Заместителю главы администрации –

Руководителю аппарата

А.Ю. Маклыгину

**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 4 квартале 2019 г.**

Администрация г. Чебоксары подвела итоги работы с обращениями граждан за 4 квартал 2019 года. Работа с обращениями граждан в администрации г. Чебоксары ведется в соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

За отчетный период в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано 5022 обращений граждан, в т.ч.:

* письменных – 4802, увеличение на 4,5%, чем за аналогичный период прошлого года (4596);
* устных (принято на личном приеме руководством) – 220.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило: от жителей:

- Московского района – 1582 (32,95%)

- Ленинского района – 1437 (29,93%)

- Калининского района – 1377 (28,68%)

- других районов республики – 265 (5,51%)

- неизвестных районов – 72 (1,5%)

- других регионов РФ- 66 (1,37)

- иностранных государств – 2 (0,06%).

*Рис.2. Поступление обращений по месту жительства*

**Информация по количеству поступивших уведомлений о намерении провести публичные мероприятия за 4 квартал 2019г.:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 26 |
| пикет | 6 |
| возложение цветов | 3 |
| встреча | 2 |
| праздничное мероприятие | 1 |
| **Всего** | **38** |

**Результаты рассмотрения:**

разъяснено – 27

удовлетворено – 7

без ответа – 4

Анализ обращений граждан показал, что авторы в своих письмах затрагивают широкий круг актуальных проблем. Всего в 4 кв. 2019 г поступило 5116 вопросов.

По тематике:

- экономика – 3267 (63,86%);

- жилищно-коммунальная сфера – 959 (18,74%);

- социальная сфера – 579 (11,32%);

- государство, общество, политика – 272 (5,32%);

- оборона, безопасность, законность – 39 (0,76%).

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года увеличилось количество обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций (4 кв. 2018 г. – 390) 2019 г. – 459, что составляет 9,6% от общего числа поступивших письменных обращений.

Наблюдается незначительное снижение количества повторных обращений 4кв.2019г. – 114 (4 кв. 2018 г. – 171), что составило 2,4% от общего количества поступивших письменных обращений и количества коллективных обращений в 2019 г. – 84 (4 кв. 2018 г. – 121), что составило 1,7 % от общего числа поступивших письменных обращений.

В практику работы прочно вошли регулярные приемы граждан по личным вопросам, в отчетном периоде главами администрации районов, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города принято 449 граждан, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 220 учетных карточек приема граждан. На личном приёме руководством администрации оказано содействие в реализации законных прав граждан и предоставлена консультативная помощь.

В четвертом квартале с гражданами, юридическими лицами и представителями общественных организаций проведены 4 «Прямые линии»:

10 октября – заместителя главы администрации по вопросам архитектуры и градостроительства города - начальника управления архитектуры и градостроительства Кучерявого И.Л.

7 ноября – глав администраций районов города. На вопросы и предложения горожан отвечали: глава администрации Калининского района - Михайлов Я.Л., глава администрации Московского района - Петров А.Н., глава администрации Ленинского района – Андреев М.А.

21 ноября – заместителя главы администрации - председатель городского комитета по управлению имуществом Васильева Ю.А.

5 декабря – главы администрации города Чебоксары Ладыкова А.О.

Всем обратившимся даны устные разъяснения и рекомендации о возможных путях и способах решения затронутых вопросов. Кроме того, по отдельным вопросам требующих принятие определённых мер направленных на восстановление защиту интересов и нарушенных прав граждан, в том числе несовершеннолетних, администрацией города Чебоксары проведены выездные проверки.

Встречи с населением стали неотъемлемой частью в работе органов местного самоуправления. В 4 квартале 2019г. было проведено 6 встреч с населением. По результатам встреч зарегистрировано и рассмотрено 64 вопроса, на все вопросы гражданам даны исчерпывающие ответы.

На портале ССТУ.РФ раздела «Результаты рассмотрения обращения граждан» в Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в 4квартале 2019г. было зарегистрировано 3498 обращений.

На портале «Народный контроль», призванный усилить электронное взаимодействие жителей республики и органов исполнительной власти, за 4 кв. 2019г. в администрации города зарегистрировано 67 обращений. На 57 обращений даны разъяснительные ответы, 8 обращений удовлетворены, 2 находятся на контроле.

За отчетный период были проведены 3 Единых информационных дней, в ходе проведения горожане имели возможность задать интересующий вопрос представителям органов власти и самоуправления. В адрес администрации города поступило 95 обращений. Все вопросы будут рассмотрены, итоги доведены до трудовых коллективов.

Так же широко используется гражданами электронная почта в 4 кв. 2019 г. поступило – 271 обращений (4 кв. 2018г – 286). Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации города имеется «Интерактивная приемная», обеспечивающая свободное обсуждение гражданами различных проблем. В 4 квартале 2019 года этой возможностью воспользовались 445 граждан (в 4 кв. 2018 г. – 451).

Большое внимание уделяется контролю за своевременным и правильным рассмотрением поступающих обращений, улучшению работы с письменными и устными обращениями. Осуществляется еженедневный мониторинг исполнения сроков обращений. Таким образом, работа с обращениями граждан, совершенствование ее форм и методов являются одним из приоритетных направлений в деятельности администрации города Чебоксары.

Начальник отдела по работе  
с обращениями граждан Г.С. Никифорова