**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 2021 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 2021 году в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано 16735 обращений граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 16413 (2020 г. – 14739);

- устных (принято на личном приеме руководством) –322 (2020 г. – 276).

*Рис.1. Количество обращений граждан*

Вышестоящими органами власти переслано 2083 обращений (в том числе из Администрации Главы Чувашской Республики поступило 1460 обращений), что на 136 обращений больше, чем аналогичный период 2020 года.

*Табл.1. Динамика обращений по корреспондентам*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вышестоящих организаций** | **2020** | **2021** | +/- |
| Администрация Главы Чувашии | 1445 | 1460 | -15 |
| Министерства | 841 | 1248 | +407 |
| Прокуратура | 452 | 523 | +71 |
| ЧГСД | 482 | 216 | -266 |
| Государственная жилищная инспекция | 424 | 500 | +76 |
| Госсовет Чувашской Республики | 118 | 83 | -35 |
| Роспотребнадзор Чувашской Республики  | 229 | 202 | -27 |
| Главный федеральный инспектор по Чувашской Республике | 35 | 11 | -24 |
| Природоохранная прокуратура Чувашской Республики | 12 | 17 | +5 |
| Государственная Дума | 39 | 68 | +29 |
| Росприроднадзор Чувашской Республики | 13 | 0 | - |
| УФАС по Чувашской Республике | 15 | 13 | -2 |
| Государственная служба Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам | 2 | 2 | 0 |

Количество вопросов, поставленных авторами обращений, в 2021 году составило **17263** (в 2020 г. – 15680). **Вопросы обращений** по тематике и количеству распределились следующим образом:

 **- экономика** (хозяйственная деятельность, градостроительство и архитектура, природные ресурсы и охрана окружающей среды, строительство, транспорт) – 10398 (60,23%);

**- жилищно-коммунальная сфера** (коммунальное хозяйство, обеспечение граждан жильем, переустройство и перепланировка жилого помещения, содержание общего имущество) – 3086 (17,87%);

**- социальная сфера** (социальное обеспечение, образование, культура, установление опеки) – 1889 (10,94%);

**- государство, общество, политика** (основы государственного управления, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях) – 1491 (8,63%);

**- оборона, безопасность, законность** (безопасность и охрана правопорядка, осуществление санитарно-карантинного контроля, нарушение правил парковки автотранспорта) – 399 (2,3%).

*Рис.2.Тематическая раскладка обращений*

**Общественный резонанс** в 2021 году вызвали следующие темы:

- долевое строительство многоквартирных домов в мкр. Соляное, ЖК Кувшинка, ЖК Гагаринский, строительство многоквартирного дома 4 по ул. Гастелло (застройщик ООО Премиум инжиниринг);

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

- приют для животных;

- 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;

- установка линейно-кабельного сооружения связи 5G;

- обращения на шум от работы звуковоспризводящего оборудования музыкального фонтана на Красной площади;

- оформление земельного участка под гаражами, согласно закону «о гаражной амнистии»;

- против строительства АЗС в мкр. "Университет" напротив д.21 по ул. Миначева в г.Чебоксары;

 - строительство школы и детского сада в микрорайоне «Солнечный» и «Ясная Поляна»;

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

- Московский район – 5186 (31,59%), (2020г. – 5331 – 36,17%);

- Ленинский район – 3710 (22,60%), (2020г. – 3909 – 26,52%);

- Калининский район – 4527 (27,58%), (2020г. – 3855 – 26,16%);

- г.Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 671 (4,08%), (2020г.–207-1,4%)

- другие районы Чувашской Республики – 509 (3,10%), (2020г. – 882– 5,99%);

- другие регионы Российской Федерации – 368 (2,24%), (2020г. –326– 2,21%);

- иностранные государства – 7 (0,04%), (2020г. – 7 – 0,05%);

- район неизвестен – 1435 (8,74%), (2020г.–222-1,5%).

*Рис. 3.Поступление обращений по месту проживания*

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

- о планируемой передачи ПАО «Т-Плюс» коммуннальной инфраструктуры теплоснабжения на условиях концессионного соглашения.

- жилищно-коммунальные вопросы (проведение работ по утеплению стены МКД 10 по ул. Магницкого, содержание дома 1 по ул. Р. Люксембург);

- о создании клуба Молодежной Хоккейной Лиги в г. Чебоксары;

- 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;

- о благоустройстве временных дорожек для пешеходов в связи с реконструкцией ул. Гражданская;

- о возобновлении работы школьного автобуса по пр. Соляное;

- о сохранении маршруты 7"Э" и 12;

- о подключиении освещение от ул. Кукшумская д.5/1 до спорткомплекса Четра по ул.Хузангая д.26.

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

- 63 обращения от Григорьева А.В. по вопросам развития молодежных центров, оплата ЖКХ, образование;

- 11 обращений от Лосевой Э.В.. по вопросам содержания общего имущества в доме 15 по ул. Социалистическая;

- 7 обращений от гражданина Пьянова В.С. по вопросам содержания многоквартирного дома;

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

- 5 обращений от гражданина Батькова М.Ф. по поводу расположения забора между домом 8 по ул. Фучика и соседним 6 по ул. Фучика;

- 4 обращения от Кашиной С. по вопросам благоустройства города.

*Табл.2. Информация по количеству поступивших уведомлений о намерении провести публичные мероприятия за 2021 г.:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| пикет | 24 |
| митинг | 13 |
| возложение цветов | 8 |
| автопробег | 6 |
| акция | 3 |
| соревнование | 3 |
| шествие | 2 |
| велопробег | 2 |
| автомотошоу | 1 |
| фестиваль | 1 |
| речной парад | 1 |
| встреча | 1 |
| форум путешественников | 1 |
| концерт | 1 |
| мероприятие | 1 |
| **Всего** | **68** |

Результаты рассмотрения:

разъяснено –56

удовлетворено – 8

без ответа - 3

не удовлетворено-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 – 10545 (64,24%), принято положительное решение – 4187 (25,51%) , отказано – 183 (1,11%), оставлено без ответа автору -323 (1,96), направлено по компетенции – 36 (0,22%).

*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.

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 576 граждан, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 322 учетные карточки 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.

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 2021 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 2021 года принято 87 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 2021 году проведены 18 «Прямых линий»:

21 января – заместителя главы администрации г. Чебоксары по вопросам ЖКХ - начальника управления ЖКХ, энергетики, транспорта и связи Филиппова В.И.

4 февраля – 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.

11 февраля – заместителя главы администрации г. Чебоксары – председателя Горкомимущества Васильева Ю.А.

25 марта – главы администрации города Чебоксары Ладыкова А.О.

22 апреля – начальника правового управления 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.;

20 мая – начальника управления образования администрации города Чебоксары;

22 июля – главы администрации города Чебоксары Ладыкова А.О.;

5 августа – 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.;

19 августа – заместителя главы администрации г. Чебоксары по вопросам ЖКХ - начальника управления ЖКХ, энергетики, транспорта и связи Филиппова В.И.;

9 сентября – главы администрации города Чебоксары Ладыкова А.О.

11 ноября – глав администраций районов города. На вопросы и предложения горожан отвечали: глава администрации Калининского района - Михайлов Я.Л., глава администрации Московского района – Ильин С.В., глава администрации Ленинского района – Андреев М.А;

9 декабря – заместитель главы администрации - председатель городского комитета по управлению имуществом Васильев Ю.А.

Поступило 249 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 2021 году поступило – 1911, в 2020 году – 1574 обращений) и интерактивной приемной (за отчетный период поступило 1822 обращений, в 2020 году – 1210). 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 2021г. в администрации города зарегистрировано 294 обращения (в 2020г. –354), уменьшение составило 60 обращений. Результаты рассмотрения: 183 –даны разъяснительные ответы, 110 – удовлетворено, 1 – не удовлетворено.

В 2021 году в центре обслуживания«Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено подтверждение учетной записи ЕПГУ в единой системе идентификации и аутентификации13 граждан.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации в 2021 году обращений физических лиц с нарушением установленного срока не допущено.