**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 3 квартале 2022 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 3 квартал 2022 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **4304 обращения** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 4206 (3 кв. 2021 г. – 4220);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 98 (3 кв. 2022 г. – 110).

Анализ динамики показывает, что произошло уменьшение количества обращений граждан на 2,9 % по отношению к аналогичному периоду (2021г. -4330).

Обращения физических лиц по результатам рассмотрения в 3 кв. 2022 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 2029;

Удовлетворено – 1192;

Не удовлетворено – 63;

Направлено по компетенции – 80;

Без ответа – 75;

На рассмотрении – 686.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года уменьшилось количество обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций в 2022г. поступило - 386 (2021 г.- 581) и составило 8,96% от общего числа поступивших письменных обращений.

Администрация Главы Чувашской Республики – 253;

Прокуратура Чувашской Республики – 133 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 6, прокуратура гор. Чебоксары – 71, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 18, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 10, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 22, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 6);

Государственный Совет Чувашской Республики – 26.

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 – 4205**. Исполнено за отчетный период **3444** обращений.

Всего в 3 кв. 2022 г. поступило 4326 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (градостроительство и архитектура – 534, комплексное благоустройство – 210, приватизация земельных участков -182, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков – 149, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 116, арендные отношения в области землепользования – 113, транспорт – 99 и др.) – 2495 (57,67%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 223, содержание общего имущество – 106, дачное хозяйство – 88, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам –42 и др.) – 727 (16,80%);

**3) государство, общество, политика** (представление дополнительных документов и материалов – 52, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 16 и др.) – 520 (12,02%).

**4) социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 127, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 64, поступление в образовательных организациях – 52, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 27, и др.) – 476 (11%);

5) **оборона, безопасность, законность** (охрана общественного порядка -23, ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях – 21 и др.) – 108 (2,49%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в 3 квартале 2022 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2021 года)*

**Общественный резонанс** в 3 квартале 2022 года вызвали следующие темы:

- 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.

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 12 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 4 |
| автопробег | 3 |
| шествие | 2 |
| линейка | 1 |
| гонка | 1 |
| крестный ход | 1 |
| **Всего** | **12** |

По результатам рассмотрения на 7 уведомлений даны разъяснения, 3 уведомления удовлетворены и 2 уведомления не удовлетворно .

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей:

- Московского района – 1337 (31,78%)

- Калининского района – 1264 (30,05%)

- Ленинского района – 890 (21,16%)

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 343 (8,15%)

- других районов республики – 166 (3,94%)

- других регионов РФ – 119 (2,83%)

- неизвестных районов – 86 (2,04%)

- иностранные государства - 1 (0,02%)

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в 3 квартале 2022 года, в %*

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

За отчетный период незначительно **уменьшилось количество повторных обращений** граждан в 3 кв. 2022 г. - 32 (в 2021г. – 33) 0,74% от общего количества поступивших письменных обращений. В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (комплексное благоустройство, уборка мусора и т.д.). Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Коробко Г.П. - по вопросу установки и санитарной обработки мусорных контейнеров (5).

-Бондаренко О.И. – по вопросу заключения нового договора найма жилья (3).

- Лосева Э.В. – о проведении капитального ремонта в доме 15 по ул. Социалистическая (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.

Наблюдается **снижение количества коллективных обращений** в 2022 г. – 70 (в 2021г. – 111) и составило 1,62% от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- против строительства ЖК «Дубрава-парк»;

- о предоставлении школьного автобуса для перевозки учащихся.

За отчетный период уменьшилось **количество анонимных обращений** в 2022 г. – 29 (в 2021г. – 43) и составило 0,67% от общего числа поступивших письменных обращений.

Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- благоустройство детской площадки;

- деятельность образовательных учреждений;

- о работе пассажирского автотранспорта.

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.

В отчетном периоде главой администрации города, главами администрации районов, заместителями и руководителями структурных подразделений администрации города принято 123 гражданина. На личном приёме руководством администрации оказано содействие в реализации законных прав граждан и предоставлена консультативная помощь.

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 квартала 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 период с июля по сентябрь 2022 года принято 33 гражданина.

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 регулярно проводились телефонные «Прямые линии» с населением с использованием многоканальной линии связи. Во втором квартале текущего года проведены 4 «Прямые линии»:

**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.

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 граждане, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации города имеется **«Интерактивная приемная»**, в 3 квартале этой возможностью воспользовались 342 гражданина (в 3 кв. 2021 г. – 442). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 3 квартале 2022 поступило – 387 обращений (3 кв. 2021 г – 573). 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. 2022г. в администрации города зарегистрировано 7 обращений из них: разъяснено – 1, удовлетворено – 4, находятся на контроле – 2.

Работа с обращениями граждан, совершенствование ее форм и методов являются одним из приоритетных направлений в деятельности администрации города Чебоксары.