Заместителю главы администрации –

Руководителю аппарата

А.Ю. Маклыгину

**Информация об обращениях граждан, поступивших**

**в администрацию города Чебоксары за 2019 г**.

Работа с обращениями граждан, совершенствование её форм и методов является одним из приоритетных направлений в деятельности администрации города Чебоксары. В результате этой работы поддерживается непосредственная связь с горожанами.

В 2019 году в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано 17318 обращений граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, что на 3,9% больше, чем аналогичный период 2018 года (16671 обращение).

*Рис.1. Количество обращений граждан*

Вышестоящими органами власти переслано 1677 обращений, в том числе из Администрации Главы Чувашской Республики поступило 1179 обращений, что на 3,2% меньше, чем аналогичный период 2018 года – 1732 обращения.

**Динамика обращений по корреспондентам**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вышестоящих организаций** | **2019** | **2018** | +/- |
| Администрация Главы Чувашии | 1179 | 1241 | -62 |
| Министерства | 749 | 660 | +89 |
| Прокуратура | 619 | 546 | +73 |
| ЧГСД | 296 | 273 | +23 |
| Государственная жилищная инспекция | 336 | 406 | -70 |
| Госсовет Чувашской Республики | 166 | 110 | +56 |
| Роспотребнадзор Чувашской Республики  | 169 | 274 | -105 |
| УГИБДД РФ по Чувашской Республике | 179 | 177 | +2 |
| Главный федеральный инспектор по Чувашской Республике | 53 | 60 | -7 |
| Природоохранная прокуратура Чувашской Республики | 28 | 12 | +16 |
| Государственная Дума | 37 | 49 | -12 |
| Росприроднадзор Чувашской Республики | 13 | 13 | 0 |
| УФАС по Чувашской Республике | 11 | 6 | +5 |
| Государственная служба Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам | 6 | 5 | +1 |

Наиболее активными гражданами, обратившимися с заявлением, стали социально незащищенные граждане (пенсионеры, многодетные семьи, инвалиды и др.).

Наиболее острыми вопросами для указанных категорий граждан являются жилищно-коммунальное хозяйство, строительство и социальные. Следует отметить, что 2,7% обращений направлены многопишущими гражданами от общего количества поступивших обращений. Можно отметить:

- 108 обращений от гражданина Коробко Г.П. по вопросу изменения маршрута и графика движения автобуса, благоустройства дворовых территории, вырубки засохших деревьев и посадки кустарников и др.;

- 94 обращения от гражданина Денельде В.И. по вопросам ЖКХ и транспорта и др.;

-66 обращений от Сергеева С.А. по вопросам придания лесопарку "Лакреевский лес" статуса памятника природы, о незаконной вырубке деревьев, вывоз ТКО и по другим вопросам;

**-** 28 обращений Ильина В.И. по устранению строительных недоделок и ремонта квартиры №23 в доме №26 по пр.М.Горького, расположенный на мансардном этаже девятиэтажного двух-подъездного дома/или замены указанной квартиры на любую иную, равную по площади данной квартире за счет средств бюджета города*.*

Количество вопросов, поставленных авторами обращений в 2019 году, увеличилось на 9%: в 2019 г. – 18519, в 2018 г. – 16986.

Вопросы по тематике и количеству распределились следующим образом:

 - экономика (хозяйственная деятельность, градостроительство и архитектура, природные ресурсы и охрана окружающей среды, строительство, транспорт) – 11708 (63,2%);

- жилищно-коммунальная сфера (коммунальное хозяйство, обеспечение граждан жильем, переустройство и перепланировка жилого помещения, содержание общего имущество) – 3553 (19,2 %);

- социальная сфера (социальное обеспечение, образование, культура, установление опеки) – 2074 (11,2%);

- государство, общество, политика (основы государственного управления, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях) – 1044 (5,6%);

- оборона, безопасность, законность (безопасность и охрана правопорядка) – 140 (0,8%).

*Рис.2.Тематическая раскладка обращений*

Общественный резонанс в 2019 году вызвали следующие темы:

*-* транспортная реформа;

- долевое строительство МКД (ул. Калинина, 83, МКР «Соляное», поз. 5, ул. Гражданская, 6);

- открытие дороги в мкр. Солнечном и Ясная поляна.

По территориальной принадлежности общее количество обращений распределился таким образом*:*

- Московский район – 6088 (35,16%); (2018г. - 5560 - 33,3%);

- Ленинский район – 4484 (25,90%); (2018г.- 3966 - 23,8%);

- Калининский район – 5263 (30,39%); (2018г. - 4371 - 26,2%);

- другие районы Чувашской Республики – 1229 (7,09%); (2018г. - 2407 - 14,4%);

- другие регионы Российской Федерации – 251 (1,45%); (2018г. - 363 -2,2%);

- иностранные государства – 3 (0,01%);(2018г. - 4 - 0,1%).

*Рис. 3.Поступление обращений по месту проживания*

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года снизилось количество повторных, коллективных, анонимных обращений граждан, и обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций:

- коллективных обращений – 339 (2%) против 460 (2,7%) в 2018г., уменьшение на 0,7%;

- повторных обращений – 471 (2,7%) против 551 (3,3%) в 2018г. уменьшение на 0,6%;

- анонимные обращения – 62 (0,36%) против 67 (0,40%) в 2018 г., снижение на 0,04%.

*Рис.4.Соотношение письменных обращений граждан*

Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, строительство социальных объектов, а также:

- по сохранению единственного в Чувашии профессионального концертно-духового оркестра;

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

- по вопросу строительства школ и детских садов в микрорайонах «Соляное» и «Новый город»;

- по вопросу открытия регулярных рейсов троллейбусного маршрута между г. Чебоксары и г. Новочебоксарск.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 57 |
| пикет | 29 |
| возложение цветов | 13 |
| мотопробег, автопробег, велопробег | 11 |
| мероприятие | 9 |
| шествие | 7 |
| акция | 7 |
| демонстрация | 7 |
| встреча | 7 |
| собрание | 3 |
| флешмоб | 3 |
| соревнование | 2 |
| концерт | 1 |
| праздничный намаз | 1 |
| **Всего** | **157** |

Результаты рассмотрения:

разъяснено – 90;

удовлетворено – 50;

без ответа – 14;

не удовлетворено – 2 ;

отказ –1.

В администрации города проводилась целенаправленная работа обеспечения объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений граждан с целью повышения результативности принятых мер.

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что разъяснительные ответы даны – 11619 (67%), принято положительное решение – 4093 (23,6%), принято постановления или распоряжение - 831 (4,8%), отказано – 655 (3,8%),другие – 119 (0,7%).

*Рис.5. Результаты рассмотрения обращений граждан от общего объема количества исполненных писем в процентном отношении*

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.

За анализируемый период организовано 240 приемов граждан руководством города, в ходе которого принято – 1532 человека, из них:

- 84 принято непосредственно главой администрации города;

- 1448 заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений.

На личном приеме руководством администрации оказано содействие в реализации законных прав граждан и представлена консультативная помощь. При необходимости, о результатах заявители были проинформированы письменно.

Важным мероприятием, проведенным в 2019 году в соответствии с поручением Президента РФ в органах государственной власти и органах местного самоуправления, стал Общероссийский день приема граждан. 12 декабря в соответствии с Методическими рекомендациями, разработанным Управлением Президента РФ по работе с обращениями граждан, в городе активно прошел Общероссийский день приема граждан. Обратилось 101 человек, в том числе в режиме аудио и видео связи принято 10 человек:

- 6 входящих соединений в режиме видеосвязи (Кабинет Министров Чувашской Республики – 2, Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Чувашской Республики – 2, Государственная жилищная инспекция Чувашской Республики – 1, Управление Федеральной налоговой службы России по Чувашской Республике – 1)

- 4 исходящих в режиме аудиосвязи (Министерство труда и социальной защиты Чувашской Республики – 2, Администрация Ленинского района города Чебоксары – 1, Государственная жилищная инспекция Чувашской Республики – 1).

Принято письменных обращений 7. Граждан, записанных на отложенный прием, не было.

Гражданами было задано 127 вопросов по темам:

- жилищно-коммунальной сферы – 78, из них улучшение жилищных условий – 18, вопросы благоустройства территории – 18, оплата услуг ЖКХ-5, ремонт дорог – 5, строительство дорог – 4, коммунально-бытовое обслуживание – 4, переселение из аварийного жилья – 3, содержание общего имущества – 3, другие – 18.

- землепользования – 24, из них земельные споры – 9, приобретение/прекращение права собственности – 6, предоставление земельного участка – 4, аренда нежилых помещений – 4, купля-продажа, приватизация нежилого помещения – 1.

- архитектуры и градостроительства – 5 (вопросы строительства, разрешения на перепланировку, ввода жилья в эксплуатацию, устранение строительных).

- образования – 4 (вопрос работы образовательных школ, школьного питания, об отмене 2 смены в школах, устранить металлические рамки в образовательных учреждения г. Чебоксары).

- торговли – 3

- иные – 13 (вопросы физической культуры, патриотического воспитания молодежи, просьбы выделения денежных средств, отмены административного штрафа, оказания юридической помощи, предоставления социальных льгот многодетным семьям, инвалидам, семьям участников боевых действий, детей-войны, предложение по развитию ТОС в г. Чебоксары).

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 2019 года 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 с июня по декабрь 2019 года принято 222 гражданина.

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 2019 году было проведено 23 «Прямых линий», поступило 265 звонков, 333 вопроса. Всем обратившимся были даны подробные ответы и разъяснения, а по вопросам, требующим дополнительного рассмотрения, были даны поручения для принятия конкретных мер.

Одной из задач развития демократизации общества является создание и обеспечение эффективного функционирования системы взаимодействия органов власти и населения. Проведение единых информационных дней, дней администрации – инструмент для решения данной задачи. В течение года было проведено 8 «Единых информационных дней», зарегистрировано 261 обращение. Все критические замечания и обращения, высказанные в ходе ЕИД, обобщены и направлены на рассмотрение в структурные подразделения администрации города, были разработаны планы мероприятий по их реализации. Итоги выполнения доведены до трудовых коллективов.

Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением граждане могут воспользоваться электронной почтой (в 2019 году поступило – 1200 обращений, в 2018 году – 1209) и интерактивной приемной (за отчетный период поступило 1686 обращений, в 2018 году – 1364). 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 2019г. в администрации города зарегистрировано 327 обращений (в 2018г. –272), увеличение составило 55 обращений. Результаты рассмотрения: 235 –даны разъяснительные ответы, 89 – удовлетворено, 3 – находятся на контроле.

В администрации города активно реализуется проект«Открытый город», подчеркивающий позицию муниципалитета – открытость и прозрачность в решении вопросов развития города. Ежемесячно во всех районах города Чебоксары проводились встречи главы 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.В 2019 году проведено 25 встреч с населением, в т.ч.:

- в рамках проекта «Открытый город» – 22;

- встречи с трудовыми коллективами – 3.

По результатам встреч было зарегистрировано и рассмотрено314 обращений.

В 2019 году в центре обслуживания«Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено подтверждение учетной записи ЕПГУ в единой системе идентификации и аутентификации17 граждан.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации за 2019 г. обращений физических лиц, рассмотрено 1 обращение с нарушением установленного срока. Виновные лица привлечены к ответственности.

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