**Информация**

**об обращениях граждан, поступивших**

**в администрацию города Чебоксары**

**в 1 квартале 2019г.**

В 1 квартале 2019 года в администрацию города Чебоксары поступило **4187** обращений граждан, в т.ч.:

* письменных – 4022, что **на 7,9% больше**, чем за аналогичный период прошлого года (3726)

- устных (принято на личном приеме руководством) – 165.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило: от жителей:

- Московского района – 1477 (36,72%)

- Ленинского района – 1004 (24,97%)

- Калининского района – 1177 (29,26%)

- другие районы республики – 298(7,41%).

- другие регионы РФ- 66(1,64)

Анализ обращений граждан показал, что авторы в своих письмах затрагивают широкий круг актуальных проблем. Всего во 1 кв. 2019г поступило 4295вопросов.

По тематике:

- государство, общество, политика - 196 (4,6%);

- социальная сфера – 537 (12,5%);

- экономика – 2661 (62%);

- оборона, безопасность, законность – 19 (0,4 );

- жилищно-коммунальная сфера – 882 (20,5%);

**Информация по количеству поступивших уведомлений о намерении провести публичные мероприятия за 1 квартал 2019г.:**

|  |  |
| --- | --- |
| Публичное мероприятие | Количество |
| митинг | 8 |
| пикет | 6 |
| возложение цветов | 4 |
| флешмоб | 3 |
| автопробег | 3 |
| собрание | 3 |
| шествие | 1 |
| концерт | 1 |
| **Всего** | **29** |

**Результаты рассмотрения:**Разъяснено:17

Удовлетворено: 8

Без ответа: 3

Отказ: 1

Анализ обращений физических лиц по результатам рассмотрения показал, что положительное решение принято по 1055 обращениям; разъяснительные ответы даны на 2429 обращений, отказано 211 обращение.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года уменьшилось количество обращений, поступивших в администрацию города **из вышестоящих организаций** (2018 г.- 472, 2019 г.- 406) и составило 10% от общего числа поступивших письменных обращений.

Наблюдается незначительное увеличение количества **повторных** обращений граждан (1кв.2018г. – 99), 1кв. 2019 г. – 124, (3,1% от общего количества поступивших письменных обращений).

За отчетный период на 43 уменьшилось количество **коллективных** обращений (2018г. – 112, 2019 г. – 69).

В практику работы прочно вошли регулярные приемы граждан по личным вопросам, в отчетном периоде главы администрации города Чебоксары, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города, главами администрации районов, принято 345 граждан. Каждый заявитель был выслушен, получил необходимые рекомендации для решения поставленных вопросов.

На личном приеме руководством администрации оказано содействие в реализации законных прав граждан и предоставлена консультативная помощь*.*

В первом квартале проведены 5 **«Прямые линии»:**

При рассмотрении заданных вопросов всем заявителям даны разъяснения и рекомендации о возможных путях и способах решения затронутых вопросов.

За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений,

исполнением поручений ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берется на особый контроль.

Встречи с населением стали неотъемлемой частью в работе органов местного самоуправления.За 1 кв. 2019г. было проведено 5 встреч с населением, по результатам встреч зарегистрировано и рассмотрено 41 обращение.

На портале **ССТУ.РФ** раздела «Результаты рассмотрения обращения граждан» в Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в первом квартале 2019г. было зарегистрировано 3990 обращений.

На портале «**Народный контроль**», призванный усилить электронное взаимодействие жителей республики и органов исполнительной власти, за 1 кв. 2019г. в администрации города зарегистрировано 82 обращения: 26 -даны разъяснительные ответы, 29-удовлетворены, 27-находятся на контроле.

За отчетный период были проведены 2 **Единых информационных дня**, в ходе проведения горожане имели возможность задать интересующий вопрос представителям органов власти и самоуправления*.* В адрес администрации города поступило 47 вопросов. Все вопросы рассмотрены, итоги доведены до трудовых коллективов.

Все шире используется электронная почта (1 кв. 2018г - 248; 1 кв. 2019г - 284**)**, увеличение на 36 обращений*.* 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 первом квартале этой возможностью воспользовались 418 человек, что на 200 обращений больше, чем в 2018 году- 218.

Основным критерием работы с обращениями граждан является соблюдение сроков подготовки и качества ответов в соответствии с федеральным законодательством.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации за I квартал 2019 г. обращений физических лиц, рассмотренных с нарушением установленного срока, нет*.*

Обращение граждан в органы местного самоуправления – важное средство защиты их прав, укрепления связи должностных лиц с населением, существенный источник информации, способствующий повышению качества работы органов местного самоуправления.

Поэтому 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