

**Информация о работе с обращениями граждан  
в мэрии города Архангельска за 2013 год**

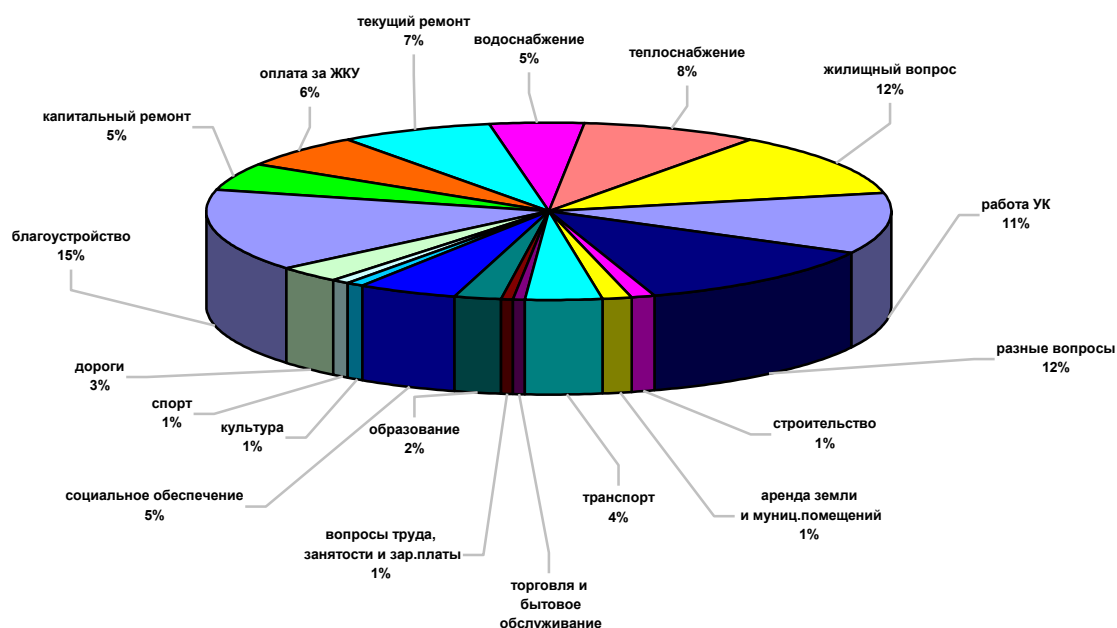
Показатель	Количество	%
Общее количество поступивших обращений граждан	<b>6402</b>	100
Письменные обращения	6098	95
Обращения, поступившие по "Телефону доверия" по фактам коррупционной направленности	4	0,06
Обращения, поступившие в электронном виде	1418	22,1
<b>Вид обращения</b>		
Первичные обращения	5820	90,9
Повторные обращения	439	6,8
<b>Результаты рассмотрения обращений</b>		
Решено положительно	584	9,3
Разъяснено	5595	89,3
Отказано в рассмотрении	0	0
На исполнении	88	1,4
Поставлено на контроль	519	8
Количество обращений, рассмотренных с нарушением установленных сроков	5	0,08
Количество должностных лиц, привлечённых к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан		
<b>Обращения, поступившие по "Прямой линии"</b>		
Обращения, поступившие по "Прямой линии"	<b>1525</b>	100
Рассмотрено в срок до 15 дней, в том числе запросы информации	1525	100
Рассмотрено в срок до 30 дней	0	0
Отказано в рассмотрении	0	0
На исполнении	0	0

Общее количество письменных и устных обращений граждан

6402

Источник поступления обращения	Количество	%
от граждан		
из управления Президента РФ по работе с обращениями граждан	327	5,2
из правительства Архангельской области	1845	28,8
из прокуратур	40	0,6
Представитель Президента РФ в СЗ федеральном округе	46	0,7
Органы законодательной власти	271	4,2

По-прежнему, граждане жалуются на неудовлетворительные жилищные условия и несвоевременное предоставление социального жилья.



Основная масса обращений содержала вопросы улучшения жилищных условий и жилищно-коммунального хозяйства. 11% обращений горожан связано с некачественным обслуживанием жилого фонда управляющими компаниями. В остальной части характер вопросов, поднимаемых заявителями, разнообразен. Так, 2% от общего количества составляет блок образования. 5% приходится на обращения по оказанию социальной поддержки, немало обращений по вопросам занятости населения. Часто поступали обращения по вопросам организации работы пассажирского транспорта.

По результатам рассмотрения обращений решения распределились следующим образом:

- вопросы решены положительно в 2012г. в 690 случаях (9%), в 2011г. - 499 (7%);
- 3468 обращения рассмотрены, даны разъяснения в рамках действующего законодательства;
- отказано в рассмотрении обращения -0;
- на контроле обращений- 398 (5%) в 2012 г., 291 (4%) в 2011г.