

Информация о работе с обращениями граждан в мэрию города Архангельска за 2015 год.

В 2015 году в мэрию города поступило 13224 обращения.

Увеличение количества обращений свидетельствует о доступности и открытости власти, в следствие чего граждане нередко одновременно обращаются с одной проблемой в несколько учреждений. Кроме того, не уменьшается число обращений, поступающих по электронной почте.

В 2015 году из Правительства Архангельской области, областного Собрания депутатов, Архангельской городской Думы, администрации Президента РФ, от уполномоченного по правам человека в Архангельской области, из Общественной Приемной председателя Партии "Единая Россия" переадресовано 6574 обращения, что составляет 50% от всех поступивших обращений в мэрию.

Всего в мэрию города в 2015 году поступило письменных обращений 10224, устных- 1850. Количество обращений, поступивших в форме электронного документа, составило 1150 от общего количества.



В связи с обязательностью указывать реальный адрес электронной почты, существенно сократилось количество анонимных обращений и обращений содержащий нецензурную лексику. Число таких обращений за обзорный период не превысило 1%.

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

Основная масса обращений, содержала вопросы улучшения жилищных условий, ремонта дорог и внутридворовых проездов, вывоза ТБО, работы управляющих компаний, благоустройства придомовых территорий.

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

Часто в обращениях затрагивались вопросы работы пассажирского транспорта.

2% от общего количества поступивших составили коллективные обращения, преимущественно с просьбами о содействии в проведении капитального ремонта жилого фонда.

13% обращений (от общего количества поступивших) носили повторный характер. Большая часть повторных обращений касалась улучшения жилищных условий.

По результатам рассмотрения обращений в 2015 году решения распределились следующим образом:



Одной из важнейших форм работы с населением являются личные приёмы. В соответствии с графиком в 2015 году руководителями всех органов мэрии города принято 712 заявителей. Всем обратившимся оказана помощь в решении обозначенных проблем или даны необходимые разъяснения.

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.