Заместителю главы администрации

г. Чебоксары – руководителю аппарата

Петрову А.Н.

**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 4 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 4 квартал 2022 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **4665 обращений** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 4576 (4 кв. 2021 г. – 4551);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 89 (4 кв. 2022 г. – 71).

Анализ динамики показывает, что произошло увеличение количества обращений граждан на 0,55 по отношению к аналогичному периоду (2021г. -4551).

Обращения физических лиц по результатам рассмотрения в 4 кв. 2022 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 2038;

Удовлетворено – 1497;

Не удовлетворено – 25;

Направлено по компетенции – 96;

Без ответа – 103;

На рассмотрении – 817.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года увеличилось количество обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций в 2022г. поступило - 721 (2021 г.- 629) и составило 15,91% от общего числа поступивших письменных обращений.

Администрация Главы Чувашской Республики – 571;

Прокуратура Чувашской Республики – 128 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 3, прокуратура гор. Чебоксары –68, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 21, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 10, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 22, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 4);

Государственный Совет Чувашской Республики – 22.

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 – 4576**. Исполнено за отчетный период **3759** обращений.

Всего в 4 кв. 2022 г. поступило 4780 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (градостроительство и архитектура – 585, комплексное благоустройство – 159, транспортное обслуживание населения – 150, приватизация земельных участков - 140, уборка снега – 133, образование земельных участков - 123 и др.) – 2769 (57,92%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 195, содержание общего имущество – 112, дачное хозяйство – 49, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам –28 и др.) – 693 (14,49%);

**3) государство, общество, политика** (представление дополнительных документов и материалов – 56, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 16 и др.) – 794 (16,6%).

**4) социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 102, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 62, поступление в образовательных организациях – 13, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 17, и др.) – 398 8,32%);

5) **оборона, безопасность, законность** (ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях – 36, мобилизация -32 и др.) – 126 (2,63%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в 4 квартале 2022 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2021 года)*

**Общественный резонанс** 4 квартале 2022 года вызвали следующие темы:

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

- строительство школы в микрорайоне «Солнечный».

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 14 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| автопробег | 5 |
| митинг | 2 |
| мероприятие | 2 |
| пикет | 1 |
| флешмоб | 1 |
| фестиваль | 1 |
| возложение цветов | 1 |
| крестный ход | 1 |
| **Всего** | **14** |

По результатам рассмотрения на 12 уведомлений даны разъяснения, 2 уведомления удовлетворены.

**По территориальной принадлежности** наибольшее количество обращений поступило от жителей:

- Калининского района – 1658 (36,23%)

- Московского района – 1319 (28,82%)

- Ленинского района – 922 (20,15%)

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 242 (5,29%)

- других районов республики – 144 (3,15%)

- других регионов РФ – 102 (2,23%)

- неизвестных районов – 188 (4,11%)

- иностранные государства - 1 (0,02%)

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в 4 квартале 2022 года, в %*

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

За отчетный период незначительно **уменьшилось количество повторных обращений** граждан в 4 кв. 2022 г. -28 (в 2021г. – 51) 0,61% 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 поводу вывоза покрышек (3).

- Климов Н.В.. – по вопросу уборки снега (2).

- Ибрагимова Л.М. – по поводу размещения информации в ФИАС (1).

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 **увеличение количества коллективных обращений** в 2022 г. – 56 (в 2021г. – 38) и составило 1,22% от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- о обеспечении общественным транспортом на маршруте №7э;

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

За отчетный период уменьшилось **количество анонимных обращений** в 2022 г. – 37 (в 2021г. – 30) и составило 0,81% от общего числа поступивших письменных обращений.

Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- уборка снега;

- 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 146 граждан. 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 42 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. В четвертом квартале текущего года проведены 4 «Прямые линии»:

**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.

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 4 квартале этой возможностью воспользовались 381 гражданин (в 4 кв. 2021 г. – 523). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 4 квартале 2022 поступило – 342 обращения (4 кв. 2021 г – 462). На все обращения ответы направлены по указанным электронным адресам и (или) по почте.

На портале «ГИС ЖКХ», призванный усилить электронное взаимодействие жителей республики и органов исполнительной власти, за 4 кв. 2022 г. в Администрации города зарегистрировано 48 обращений. На 32 обращения даны разъяснительные ответы, 5 обращений удовлетворено, направлено по компетенции -5, находятся на контроле - 6.

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