Заместителю главы администрации – руководителю аппарата

А.Н. Петрову

**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 2020 году**

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.

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.

В 2020 году в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано 15015 обращений граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 14739 (2019 г. – 17318);

- устных (принято на личном приеме руководством) –276 (2019 г. – 696).

*Рис.1. Количество обращений граждан*

Вышестоящими органами власти переслано 1670 обращений (в том числе из Администрации Главы Чувашской Республики поступило 1324 обращений), что на 7 обращений меньше, чем аналогичный период 2019 года.

*Табл.1. Динамика обращений по корреспондентам*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вышестоящих организаций** | **2019** | **2020** | +/- |
| Администрация Главы Чувашии | 1179 | 1445 | +266 |
| Министерства | 749 | 841 | +92 |
| Прокуратура | 619 | 452 | -167 |
| ЧГСД | 296 | 482 | +186 |
| Государственная жилищная инспекция | 336 | 424 | +88 |
| Госсовет Чувашской Республики | 166 | 118 | -52 |
| Роспотребнадзор Чувашской Республики  | 169 | 229 | +60 |
| Главный федеральный инспектор по Чувашской Республике | 53 | 35 | -18 |
| Природоохранная прокуратура Чувашской Республики | 28 | 12 | -16 |
| Государственная Дума | 37 | 39 | +2 |
| Росприроднадзор Чувашской Республики | 13 | 13 | 0 |
| УФАС по Чувашской Республике | 11 | 15 | +4 |
| Государственная служба Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам | 6 | 2 | -4 |

Количество вопросов, поставленных авторами обращений, в 2020 году составило **15680** (в 2019 г. – 18519). **Вопросы обращений** по тематике и количеству распределились следующим образом:

 **- экономика** (хозяйственная деятельность, градостроительство и архитектура, природные ресурсы и охрана окружающей среды, строительство, транспорт) – 9282 (59,2%);

**- жилищно-коммунальная сфера** (коммунальное хозяйство, обеспечение граждан жильем, переустройство и перепланировка жилого помещения, содержание общего имущество) – 3275 (20,88%);

**- социальная сфера** (социальное обеспечение, образование, культура, установление опеки) – 1738 (11,08%);

**- государство, общество, политика** (основы государственного управления, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях) – 888 (5,67%);

**- оборона, безопасность, законность** (безопасность и охрана правопорядка, осуществление санитарно-карантинного контроля, нарушение правил парковки автотранспорта) – 497 (3,17%).

*Рис.2.Тематическая раскладка обращений*

**Общественный резонанс** в 2020 году вызвали следующие темы:

- долевое строительство МКД (ул. Калинина, поз. 3, 19, 83, мкр.«Соляное», поз. 5, ул. Гражданская, поз. 6, пр-т. Тракторостроителей, поз. 42, 14 мкр. НЮР, ул. Асламаса, д.11, ЖК Гагаринский, мкр. Кувшинка);

- оптимизация библиотек, расположенных на территории г. Чебоксары;

- строительство школ и детских садов в микрорайонах Университетский-2, Соляное, Новый город, Садовый, Благовещенский, Финская долина, 4 микрорайон, пос. Альгешево.

- вырубка деревьев на территории парка «Амазония».

- вопрос о Форест-парке на территории Парка «Гузовского», а также парков развлечений и экстремальных видов спорта: Белки-парка и парка на конечной остановке «Роща».

- снос вышек сотовой связи, расположенных около дома №34, кор. 2 по пр. Тракторостроителей;

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

- Московский район – 5331 (36,17%), (2019г. – 6088 – 35,16%);

- Ленинский район – 3909 (26,52%), (2019г. – 4484 – 25,90%);

- Калининский район – 3855 (26,16%), (2019г. – 5263 – 30,39%);

 - г.Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 207(1,4%), (2019г.–0)

- другие районы Чувашской Республики – 882 (5,99%), (2019г. – 1229– 7,09%);

- другие регионы Российской Федерации – 326 (2,21%), (2019г. – 251– 1,45%);

- иностранные государства – 7 (0,05%), (2019г. – 3 – 0,01%);

- район неизвестен – 222 (1,5%), (2019г.–0).

*Рис. 3.Поступление обращений по месту проживания*

Чаще всего жители города направляли **коллективные** обращения по следующим темам:

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

- строительство школ и детских садов в микрорайонах «Соляное», «Новый город», «Университет-2», пос. Альгешево;

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

- строительство и реконструкция дорог (пер. Металлистов, ул. Пушкина, ул. Фадеева, ул. Гарина-Михайловского, ул. Гагарина);

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

- установка скульптуры Ивану Грозному;

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

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

- о сохранении лесопарков;

- о возможном строительстве многвартирного дома, ограниченной пр. 9-ой Пятилетки, ул. Хузангая, ул.Кукшумской, пр. И.Яковлева;

- жилищно-коммунальные вопросы (отопление жилых помещений, проведение работ по утеплению стены МКД 6 по ул. М.Павлова, МКД 10 по ул. Магницкого, проведение водопровода по ул. Тальниковая и ул. Юности);

- строительство базы отдыха по ул. Красногорская на з/у 21:01:010502:181;

- закрытие общественной бани в пгт. Новые Лапсары.

Среди обращений направленных **«многопишущими»** гражданами можно отметить следующих:

- 106 обращений от Фёдорова М.А. по вопросам ремонта дорожных покрытий улиц города Чебоксары;

- 62 обращения от Счётчикова И.Р. по вопросам благоустройства города;

- 59 обращений от гражданина Коробко Г.П. по вопросам благоустройства города;

- 23 обращений от Сергеева С.А. по вопросам благоустройства ЦПКиО "Лакреевский лес";

- 18 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.

*Табл.2. Информация по количеству поступивших уведомлений о намерении провести публичные мероприятия за 2020 г.:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| пикет | 49 |
| митинг | 23 |
| возложение цветов | 7 |
| автопробег | 4 |
| встреча | 3 |
| мотопробег | 2 |
| соревнование | 2 |
| акция | 2 |
| возложение цветов | 2 |
| шествие | 2 |
| проведение концерта | 1 |
| съезд политической партии | 1 |
| мероприятие | 1 |
| фестиваль | 1 |
| велопробег | 1 |
| **Всего** | **101** |

Результаты рассмотрения:

разъяснено – 90;

без ответа – 5;

не удовлетворено – 6.

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 – 10268 (71,72%), принято положительное решение – 3477, в т.ч. принято постановления или распоряжение по 460 обращениям (24,29%), отказано – 322 (2,25%), оставлено без ответа автору -157 (1,1), направлено по компетенции – 92 (0,64%).

*Рис.4. 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.

Так же в администрации города активно реализуется проект «Открытый город», подчеркивающий позицию муниципалитета – открытость и прозрачность в решении вопросов развития города. В 2020 году проведено 3 встречи с населением, присутствовало 641 граждан. По результатам встреч было зарегистрировано и рассмотрено 26 обращений.

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».

За отчетный период главой администрации города, главами администрации районов, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города всего принято 519 граждан, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 276 учетных карточек приема граждан. На личном приёме руководством администрации оказано содействие в реализации законных прав граждан и предоставлена консультативная помощь.

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 2020 году в соответствии с п.6.3 протокола №1 Общественного совета при Главе Чувашской Республики от 29.10.2020 года в честь 20-летия со Дня принятия Государственным Советом Чувашской Республики Конституции Чувашской Республики стал общереспубликанский день приёма граждан 30 ноября 2020 года, который прошел в дистанционном формате в режиме аудиосвязи с 12 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин., а также с использованием специального программного обеспечения АРМ ЕС ОГ, предназначенного для осуществления личного приема граждан. 30 ноября 2020 года уполномоченными лицами принято 70 граждан.

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 2020 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 в отчетном периоде 2020 года принято 98 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 проводились телефонные «Прямые линии» с населением с использованием многоканальной линии связи. В 2020 году проведены 6 «Прямых линий»:

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.

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.

Поступило 38 звонков, 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 граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением граждане могут воспользоваться электронной почтой (в 2020 году поступило – 1574, в 2019 году – 1200 обращений) и интерактивной приемной (за отчетный период поступило 1210 обращений, в 2019 году – 1686). На все обращения ответы направлены своевременно по указанным электронным адресам и (или) по почте.

На портале «Народный контроль», призванный усилить электронное взаимодействие жителей республики и органов исполнительной власти, за 2020г. в администрации города зарегистрировано 354 обращений (в 2019г. –327), увеличение составило 27 обращений. Результаты рассмотрения: 254 –даны разъяснительные ответы, 99 – удовлетворено, 1 – находятся на контроле.

В 2020 году в центре обслуживания«Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено подтверждение учетной записи ЕПГУ в единой системе идентификации и аутентификации16 граждан.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации в 2020 году обращений физических лиц с нарушением установленного срока не допущено.

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