Заместителю главы администрации – руководителю аппарата

А.Н. Петрову

**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 2022 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 2022 году в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано 17298 обращений граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 16973 (2021 г. –16413);

- устных (принято на личном приеме руководством) –325 (2021г. – 322).

*Рис.1. Количество обращений граждан*

Вышестоящими органами власти переслано 1885 обращений (в том числе из Администрации Главы Чувашской Республики поступило 1347 обращений), что на 113 обращений меньше, чем аналогичный период 2021 года.

*Табл.1. Динамика обращений по корреспондентам*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование вышестоящих организаций** | **2021** | **2022** | +/- |
| Администрация Главы Чувашии | 1460 | 1347 | -113 |
| Министерства | 1248 | 1090 | -158 |
| Прокуратура | 523 | 441 | -82 |
| ЧГСД | 216 | 193 | -23 |
| Государственная жилищная инспекция | 500 | 157 | -343 |
| Госсовет Чувашской Республики | 83 | 96 | +13 |
| Роспотребнадзор Чувашской Республики | 202 | 144 | -58 |
| Главный федеральный инспектор по Чувашской Республике | 11 | 16 | +5 |
| Природоохранная прокуратура Чувашской Республики | 17 | 18 | +1 |
| Государственная Дума | 68 | 45 | -23 |
| Росприроднадзор Чувашской Республики | 0 | 2 | +2 |
| УФАС по Чувашской Республике | 13 | 2 | -11 |
| Государственная служба Чувашской Республики по конкурентной политике и тарифам | 2 | 1 | -1 |

Количество вопросов, поставленных авторами обращений, в 2022 году составило **17621** (в 2021 г. – 17263). **Вопросы обращений** по тематике и количеству распределились следующим образом:

**- экономика** (хозяйственная деятельность, градостроительство и архитектура, природные ресурсы и охрана окружающей среды, строительство, транспорт) – 10058 (57,08%);

**- жилищно-коммунальная сфера** (коммунальное хозяйство, обеспечение граждан жильем, переустройство и перепланировка жилого помещения, содержание общего имущество) – 2628 (14,91%);

**- социальная сфера** (социальное обеспечение, образование, культура, установление опеки) – 1594 (9,05%);

**- государство, общество, политика** (основы государственного управления, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях) – 1760 (9,98%);

**- оборона, безопасность, законность** (безопасность и охрана правопорядка, осуществление санитарно-карантинного контроля, нарушение правил парковки автотранспорта) – 452 (2,56%).

*Рис.2.Тематическая раскладка обращений*

**Общественный резонанс** в 2022 году вызвали следующие темы:

- против строительства крематория в Чебоксарском районе вблизи КП "Вознесенское";

- строительство школы в 14 микрорайоне;

- изменить градостроительный регламент территориальной зоны Ж-5 на зону СХ-3 СНТ Водоканалец.

- против строительства общежития в МКР «Университет»;

- против зарытия разворотов по пр. Тракторостроителей;

- строительство и реконструкция дороги по ул. Гражданская;

- против строительства ЖК «Дубрава парк»;

- строительство МКД застройщиком ООО СЗ «Лидер» (поз. 1 ЖК «Гагарин», поз. 19 мкр. Кувшинка, поз. 3 мкр. Кувшинка);

- строительство и реконструкция дороги по Лапсарскому проезду и по ул. Гражданская.

- строительство «Шашлычного Дворика» по участковым лесничествам, который находится в микрорайоне «Солнечный»;

- строительство школы в микрорайоне «Солнечный».

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

- Калининский район – 5196 (30,61%), (2021г. – 4527 – 27,58%);

- Московский район – 5142 (30,3%), (2021г. – 5186 – 31,59%);

- Ленинский район – 3720 (21,92%), (2021г. – 3710 – 22,60%);

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 968 (5,7%), (2021г.– 671-4,08%)

- район неизвестен – 928 (5,47%), (2021г.–1435-8,74%);

- другие районы Чувашской Республики – 632 (3,72%), (2021г. – 509– 3,10%);

- другие регионы Российской Федерации – 384 (2,26%), (2021г. –368– 2,24%);

- иностранные государства – 3 (0,02%), (2021г. – 7 – 0,04%);

*Рис. 3.Поступление обращений по месту проживания*

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

- о прекращении проведения аукциона на право заключения договора аренды земельного участка и запретить строительство крематория;

- жители мкр. Альгешево г. Чебоксары обеспокоены, что большегрузный транспорт будет объезжать пункт весового контроля через жилые дома 11, 13 на ул. Болгарстроя и дома 2, 4, 6 по ул. Р. Люксембург;

- о несогласии со строительством 13 и 16 этажных общежитий возле здания ЧГУ по ул. Университетская, 38 - МКР «Университет»;

- о завершении строительства и передаче квартир обманутым дольщикам позиции 3 микрорайона Кувшинка города Чебоксары;

- против строительства ЖК «Дубрава-парк»;

- о предоставлении школьного автобуса для перевозки учащихся.

- о обеспечении общественным транспортом на маршруте №7э;

- оказание содействия в проведении и подключении к системе централизованного водоотведения по ул. Репина.

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

- 14 обращений от Фомина И.А. о ненадлежащей работе управляющей компании, обслуживающей дом по адресу: г. Чебоксары, ул. Грасиса, 11, 3 подъезд;

- 11 обращений от Краснова А.А. по вопросу строительства ЖК «Дубрава парк»;

- 8 обращений от Лосевой Э.В. по вопросам содержания многоквартирного дома;

- 2 обращения от Александровой Н.В. по поводу содержания многоквартирного дома

*Табл.2. Информация по количеству поступивших уведомлений о намерении провести публичные мероприятия за 2022 г.:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| пикет | 4 |
| митинг | 16 |
| возложение цветов | 6 |
| автопробег | 10 |
| шествие | 5 |
| флешмоб | 3 |
| крестный ход | 2 |
| мероприятие | 2 |
| велопробег | 1 |
| фестиваль | 1 |
| вейкпарк | 1 |
| встреча | 1 |
| линейка | 1 |
| гонка | 1 |
| **Всего** | **54** |

Результаты рассмотрения:

разъяснено –44

удовлетворено – 8

не удовлетворено-2

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 – 9065 (53,41%), принято положительное решение – 6244 (36,8%), отказано – 229 (1,35%), оставлено без ответа автору -312 (1,84), направлено по компетенции – 300 (1,76%).

*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.

За отчетный период главой администрации города, главами администрации районов, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города всего принято 506 граждан, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 326 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 2022 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 2022 года принято 120 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 2022 году проведены 21 «Прямая линия»:

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

3 февраля – 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.

10 февраля – заместителя главы администрации г. Чебоксары – председателя Горкомимущества Васильев Ю.А.

18 марта – заместителя главы администрации по экономическому развитию и финансам Антоновой И.Н.

24 марта – главы администрации города Чебоксары Спирина Д.В.

21 апреля – начальника правового управления Николаева Д.О.

12 мая – 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.

19 мая – заместителя главы администрации по социальным вопросам Чепрасовой О.В.

04 августа – 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.

18 августа – и.о. заместителя главы администрации по вопросам ЖКХ Денисов Д.С.

17 ноября – главы администрации г. Чебоксары.

10 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.

08 декабря - заместителя главы администрации г. Чебоксары – председателя Горкомимущества Васильев Ю.А.

Поступило 164 звонка, 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.

Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением граждане могут воспользоваться электронной почтой (в 2022 году – 1457 обращений, в 2021 году поступило – 1911) и интерактивной приемной (за отчетный период поступило 1559 обращений, в 2021 году – 1822). 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 2022г. в администрации города зарегистрировано 115 обращения (в 2021г. –294). Результаты рассмотрения: 52 –даны разъяснительные ответы, 61 – удовлетворено, 2 – не удовлетворено.

На портале «ГИС ЖКХ», призванный усилить электронное взаимодействие жителей республики и органов исполнительной власти, за 2022 г. в Администрации города зарегистрировано 94 обращения. На 66 обращений даны разъяснительные ответы, 17 обращений удовлетворено, направлено по компетенции -9, находятся на контроле - 2.

В 2022 году в центре обслуживания«Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено подтверждение учетной записи ЕПГУ в единой системе идентификации и аутентификации11 граждан.

По результатам рассмотрения документов структурными подразделениями администрации в 2022 году обращений физических лиц с нарушением установленного срока не допущено.

Начальник отдела по работе с

обращениями граждан Г.С. Никифорова