 ОТЧЕТ

отдела по обращениям граждан

управления контроля и документооборота администрации города за 2014 год

За 2014 год в администрацию города Астрахани поступило 14645 обращений, из них поставлено на контроль 13581обращение. По сравнению с 2013 годом количество обращений увеличилось на 1990 единиц.

За консультациями и разъяснениями в отдел по обращениям граждан обратилось более 12100 человек. Остается значительной доля повторных обращений (4748 обращений - 34,2 %) и коллективных (691 обращение - 5%). Наибольшее количество обращений поступило по жилищным вопросам, вопросам жилищно-коммунальной сферы и благоустройству.

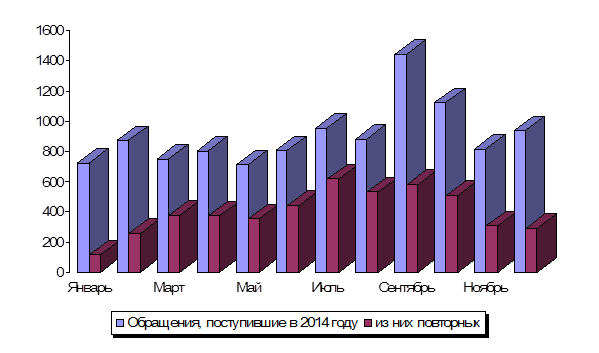
По льготному статусу обратилось 1186 заявителей, из них:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Льготный статус | Количество обращений |
| 1. | Инвалид по заболеванию | 222 |
| 2. | Ветеран труда | 162 |
| 3. | Многодетная семья | 228 |
| 4. | Мать - одиночка | 66 |
| 5. | Многодетная мать | 71 |
| 6. | Пострадавшие в результате пожара | 127 |
| 7. | Ветеран ВОВ | 83 |
| 8. | Семья, имеющая ребенка инвалида | 85 |
| 9. | Участник ВОВ | 42 |
| 10. | Участник вооруженного конфликта | 14 |
| 11. | Дети сироты | 22 |
| 12. | Инвалид ВОВ | 14 |
| 13. | Труженик тыла | 17 |
| 14. | Инвалид детства | 8 |
| 15. | Ликвидатор ЧАЭС | 2 |
| 16. | Воин - интернационалист | 14 |
| 17. | Мать - героиня | 3 |
| 18. | Репрессированный | 4 |
| 19. | Семья погибшего военнослужащего | 2 |

Тематика поступивших письменных и устных обращений следующая:



Количество обращений, поступивших в 2014 году с разбивкой по месяцам:



Результат рассмотрения обращения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Результат рассмотрения | Количество обращений |
| 2014 год |
| 1. | Разъяснено | 10932 |
| 2. | Решено положительно | 1098 |
| 3. | Отказано | 84 |
| 4. | Взято на контроль | 1045 |
| 5. | На рассмотрении | 422 |
|  | ИТОГО: | 13581 |

За 2014 год руководителями администрации города было проведено 64 приема граждан, в том числе юридических лиц и принято 642 человека, из них мэром города - 400.

На телефон справочно – информационной службы «Горячая линия» поступило 1308 звонков, из них: на 1280 обращений даны квалифицированные разъяснения и консультации, на 28 заведены РКК на рассмотрение руководству администрации города.

На сайте администрации города продолжает работать интернет-приемная, через которую в 2014 году поступило 1897обращений.