тематики и характера обращений граждан может служить показателем гражданской активности, и рассматриваться как один из важных каналов обратной связи населения с органом исполнительной власти.