Заместителю главы администрации – руководителю аппарата

А.Н. Петрову

**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 4 квартале 2020 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 4 квартал 2020 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **3706 обращений** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 3625 (4 кв. 2019 г. – 4802);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 81 (4 кв. 2019 г. – 220).

Анализ динамики показывает, что произошло уменьшение количества обращений граждан на 24,51 % по отношению к аналогичному периоду.

Обращений физических лиц по результатам рассмотрения в 4 кв. 2020 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 2168;

Удовлетворено – 871 (в.т.ч. по 82 обращениям принято постановление);

Не удовлетворено – 96;

Направлено по компетенции – 92;

Без ответа – 35.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года снизилось количество обращений, поступивших в администрацию города **из вышестоящих организаций**, в 4 кв. 2019 г. поступило 459 обращений, в 4 кв. 2020 г. – 326 (8,99% от общего числа поступивших письменных обращений):

Администрация Главы Чувашской Республики – 272;

Органы прокуратуры Чувашской Республики – 49 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 38, прокуратура гор. Чебоксары – 9, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 1, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 1);

 Государственный Совет Чувашской Республики – 5.

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 – 3617** (99,77% от общего числа поступивших обращений), обращений информационного характера (неконтрольные) – 8. Исполнено за отчетный период 3305 обращений.

Всего в 4 кв. 2020 г. поступило 3746 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (градостроительство и архитектура – 479, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков – 256, арендные отношения в области землепользования – 196, комплексное благоустройство – 141, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 102, транспорт – 88 и др.) – 2352 (62,79%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 223, содержание общего имущество – 180, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам – 80, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 40 и др.) – 790 (21,08%);

3) **социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 115, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 60, поступление в образовательных организациях – 29, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 20 и др.) – 350 (9,34%);

4) **оборона, безопасность, законность** (осуществление санитарно-карантинного контроля – 40, нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 14 и др.) – 71 (1,9%);

5) **государство, общество, политика** (представление дополнительных документов и материалов – 47, результаты рассмотрения обращения – 28, арендные отношения – 22, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 20, молодежная политика – 13, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 10 и др.) – 183 (4,89%).

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в 4 квартале 2020 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2019 года)*

**Общественный резонанс** в 4 квартале 2020 года вызвали следующие темы:

- долевое строительство многоквартирных домов в мкр. Соляное, ЖК Кувшинка, ЖК Гагаринский;

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

- строительство дошкольного образовательного учреждения в мкр. Альгешево, школы в мкр. Университет-2.

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 10 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 3 |
| пикет | 3 |
| автопробег | 1 |
| мероприятие | 1 |
| встреча | 1 |
| возложение цветов | 1 |
| Всего | 10 |

По результатам рассмотрения уведомления заявителям даны разъяснения.

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

- Московский район – 1296 (35,75%);

- Ленинский район – 940 (25,93%);

- Калининский район – 924 (25,49%);

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 207 (5,71%);

- другие районы республики – 114 (3,14%);

- район неизвестен – 72 (1,99%);

- другие регионы РФ – 72 (1,99%).

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в 4 квартале 2020 года, в %*

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

Наблюдается снижение количества **повторных** **обращений** в 4 кв. 2020 г. – 47 (4 кв. 2019 г. – 114), что составило 1,29% от общего количества поступивших письменных обращений. В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (содержание общего имущества МКД, улучшение жилищных условий и т.д.). Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Григорьев А.В. по вопросу создания молодежного центра (10);

- Комарова М.Г. по вопросу перебоев в водоснабжении (4);

- Пьянов В.С. по вопросу предоставления жилого помещения (2);

- Воробьева О.А. по вопросу заключения трудового договора с СОШ №1 (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.

Незначительно уменьшилось количество **коллективных обращений** в 4 кв. 2020 г.- 80 (4 кв. 2019 г. – 84), что составило 2,2 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

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

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

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

- закрытие общественной бани в пгт. Новые Лапсары.

Увеличилось количество **анонимных обращений**, за отчетный период поступило 17 (в 2019 г. – 13), что составило 0,47 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- конфликтные ситуации в образовательных организациях, дистанционное обучение, поступление в дошкольное образовательное учреждение;

- соблюдение ограничительных мер, связанных с эпидемиологической ситуацией по новой коронавирусной инфекции.

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 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 в администрации города Чебоксары 30 ноября 2020 года проведен **общереспубликанский день приёма граждан** 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.

За отчетный период главой администрации города, главами администрации районов, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города всего принято 134 граждан, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 81 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 отчетном периоде 2020 года принято 20 граждан.

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 4 квартале этой возможностью воспользовались 199 граждан (в 4 кв. 2019 г. – 445). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 4 квартале 2020 поступило – 359 обращения (4 кв. 2019 г – 271). 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 4 кв. 2020г. в администрации города зарегистрировано 52 обращения из них: разъяснено – 37, удовлетворено – 9, находятся на контроле – 6.

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.

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