**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 1 квартале 2020 г.**

Администрация г. Чебоксары подвела итоги работы с обращениями граждан за 1 квартал 2020 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 **3653 обращений** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в т.ч.:

- письменных – 3473, что **на 13,6% меньше** чем за аналогичный период прошлого года (4022);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 180 (1 кв. 2019 г. – 165)

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года **уменьшилось количество** **обращений,** поступивших в администрацию города **из вышестоящих организаций** (1 кв. 2019 г. – 406) 2020 г. – 361, что составляет 10,4% от общего числа поступивших письменных обращений, в том числе Администрацией Главы Чувашской Республики перенаправлено 251 обращение.

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 **на контроль было взято 3465 обращений (99,8% от общего числа поступивших обращений)**. На 65 обращений даны отказы, 2617 даны разъяснительные ответы, 659 обращений удовлетворено, по 144 обращениям приняты постановления или распоряжения.

Наиболее активными гражданами, обратившимися с заявлением, стали социально незащищенные граждане (пенсионеры, многодетные семьи, инвалиды, малоимущие и др.). Наиболее острыми вопросами для указанных категорий граждан продолжают оставаться вопросы жилищно-коммунального хозяйства, строительства и социальные.

Анализ обращений граждан показал, что авторы в своих письмах затрагивают широкий круг актуальных проблем. Всего в 1 кв. 2020 г. поступило **3729 вопросов**. По тематике и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

**1) экономика** (природные ресурсы и охрана окружающей среды-634, строительство-376, градостроительство и архитектура - 296, транспорт-218, комплексное благоустройство – 188 и др.) **– 2166** (58,08%);

**2) жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения - 195, содержание общего имущество - 140, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам – 73, коммунально-бытовое хозяйство - 49, обращение с твердыми коммунальными отходами -37 и др.) **– 761** (20,4%);

**3) социальная сфера** (образование - 222, пособия, компенсационные выплаты – 106, установление опеки над недееспособными - 93, труд и занятость населения -13 и др.) **– 500** (13,4%);

**4) государство, общество, политика** (основы государственного управления – 151, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 31 и др.) **– 240** (6,44%);

**5) оборона, безопасность, законность** (нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок -20, охрана общественного порядка – 11, и др.) **– 62** (1,68%).

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в I квартале 2020 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2019 года)*

Общественный резонанс в 1 квартале 2020 года вызвали следующие темы:

- долевое строительство МКД (ул. Калинина, поз. 83, МКР «Соляное», поз. 5, ул. Гражданская, поз. 6, пр-т. Тракторостроителей, поз. 42 (14 мкр. НЮР, ул. Асламаса, д.11);

- по вопросу оптимизации библиотек, расположенных на территории г. Чебоксары;

- по вопросу строительства школ и детских садов в микрорайонах «Соляное», «Новый город», «Садовый», пос. Альгешево.

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 30 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 13 |
| пикет | 7 |
| возложение цветов | 5 |
| шествие | 2 |
| фестиваль | 1 |
| акция | 1 |
| мотоавтопробег | 1 |
| **Всего** | **30** |

По результатам рассмотрения 24 заявителям даны разъясненения, в 2 случаях уведомления оставлены без ответа и 4 даны удовлетворительные ответы.

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

- Московский район – 1230 (35,41%)

- Калининский район – 991 (28,53%)

- Ленинский район – 883 (25,42%)

- другие районы республики – 227 (6,54%)

- неизвестные районы – 61 (1,76%)

- другие регионы РФ- 81 (2,33)

- иностранные государства – 0 (0,00%).

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в I квартале 2020 года, в %*

Большинство обращений за анализируемый период поступило от жителей Московского района г. Чебоксары.

Наблюдается **снижение количества повторных обращений** в 1 кв. 2020 г. – 52 (1 кв. 2019 г. – 124), что составило 1,5% от общего количества поступивших письменных обращений. В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (оплата коммунальных услуг, благоустройство города, парковка автотрансопрта вне организованных автостоянок, вывоз ТКО и т.д.), землеустройства, предоставления мест в дошкольных образовательных учреждениях. Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Счётчиков И.Р. по вопросам благоустройства ул. Энгельса, Пролетарская, Афанасьева, Шумилова, Николаева, пр-та Ленина (22 обращения);

- Петров Ю.П. по вопросу предоставления жилья по договору социального найма (21 обращений);

-  Коробко Г.П. по вопросам благоустройства пер. Совхозный, ул. Б.Хмельницкого, Короленко, Суворова (20 обращений);

- Александрова Л.В. по вопросу благоустройства дорожного покрытия, установки дорожных знаков по ул. Болгарстроя г. Чебоксары (5 обращений);

- Илясова Н.П. по вопросу уточнения границ земельного участка по ул. Сельская (2 обращения);

- Туктамишова А.Ю. по вопросу направления дочери в МБДОУ «Детский сад №206» г. Чебоксары (2 обращения).

**Увеличилось количество коллективных обращений** в 1 кв. 2020 г.- 87 (1 кв. 2019 г. – 69), что составило 2,5 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- снос домов по ул. 7-ая линия Мясокомбинатского проезда застройщиком ООО «Лидер»;

- оптимизация библиотек и информационно-культурного центра, расположенных в пос. Сосновка, и библиотеки им.М.Трубиной, расположенной по ул. М.Павлова г. Чебоксары;

- строительство школ и детских садов в микрорайонах «Соляное» и «Новый город», пос. Альгешево;

- долевое строительство в мкр. Кувшинка, поз. 3, 3а;

- установка скульптуры Ивану Грозному.

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 342 гражданина**, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 180 учетных карточек 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 января по март 2020 года принято 78 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 первом квартале текущего года проведены 3 «Прямые линии»:

23 января – заместителя главы администрации г. Чебоксары по вопросам ЖКХ - начальника управления ЖКХ, энергетики, транспорта и связи Филиппова В.И.

6 февраля – 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.

13 февраля – заместителя главы администрации г. Чебоксары – председателя Горкомимущества Васильева Ю.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.

В администрации города активно реализуется проект «Открытый город», подчеркивающий позицию муниципалитета – открытость и прозрачность в решении вопросов развития города. В районах города Чебоксары проводились встречи руководства администрации города, профильных заместителей главы администрации, глав районов столицы с населением. Руководство города считает, что не имеет права принимать решений, не посоветовавшись с народом, а реализующийся проект «Открытый город» помогает выстроить систему прямого диалога населения и руководства муниципалитета. Завершались мероприятия приемом граждан по личным вопросам и проведением анкетирования населения. Результаты показали, что горожане считают проведение встреч полезными и результативными: «возможно узнать о перспективах развития города «из первых уст», «можно напрямую задать вопрос и обсудить актуальные вопросы, получить ответы, двухсторонний диалог», «способ донести до руководства города несущие проблемы и внести предложения по их решению. За отчетный период было проведено 3 **встречи с населением**. По результатам встреч зарегистрировано и рассмотрено 26 вопросов и предложений, на все вопросы гражданам даны исчерпывающие ответы.

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 1 квартале этой возможностью воспользовались 310 граждан (в 1 кв. 2019 г. – 418). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 1 квартале поступило – 265 обращений (1 кв. 2019г – 284). 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 1 кв. 2020г. в администрации города зарегистрировано 100 обращений. На 88 обращений даны разъяснительные ответы, 4 обращений удовлетворены, 8 находятся на контроле.

В 1 квартале 2020 года в центре обслуживания «Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено подтверждение учетной записи **ЕПГУ** в единой системе идентификации и аутентификации 6 граждан.

Большое внимание уделяется контролю за своевременным и правильным рассмотрением поступающих обращений, улучшению работы с письменными и устными обращениями. Осуществляется ежедневный 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.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации за 1 квартал 2020 г. обращений физических лиц с нарушением установленного срока не допущено.