**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары во 2 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 2 квартал 2021 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **4065 обращений** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 3959 (2 кв. 2020 г. – 3190);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 106 (2 кв. 2020 г. – 9).

Анализ динамики показывает, что произошло увеличение количества обращений граждан на 0,8 % по отношению к аналогичному периоду.

Обращений физических лиц по результатам рассмотрения во 2 кв. 2021 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 2320;

Удовлетворено – 794;

Не удовлетворено – 53;

Направлено по компетенции – 13;

Без ответа – 73.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года увеличилось количество обращений, поступивших в администрацию города **из вышестоящих организаций**, во 2 кв. 2021 г. поступило 526 обращений, во 2 кв. 2020 г. – 370 (13,3% от общего числа поступивших письменных обращений):

Администрация Главы Чувашской Республики – 310;

Прокуратура Чувашской Республики – 198 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 18, прокуратура гор. Чебоксары – 107, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 45, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 9, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 14, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 5);

Государственный Совет Чувашской Республики – 14.

Кабинет Министров Чувашской республики - 4

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 – 3954** (99,87% от общего числа поступивших обращений), обращений информационного характера (неконтрольные) – 5. Исполнено за отчетный период 3248 обращений.

Всего во 2 кв. 2021 г. поступило 4253 вопроса. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (градостроительство и архитектура – 392, комплексное благоустройство – 297, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 227, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков – 219, арендные отношения в области землепользования – 107, транспорт – 100, и др.) – 2698 (63,43%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 213, содержание общего имущество – 114, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам –48, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 30 и др.) – 757 (17,79%);

3) **социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 62, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 31, поступление в образовательных организациях – 26, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 25 и др.) – 442 (10,39%);

4) **государство, общество, политика** (представление дополнительных документов и материалов – 39, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 38, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 29 и др.) – 248 (5,83%).

5) **оборона, безопасность, законность** (противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности - 29, нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 36 осуществление санитарно-карантинного контроля – 6, охрана общественного порядка – 4 и др.) – 108 (2,53%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*во 2 квартале 2021 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2020 года)*

**Общественный резонанс** во 2 квартале 2021 года вызвали следующие темы:

- ремонт и строительство дороги по ул. Гражданская;

- восстановление маршрута троллейбуса №11;

- поступление в образовательное учреждение – в 1 класс;

- планируемая передача ПАО «Т-Плюс» коммунальной инфраструктуры теплоснабжения на условиях концессинного соглашения;

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 40 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| пикет | 13 |
| возложение цветов | 7 |
| митинг | 6 |
| автопробег | 3 |
| акция | 2 |
| велопробег | 2 |
| соревнование | 2 |
| шествие | 1 |
| фестиваль | 1 |
| речной парад | 1 |
| встреча | 1 |
| мероприятие | 1 |
| **Всего** | **40** |

По результатам рассмотрения на 28 уведомлений даны разъяснения, 8 уведомлений удовлетворено, 1 уведомление на контроле и 3 уведомления без ответа.

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

- Московский район – 1317 (33,26%);

- Калининский район – 1047 (26,44%);

- Ленинский район – 894 (22,58%);

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 148 (3,73%);

- другие районы республики – 126 (3,18%);

- другие регионы РФ – 67 (1,69%);

- район неизвестен – 357 (9,01%);

- иностранное государство – 3 (0,07).

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары во 2 квартале 2021 года, в %*

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

Незначительно уменьшилось количество **повторных** **обращений** во 2 кв. 2021 г. - 45 (в 2020г. – 62) 1,13% от общего количества поступивших письменных обращений.

В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (улучшение жилищных условий, проверка жилого дома на предмет пригодности проживания и т.д.). Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Семенова Т.Н. по вопросу расселения с аварийного дома 26 по ул. Сапожникова (3);

- Платонова Т.А. предоставление места в детском саду (3);

- Алексеева З.Ф. проверить жилой дом на предмет пригодности проживания (2).

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** во 2 кв. 2021 г.- 85 (2 кв. 2020 г. – 23), что составило 2,14 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- о строительстве перехода для пешеходов через реку Кукшум;

- о строительстве на парковочной площадке между домами Московский проспект д. № 8, Московский проспект д. № 10 и ул. Водопроводная, д. №22

- о расселении цыганского табора в пос. Альгешево.

Уменьшилось количество **анонимных обращений**, за отчетный период поступило 27 (в 2020 г. – 32), что составило 1,18 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- конфликтные ситуации в образовательных организациях;

- ремонт дорог;

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 188 граждан, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 106 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 19 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. Во втором квартале текущего года проведены **3** «Прямые линии»:

**22 апреля** – начальника правового управления администрации города Чебоксары;

**20 мая** – начальника управления образования администрации города Чебоксары;

**13 мая** – 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.

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»**, во 2 квартале этой возможностью воспользовались 489 граждан (2 кв. 2020 г. – 331). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, во 2 квартале 2021 поступило – 479 обращений (2 кв. 2020 г – 503). 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. 2021г. в администрации города зарегистрировано 111 обращений из них: разъяснено – 65, удовлетворено – 25, находятся на контроле – 21.

Во 2 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.