**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары во 2 квартале 2020 г.**

Работа с обращениями граждан в администрации города Чебоксары осуществляется в системе электронного документооборота Правительства Чувашской Республики (СЭД), с применением «пилотного проекта» системы универсального автоматизированного рабочего места (УАРМ ОДПГ), информационного ресурса ССТУ.РФ (ССТУ.РФ), программного обеспечения автоматизированного рабочего места единой сети обращения граждан (ПО АРМ ЕС ОГ) в сети «Интернет».

Все поступающие обращения в администрации города Чебоксары регистрируются и направляются исполнителям по компетенции, рассматриваются в установленные законом сроки.

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

За 2 квартал 2020 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано 3199 обращений граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в т.ч.:

- письменных – 3190 (2 кв. 2019 г. – 4038);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 9 (2 кв. 2019 г. – 166).

Анализ динамики показывает, что произошло уменьшение количества обращений граждан на 21% по отношению к аналогичному периоду.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года уменьшилось количество обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций (2 кв. 2019 г. – 382) 2020 г. – 370, что составляет 11,6% от общего числа поступивших письменных обращений, в том числе Администрацией Главы Чувашской Республики перенаправлено 287 обращений.

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 – 3187 и 3 обращения информационного характера (неконтрольные).

Работниками администрации рассмотрено 2905 обращений, направлено в другие организации на окончательное рассмотрение 145 обращений, исполнено 3067 обращений (разъяснено – 2262; удовлетворено – 618; отказано – 74; приняты постановления/распоряжения – 73), на рассмотрении – 622.

В основном обращались с заявлением социально незащищенные граждане – пенсионеры, многодетные семьи, инвалиды, малоимущие и др. Острыми вопросами для указанных категорий граждан продолжают оставаться вопросы жилищно-коммунального хозяйства, строительства и социальные.

Всего во 2 кв. 2020 г. поступило 3427 вопросов. По тематике и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) экономика (природные ресурсы и охрана окружающей природной среды – 443, строительство – 301, градостроительство и архитектура – 322, комплексное благоустройство – 161, транспорт – 158, торговля – 120 и др.) – 1944 (56,72%);

2) жилищно-коммунальная сфера (переустройство и перепланировка жилого помещения – 166, содержание общего имущество – 157, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам – 44, коммунально-бытовое хозяйство – 47, обращение с твердыми коммунальными отходами – 29 и др.) – 677 (19,77%);

3) социальная сфера (образование – 155, пособия, компенсационные выплаты – 76, установление опеки над недееспособными – 64, труд и занятость населения – 17 и др.) – 376 (10,97%);

4) оборона, безопасность, законность (осуществление санитарно-карантинного контроля – 210, охрана общественного порядка – 10, нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 7, и др.) – 241 (7,03%);

5) государство, общество, политика (основы государственного управления – 129, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 8 и др.) – 189 (5,51%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*во 2 квартале 2020 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2019 года)*

Общественный резонанс во 2 квартале 2020 года вызвали следующие темы:

- долевое строительство МКД (ул. Калинина, поз. 83; пр-т. Тракторостроителей, поз. 42; ул. Асламаса, д.11);

- вопрос строительства школ и детских садов в микрорайонах Университетский-2, Благовещенский, Финская долина, 4 микрорайон, пос. Альгешево.

- вопрос вырубки деревьев на территории парка «Амазония».

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 7 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| Публичное мероприятие | Количество |
| митинг | 4 |
| пикет | 2 |
| возложение цветов | 1 |
| Всего | 7 |

По результатам рассмотрения: разъяснено – 5, оставлено без ответа – 1 и удовлетворено – 1.

По территориальной принадлежности обращения распределились следующим образом:

- Московского района – 1182 (37,05%)

- Ленинского района – 824 (25,83%)

- Калининского района – 795 (24,92%)

- других районов республики – 253 (7,93%)

- неизвестных районов – 48 (1,5%)

- других регионов РФ- 84 (2,63)

- иностранных государств – 4 (0,13%).

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары во 2 квартале 2020 года, в %*

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

Наблюдается снижение количества повторных обращений во 2 кв. 2020 г. – 62 (2 кв. 2019 г. – 110), что составило 1,9% от общего количества поступивших письменных обращений. В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (оплата коммунальных услуг, благоустройство города, улучшение жилищных условий, вывоз ТКО и т.д.), предоставления мест в дошкольных образовательных учреждениях. Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

-Степанова С.Н. по поводу улучшения жилищных условий (5);

- Трофимова Е. по поводу приема ребенка в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад 111 «Умка» (5);

- Петрова Л.М. по поводу предоставления жилья (3);

- Ильин Д. по вопросу долевого строительства (2);

-Дмитриева Е.П. по поводу сноса нежилого помещения по ул. Гражданская д. 25 и утилизации строительного мусора (2).

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

Увеличилось количество коллективных обращений во 2 кв. 2020 г.- 23 (2 кв. 2019 г. – 18), что составило 0,7 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- о проведении водопровода по ул. Тальниковая и ул. Юности;

- по поводу открытия дежурной группы в МБДОУ детский сад №188;

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

- по приведению тротуара, вдоль дороги мкр. Солнечный, в надлежащие состояние.

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.

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 личный прием граждан и проведение встреч с населением в рамках проекта «Открытый город» . В связи с, чем за отчетный период главой администрации города, главами администрации районов, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города всего принято 22 гражданина, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 9 учетных карточек приема граждан. На личном приёме руководством администрации оказано содействие в реализации законных прав граждан и предоставлена консультативная помощь.

С использованием специального программного обеспечения АРМ ЕС ОГ в администрации города Чебоксары в период с апреля по июнь 2020 года прием граждан не осуществлялся.

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. Во втором квартале текущего года проведены 3 «Прямые линии»:

23 апреля – начальника правового управления Ивановой С.М.

14 мая – 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 мая – начальника управления образования Захарова Д.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 с выполнением всех мероприятий по нераспространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждане, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации города имеется «Интерактивная приемная», во 2 квартале этой возможностью воспользовались 331 граждан (во 2 кв. 2019 г. – 379). Так же широко используется гражданами электронная почта, во 2 квартале поступило – 503 обращения (2 кв. 2019г – 294). 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 2 кв. 2020г. в администрации города зарегистрировано 86 обращений из них: разъяснено – 41, удовлетворено – 25, находятся на контроле – 20.

Во 2 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 9 граждан.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации за 2 квартал 2020 г. обращений физических лиц с нарушением установленного срока не допущено.

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.