Заместителю главы администрации – руководителю аппарата

А.Н. Петрову

**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 1 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 1 квартал 2021 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **3718 обращений** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 3683 (1 кв. 2020 г. – 3473);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 35 (1 кв. 2020 г. – 180).

Анализ динамики показывает, что произошло увеличение количества обращений граждан на 6,05 % по отношению к аналогичному периоду.

Обращений физических лиц по результатам рассмотрения в 1 кв. 2021 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 1976;

Удовлетворено – 861;

Не удовлетворено 60;

Направлено по компетенции – 16;

Без ответа – 80.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года увеличилось количество обращений, поступивших в администрацию города **из вышестоящих организаций**, в 1 кв. 2021 г. поступило 422 обращения, в 1 кв. 2020 г. – 361 (11,45% от общего числа поступивших письменных обращений):

Администрация Главы Чувашской Республики – 307;

Прокуратура Чувашской Республики – 107 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 20, прокуратура гор. Чебоксары – 45, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 25, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 7, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 6, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 4);

Государственный Совет Чувашской Республики – 8.

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 – 3672** (99,70% от общего числа поступивших обращений), обращений информационного характера (неконтрольные) – 11. Исполнено за отчетный период 3419 обращений.

Всего в 1 кв. 2021 г. поступило 3818 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (градостроительство и архитектура – 246, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков – 235, арендные отношения в области землепользования – 168, транспорт – 105, комплексное благоустройство – 101, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 49 и др.) – 2230 (58,41%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 241, содержание общего имущество – 189, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам – 56, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 25 и др.) – 831 (21,76%);

3) **социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 162, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 35, поступление в образовательных организациях – 21, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 29 и др.) – 404 (10,58%);

4) **государство, общество, политика** (представление дополнительных документов и материалов – 93, результаты рассмотрения обращения – 29, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 27, молодежная политика – 15, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 17 и др.) – 283 (7,41%).

5) **оборона, безопасность, законность** (осуществление санитарно-карантинного контроля – 20, охрана общественного порядка -11, нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 9 и др.) – 70 (1,83%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в 1 квартале 2021 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2020 года)*

**Общественный резонанс** в 1 квартале 2021 года вызвали следующие темы:

- долевое строительство многоквартирных домов в мкр. Соляное, ЖК Кувшинка, ЖК Гагаринский, строительство многоквартирного дома 4 по ул. Гастелло (застройщик ООО Премиум инжиниринг);

- строительство дошкольного образовательного учреждения в мкр. Альгешево, школы в мкр. Университет-2, Садовый;

- строительство дороги по ул. Гражданская;

- приют для животных.

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 14 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 4 |
| пикет | 5 |
| автопробег | 2 |
| шествие | 1 |
| пвтомотошоу | 1 |
| возложение цветов | 1 |
| Всего | 14 |

По результатам рассмотрения на 13 уведомлений даны разъяснения и 1 уведомление не удовлетворено.

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

- Московский район – 1305 (35,43%);

- Ленинский район – 992 (26,93%);

- Калининский район – 955 (25,93%);

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 133 (3,61%);

- другие районы республики – 132 (3,58%);

- другие регионы РФ – 95 (2,58%);

- район неизвестен – 68 (1,84%);

- иностранное государство – 3 (0,08).

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в 1 квартале 2021 года, в %*

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

Незначительно уменьшилось количество **повторных** **обращений** в 1 кв. 2021 г. – 50 (1 кв. 2020 г. – 52), что составило 1,36% от общего количества поступивших письменных обращений. В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (содержание общего имущества МКД, улучшение жилищных условий, уборка снега и т.д.). Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Григорьев А.В. по вопросу создания молодежного центра (21);

- Якушев Е.Н. по вопросу уборки мусора с тротуаров и уборки снега (3);

- Ларкин А.В. по вопросу протекания крыши (4);

- Батьков М.Ф. по земельному вопросу (3).

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 снижение количества **коллективных обращений** в 1 кв. 2021 г.- 56 (1 кв. 2020 г. – 87), что составило 1,52 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- о планируемой передачи ПАО «Т-Плюс» коммуннальной инфраструктуры теплоснабжения на условиях концессионного соглашения.

- жилищно-коммунальные вопросы (проведение работ по утеплению стены МКД 10 по ул. Магницкого, содержание дома 1 по ул. Р. Люксембург);

- о создании клуба Молодежной Хоккейной Лиги в г. Чебоксары.

Увеличилось количество **анонимных обращений**, за отчетный период поступило 51 (в 2020 г. – 33), что составило 1,38 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- конфликтные ситуации в образовательных организациях;

- предоставление земельного участка недалеко от аэропорта;

- уборка снега.

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 77 гражданина, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 35 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 2021 года принято 9 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 4 «Прямые линии»:

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

4 февраля – глав администраций районов города. На вопросы и предложения горожан отвечали: глава администрации Калининского района - Михайлов Я.Л., и.о. главы администрации Московского района – Романова Е.В., глава администрации Ленинского района – Андреев М.А.

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

25 марта – 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 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 1 квартале этой возможностью воспользовались 368 граждан (в 1 кв. 2020 г. – 310). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 1 квартале 2021 поступило – 397 обращений (1 кв. 2020 г – 265). 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. 2021г. в администрации города зарегистрировано 87 обращений из них: разъяснено – 22, удовлетворено – 52, неудовлетворено - 1, находятся на контроле – 12.

В 1 квартале 2021 года в центре обслуживания «Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено подтверждение учетной записи ЕПГУ в единой системе идентификации и аутентификации 1 гражданина.

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.

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