**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 1 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 1 квартал 2022 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **4134 обращения** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 4081 (1 кв. 2021 г. – 3683);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 53 (1 кв. 2021 г. – 35).

Анализ динамики показывает, что произошло увеличение количества обращений граждан на 10,81 % по отношению к аналогичному периоду.

Обращения физических лиц по результатам рассмотрения в 1 кв. 2022 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 1855;

Удовлетворено – 1244;

Не удовлетворено 26;

Направлено по компетенции – 21;

Без ответа – 78;

На рассмотрении – 810.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года уменьшилось количество обращений, поступивших в администрацию города **из вышестоящих организаций**, в 1 кв. 2022 г. поступило 377 обращения, в 1 кв. 2021 г. – 422 (9,23% от общего числа поступивших письменных обращений):

Администрация Главы Чувашской Республики – 260;

Прокуратура Чувашской Республики – 86 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 1, прокуратура гор. Чебоксары – 46, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 20, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 6, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 11, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 2);

Государственный Совет Чувашской Республики – 31.

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 – 4081**. Исполнено за отчетный период 3225 обращений.

Всего в 1 кв. 2022 г. поступило 4215 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков – 842, градостроительство и архитектура – 343, арендные отношения в области землепользования – 110, транспорт – 99, комплексное благоустройство – 82, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 47 и др.) – 2279 (55,84%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 219, содержание общего имущество – 90, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам – 52, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 18 и др.) – 632 (15,49%);

3) **социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 82, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 39, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 25 поступление в образовательных организациях – 8 и др.) – 358 (8,77%);

4) **государство, общество, политика** (представление дополнительных документов и материалов – 52, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 16, молодежная политика – 15, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 19 и др.) – 215 (5,26%).

5) **оборона, безопасность, законность** (нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 27, регистрация по месту жительства и пребывания-9, охрана общественного порядка -8, и др.) – 80 (1,96%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в Администрацию города Чебоксары*

*в 1 квартале 2022 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2021 года)*

**Общественный резонанс** в 1 квартале 2022 года 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.

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 16 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 6 |
| возложение цветов | 4 |
| флешмоб | 2 |
| автопробег | 2 |
| пикет | 1 |
| велопробег | 1 |
| Всего | 1**6** |

По результатам рассмотрения на 14 уведомлений даны разъяснения и 2 уведомления удовлетворено.

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

- Московского района – 1252 (30,68%)

- Калининского района – 1083 (26,54%)

- Ленинского района – 992 (24,31%)

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 144 (3,53%)

- других районов республики – 165(4,04%)

- других регионов РФ – 89(2,18%)

- неизвестных районов – 356 (8,72%)

- иностранные государства -0 (0%)

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в 1 квартале 2022 года, в %*

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

Незначительно уменьшилось количество **повторных** **обращений** в 1 кв. 2022  г. – 39 (1 кв. 2021 г. – 50), что составило 1 % от общего количества поступивших письменных обращений. В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (содержание общего имущества МКД, улучшение жилищных условий, уборка снега и т.д.). Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Сергеева Е.В. по вопросу уборки снега (3);

- Громова С.А. о правомерности строительства двухэтаджного здания Москвиным А.И. на двух земельных участках (2);

- Коробко Г.П. по поводу строительства по ул. Короленко 4 (2);

- Люминарская Н.Н. по поводу освещения (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 1 кв. 2022 г.- 55 (1 кв. 2021 г. – 56), что составило 1,34 % от общего числа поступивших письменных обращений. 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, 2, 4, 6 по ул. Р.Люксембург, просят перенести пункт весового контроля до въезда в мкр.

Уменьшилось количество **анонимных обращений**, за отчетный период поступило 27 (в 2021 г. – 51), что составило 0,7 % от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- строительство школы;

- содержание общего имущества;

- уборка снега.

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 91 гражданин, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 53 учетные карточки приема 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 января по март 2022 года принято 12 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 регулярно проводились телефонные «Прямые линии» с населением с использованием многоканальной линии связи. В первом квартале текущего года проведены 5 «Прямые линии»:

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.

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.

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 проведение встреч с населением в рамках проекта «Открытый город».

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 1 квартале этой возможностью воспользовались 389 граждан (в 1 кв. 2021 г. – 368). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 1 квартале 2022 поступило – 380 обращений (1 кв. 2021 г – 397). 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 1 кв. 2022г. в администрации города зарегистрировано 92 обращения из них: разъяснено – 35, удовлетворено – 52, неудовлетворено - 2, находятся на контроле – 3.

В 1 квартале 2022 года в центре обслуживания «Администрация г. Чебоксары, отдел по работе с обращениями граждан» осуществлено подтверждение учетной записи ЕПГУ в единой системе идентификации и аутентификации 1 гражданин.

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