**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 4 квартале 2021 г.**

Организация работы с письменными обращениями граждан в администрации города Чебоксары осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

За 4 квартал 2021 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **4622 обращений** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 4551 (4 кв. 2020 г. – 3625);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 71 (4 кв. 2020 г. – 81).

Анализ динамики показывает, что произошло увеличение количества обращений граждан на 25,54 % по отношению к аналогичному периоду.

Обращений физических лиц по результатам рассмотрения в 4 кв. 2021 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 2316;

Удовлетворено – 1011;

Не удовлетворено – 19;

Направлено по компетенции – 1;

Без ответа – 75.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года увеличилось количество обращений, поступивших в администрацию города **из вышестоящих организаций**, в 4 кв. 2021 г. поступило 629 обращений, в 4 кв. 2020 г. – 326 (13,8% от общего числа поступивших письменных обращений):

Администрация Главы Чувашской Республики – 516;

Прокуратура Чувашской Республики – 92 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 1, прокуратура гор. Чебоксары – 51, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 22, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 7, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 10, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 1);

Государственный Совет Чувашской Республики – 15;

Кабинет Министров Чувашской республики – 6.

В администрации города проводилась целенаправленная работа обеспечения объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений граждан с целью повышения результативности принятых мер. Из общего количества письменных обращений за отчетный период **на контроль было взято – 4541** (99,78% от общего числа поступивших обращений), обращений информационного характера (неконтрольные) – 10. Исполнено за отчетный период 3423 обращений.

Всего в 4 кв. 2021 г. поступило 4685 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (строительство объектов социальной сферы – 617, градостроительство и архитектура – 556, комплексное благоустройство – 106, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозкки – 132, арендные отношения в области землепользования – 107 и др.) – 2771 (59,15%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 192, содержание общего имущество – 120, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам –78, оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 19, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 24 и др.) – 693 (14,8%);

3) **социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 92, поступление в образовательных организациях – 10, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 41, доступная среда – доситупность инфраструктуры – 36, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 23 и др.) – 423 (9,02%);

4) **государство, общество, политика** (гаражная амнистия – 474, представление дополнительных документов и материалов – 55, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 20 и др.) – 702 (14,98%).

5) **оборона, безопасность, законность** (нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 29, противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности - 10, охрана общественного порядка – 9 и др.) – 96 (2,05%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в 4 квартале 2021 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2020 года)*

**Общественный резонанс** в 4 квартале 2021 года вызвали следующие темы:

- оформление земельного участка под гаражами, согласно закону «о гаражной амнистии»;

- против строительства АЗС в мкр. "Университет" напротив д.21 на ул. Миначева в г.Чебоксары;

 - строительство школы и детского сада в микрорайоне «Солнечный» и «Ясная Поляна»;

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 3 уведомления о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| пикет | 1 |
| митинг | 2 |
| Всего | 3 |

По результатам рассмотрения на 3 уведомления даны разъяснения.

По **территориальной принадлежности обращения** распределились следующим образом:

- Московского района –1269 (27,9%)

- Ленинского района – 873 (19,2%)

- Калининского района – 1424 (31,3%)

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 275 (6,04%)

- других районов республики -140 (3,04%)

- других регионов РФ – 146 (3,2%)

- неизвестных районов – 423(9,3%)

- иностранные государства - 1 (0,02%)

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в 4 квартале 2021 года, в %*

Наибольшее количество обращений за анализируемый период поступило от жителей Калининского района г. Чебоксары.

Незначительно увеличилось количество **повторных** **обращений** в 4 кв. 2021 г. - 51 (в 2020г. – 34) 1,12% от общего количества поступивших письменных обращений.

 В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ. Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Коробко Г.П. по вопросу обрезки деревьев;

- Сергеев Г.С. по вопросу замены лифтов в многоквартирных домах.

Поступление повторных обращений связаны с тем, что граждане обращаются по одному и тому же вопросу в разные инстанции, которые впоследствии направляются в администрацию города.

Наблюдается увеличение количества **коллективных обращений** в 4 кв. 2021 г.- 62 (4 кв. 2020 г. – 29), что составило 1,36 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- сохранить маршруты 7"Э" и 12;

- подключить освещение от ул.Кукшумская д.5/1 до спорткомплекса Четра по ул.Хузангая д.26.

Увеличилось количество **анонимных обращений**, за отчетный период поступило 30 (в 2020 г. – 15), что составило 0,7 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- конфликтные ситуации в образовательных организациях;

- работа общественного транспорта;

- по вопросам отлова собак.

В администрации города Чебоксары созданы все условия, чтобы граждане имели возможность реализовать конституционное право обращаться к должностным лицам. Определены дни и часы личного приема: на информационном стенде в отделе по работе с обращениями граждан и на сайте администрации города размещены графики приема граждан главой администрации города, его заместителями и руководителями структурных подразделений.

В отчетном периоде главой администрации города, главами администрации районов, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города принято 131 гражданин, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 71 учетная карточка приема граждан. На личном приёме руководством администрации оказано содействие в реализации законных прав граждан и предоставлена консультативная помощь.

В соответствии с подпунктом «б» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» администрацией г.Чебоксары в течение квартала на постоянной основе осуществлялся личный приём граждан с использованием специального программного обеспечения АРМ ЕС ОГ, которое функционирует ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, и регулярно вносятся сведения о гражданах, обратившихся на личный приём, в указанное программное обеспечение.

С использованием специального программного обеспечения АРМ ЕС ОГ в администрации города Чебоксары в период с октября по декабрь 2021 года принято 27 граждан.

Отчеты о приеме, результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о принятых по ним мерах своевременно предоставлялась в Администрацию Президента Российской Федерации. Нарушений не допущено, замечаний не поступало.

У горожан есть возможность активного участия в повседневной жизни города, внося свои предложения и замечания в различных сферах и направлениях. С этой целью регулярно проводились телефонные «Прямые линии» с населением с использованием многоканальной линии связи. В третьем квартале текущего года проведены **4** «Прямые линии»:

**9 декабря** – заместитель главы администрации - председатель городского комитета по управлению имуществом Васильев Ю.А;

**11 ноября** – глав администраций районов города. На вопросы и предложения горожан отвечали: глава администрации Калининского района - Михайлов Я.Л., глава администрации Московского района – Ильин С.В., глава администрации Ленинского района – Андреев М.А.

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 администрацией города Чебоксары проведены выездные проверки.

Так же в администрации города активно реализуется проект «Открытый город», подчеркивающий позицию муниципалитета – открытость и прозрачность в решении вопросов развития города.

Однако в связи с угрозой распространения на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (COVID-19), в соответствии с постановлением Главного государственного санитарного врача от 02.03.2020 №5-ФЗ «О дополнительных мерах по снижению рисков завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCOV)», методическими рекомендациями по режиму труда органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций с участием государства, разработанными Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, администрация города Чебоксары перешла на дистанционный режим работы и временно ограничила проведение встреч с населением в рамках проекта «Открытый город».

Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждане, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации города имеется **«Интерактивная приемная»**, в 4 квартале этой возможностью воспользовались 523 гражданина (4 кв. 2020 г. – 199). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 4 квартале 2021 поступило – 462 обращения (4 кв. 2020 г – 359). На все обращения ответы направлены по указанным электронным адресам и (или) по почте.

На портале **«Народный контроль»**, призванный усилить электронное взаимодействие жителей республики и органов исполнительной власти, за 4 кв. 2021г. в администрации города зарегистрировано 28 обращений из них: разъяснено – 22, удовлетворено – 4, находятся на контроле – 2.

В 4 квартале 2021 года в центре обслуживания «Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено 6 подтверждений учетной записи ЕПГУ в единой системе идентификации и аутентификации.

Самое пристальное внимание уделяется контролю за своевременным и качественным рассмотрением поступающих обращений, улучшению работы с письменными и устными обращениями. Работа с обращениями граждан, совершенствование ее форм и методов являются одним из приоритетных направлений в деятельности администрации города Чебоксары.