

В отделе по работе с обращениями граждан администрации ЗАТО г.Североморск зарегистрировано:

- письменных обращений – 1426
- устных обращений – 352 (191 - к Главе ЗАТО, 161 – к Главе администрации)

Таблица 1

Вид обращения	2012 год		2013 год		2014 год		2015	
	кол-во	уд.вес	кол-во	уд.вес	кол-во	уд.вес	кол-во	уд.вес
Письменные	1438	0,76	1768	0,8	1852	0,81	1426	0,82
Устные	447	0,24	459	0,2	445	0,19	352	0,18
ИТОГО	1885		2227		2297		1778	

#### I. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

В адрес администрации города поступило в 2015 году 1380 индивидуальных и 46 коллективных обращений, количество коллективных обращений снизилось на 30% по сравнению с прошлым годом. Из вышестоящих организаций поступило 371 письмо, что составляет 26 %. Все письма были взяты на контроль, по 280 обращениям (20%) принято положительное решение, по 1076 - гражданам даны необходимые разъяснения, 70 обращений оставлено на длительном контроле. По тематическому содержанию письменные обращения граждан характеризуется следующим образом, см.табл.2.

Таблица 2

Тематика обращений	2012		2013		2014		2015	
	Кол-во	Уд.вес	Кол-во	Уд.вес	Кол-во	Уд.вес	Кол-во	Уд.вес
Вопросы коммунального хозяйства	640	0,46	942	0,54	984	0,53	865	0,61
Жилищные вопросы	246	0,18	275	0,16	235	0,13	118	0,08
Вопросы социальной защиты населения и социального обеспечения	35	0,02	44	0,02	31	0,02	30	0,02
Вопросы предпринимательской деятельности и торговли	12		10		14	0,1	10	0,01
Вопросы проезда в ЗАТО			54	0,03	70	0,04	66	0,04
Вопросы обеспечения законности и порядка	39	0,02	48	0,02	1		3	
Вопросы здравоохранения	27	0,01	15	0,01	14	0,1	8	0,01

Образование	169	0,12	133	0,08	138	0,07	65	0,05
Другие	270	0,19	247	0,14	362	0,19	261	0,18
Всего	1438		1768		1849		1426	

Большинство обращений граждан связано с неудовлетворительной работой обслуживающих и управляющих организаций, с содержанием общедомового имущества и дворовых территорий. В связи с изменением способа управления многоквартирными домами поступило много обращений о законности выбора управляющих организаций, а также о повышении тарифов за «Содержание и текущий ремонт». Много обращений в 2015 году было по вопросу оплаты услуг на «Капитальный ремонт», а также по оплате расходов на общедомовые нужды по воде. В октябре-ноябре 2015 заявителей волновал вопрос о содержании дороги «Мурманск-Североморск».

По-прежнему большое количество обращений содержало просьбы о содействии в улучшении жилищных условий, предоставлении жилья, переселении из ЗАТО (выдача сертификатов), а вот количество обращений о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях снизилось, по сравнению с 2014 годом, в 2 раза.

## 2. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Всего в 2015 г устных обращений – 352 (191 - на имя Главы ЗАТО, 161 – на имя Главы администрации).

По 66 обращениям принято положительное решение, по 282 - гражданам даны необходимые разъяснения, 4 обращения оставлено на длительном контроле. Из 352 обращений - 74 (14%) было поставлено на контроль.

Тематическая характеристика устных обращений граждан представлена в табл.3.

Таблица 3

Тематика обращений	2012		2013		2014		2015	
	Кол-во	Уд.вес	Кол-во	Уд.вес	Кол-во	Уд.вес	Кол-во	Уд.вес
Вопросы коммунального хозяйства	70	0,16	89	0,2	124	0,28	84	0,24
Жилищные вопросы	287	0,65	263	0,57	232	0,52	166	0,47
Вопросы социальной защиты населения и социального обеспечения	5	0,01	8	0,01	6	0,01	9	0,03
Образование	48	0,1	50	0,11	43	0,1	26	0,07
Другие	37	0,08	49	0,11	40	0,09	67	0,19
Всего	447		459		445		352	