**Информация о работе с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального образования**

**«Город Архангельск» за 2016г.**

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 администрации города работа с обращениями граждан регулируется регламентом организации рассмотрения обращений граждан от 15 июня 2016 года № 687.

Отдел по работе  с обращениями граждан управления муниципальной службы и кадров обеспечивает приём жалоб, заявлений и предложений, координирует работу органов администрации с обращениями граждан в соответствии с регламентом.

Обращения граждан в Администрации муниципального образования «Город Архангельск» рассматриваются в установленном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В 2016 году в Администрацию МО «Город Архангельск» поступило **13323** обращений граждан, из них письменных обращений 10033, устных- 3290.

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 2016 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.

Количество обращений, поступивших в форме электронного документа, составило 1350 от общего количества. В связи с обязательностью указывать реальный адрес электронной почты, существенно сократилось количество анонимных обращений. Возможностью отправить электронное обращение, в том числе посредством использования возможностей Интернет-портала Администрации муниципального образования «Город Архангельск» в 2016 году больше других воспользовались жители Ломоносовского и Октябрьского территориальных округов.

Основная масса обращений граждан в 2016 году, содержала вопросы улучшения жилищных условий, водоснабжения, ремонта и содержания дорог и внутридворовых проездов, канализации, работы управляющих компаний, благоустройства придомовых территорий.

В остальной части характер вопросов, поднимаемых заявителями в обращениях, разнообразен.

В сравнении с 2015 годом вопросов по некоторым темам стало больше. А именно увеличилось количество обращений по вопросам:

* предоставления жилья,
* благоустройства придомовой территории,
* водоснабжения,
* работы управляющих компаний,
* неисправной канализации,
* подтопления территории,
* работы общественного транспорта,
* социального обеспечения,
* образования,
* электроснабжения,
* строительства новых зданий и сооружений,
* оплаты за ЖКУ (несогласие граждан с оплатой за капитальный ремонт),
* торговли и бытового обслуживания,
* работы муниципальных служащих,
* установки дорожных знаков и пешеходных переходов.

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

Одной из важнейших форм работы с населением являются личные приёмы.

В соответствии с графиком в 2015 году руководителями всех органов мэрии города принято 744 гражданина (в 2015-712 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.