**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 3 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 3 квартал 2020 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано 4458 обращений граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в т.ч.:

- письменных – 4451 (3 кв. 2019 г. – 4600);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 7 (3 кв. 2019 г. – 145).

Анализ динамики показывает, что произошло уменьшение количества обращений граждан на 3,18 % по отношению к аналогичному периоду.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года увеличелось количество обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций (3 кв. 2019 г. – 430) 2020 г. – 613, что составляет 13,7% от общего числа поступивших письменных обращений, в том числе Администрацией Главы Чувашской Республики перенаправлено 514 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 – 4444 и 7 обращений информационного характера (неконтрольные).

Работниками администрации рассмотрено 4199 обращений, направлено в другие организации на окончательное рассмотрение 137 обращений, исполнено 4365 обращений (разъяснено – 3141; удовлетворено – 908; отказано – 78; приняты постановления/распоряжения – 155), на рассмотрении – 707.

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 в 3 кв. 2020 г. поступило 4778 вопросов. По тематике и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) экономика (природные ресурсы и охрана окружающей природной среды – 645, строительство – 480, градостроительство и архитектура – 497, комплексное благоустройство – 161, транспорт – 273, торговля – 89 и др.) – 2820 (59,02%);

2) жилищно-коммунальная сфера (переустройство и перепланировка жилого помещения – 234, содержание общего имущество – 270, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам – 480, коммунально-бытовое хозяйство – 64, обращение с твердыми коммунальными отходами – 33 и др.) – 1047 (21,91%);

3) социальная сфера (образование – 265, пособия, компенсационные выплаты – 112, установление опеки над недееспособными – 103, труд и занятость населения – 14 и др.) – 512 (10,72%);

4) оборона, безопасность, законность (осуществление санитарно-карантинного контроля – 74, охрана общественного порядка – 29, нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 75, и др.) – 123 (2,57%);

5) государство, общество, политика (основы государственного управления – 169, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 56 и др.) – 276 (5,78%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в 3 квартале 2020 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2019 года)*

Общественный резонанс в 3 квартале 2020 года вызвали следующие темы:

- долевое строительство МКД (мкр. Соляное поз. 5, ЖК «Гагарин поз 1, 2 и мкр. «Кувшинка» поз. 3, 19, поз. 83 по ул. Калинина);

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

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

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 54 уведомления о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| Публичное мероприятие | Количество |
| пикет | 37 |
| митинг | 3 |
| автопробег | 3 |
| велопробег | 1 |
| мтопробег | 1 |
| соревнование | 2 |
| встреча | 2 |
| возложение цветов | 2 |
| проведение концерта | 1 |
| акция | 1 |
| съезд политической партии | 1 |
| Всего | 54 |

По результатам рассмотрения: разъяснено – 51, оставлено без ответа – 2 и не удовлетворено – 1.

По территориальной принадлежности обращения распределились следующим образом:

- Московского района – 1623 (36,40%)

- Ленинского района – 1262 (28,30%)

- Калининского района – 1145 (25,70%)

- других районов республики – 288 (6,50%)

- неизвестных районов – 41 (1%)

- других регионов РФ- 89 (2)

- иностранных государств – 3 (0,06%).

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

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

Наблюдается снижение количества повторных обращений в 3 кв. 2020 г. – 100 (3 кв. 2019 г. – 123), что составило 2,24% от общего количества поступивших письменных обращений. В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (благоустройство города, улучшение жилищных условий, вывоз ТКО и т.д.), предоставления мест в дошкольных образовательных учреждениях и по земельным вопросам. Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Люминарская Н.Н. по поводу асфальтирования пешеходной дорожки и создания места для выгула собак (5);

- Петрова Н.М. по поводу содержания мест захоронения (3);

- Вечерина О.С. по поводу расположения мусорных контейнеров на кладбище (3);

- Елизарова К.А. по поводу прекращения работ по незаконному строительству проезда, осуществляемому ООО "СЗ "Стройтрест-7" на земельном участке, принадлежащим на праве собственности собственникам помещений дома №14 по ул. Ярмарочная, возле строительства МКД поз. 26 по ул. Ярмарочная. (3).

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.

Уменьшилось количество коллективных обращений в 3 кв. 2020 г.- 108 (3 кв. 2019 г. – 110), что составило 2,42 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- о сохранении лесопарков;

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

- о строительстве школы в мкр Университет-2.

Так же за отчетный период поступило 27 анонимных обращений (в 2019 г. – 15), что составило 0,61 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- уборка мусора;

- ремонт дороги;

- о предоставлении школьного автобуса, что бы возить детей с проезда Соляное до МБОУ СОШ №23.

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 23 гражданина, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 7 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 июля по сентябрь 2020 года прием граждан не осуществлялся.

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 3 квартале этой возможностью воспользовались 370 граждан (в 3 кв. 2019 г. – 444). Так же широко используется гражданами электронная почта, в 3 квартале поступило – 447 обращения (3 кв. 2019 г – 351). 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 3 кв. 2020г. в администрации города зарегистрировано 116 обращений из них: разъяснено – 54, удовлетворено – 29, находятся на контроле – 33.

В 3 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 одного гражданина.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации за 3 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.