**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары во 2 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 2 квартал 2022 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **4195 обращения** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 4110 (2 кв. 2021 г. – 3959);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 85 (2 кв. 2021 г. – 106).

Анализ динамики показывает, что произошло увеличение количества обращений граждан на 4,8 % по отношению к аналогичному периоду (2021г. -3994).

Обращения физических лиц по результатам рассмотрения во 2 кв. 2022 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 1843;

Удовлетворено – 1369;

Не удовлетворено 61;

Направлено по компетенции – 89;

Без ответа – 43;

На рассмотрении – 659.

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года уменьшилось количество обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций в 2022г. поступило - 401 (2021 г.- 526) и составило 9,76% от общего числа поступивших письменных обращений.

Администрация Главы Чувашской Республики – 263;

Прокуратура Чувашской Республики – 112 (в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 7, прокуратура гор. Чебоксары – 49, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 23, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 16, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 11, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 6);

Государственный Совет Чувашской Республики – 17;

Кабинет Министров Чувашской Республики -9.

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 – 4110**. Исполнено за отчетный период **3411** обращений.

Всего во 2 кв. 2022 г. поступило 4300 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков – 643, градостроительство и архитектура – 459, комплексное благоустройство – 229, арендные отношения в области землепользования – 125, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 131, транспорт – 91 и др.) – 2515 (58,48%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 173, содержание общего имущество – 96, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 12, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам –2 и др.) – 576 (13,39%);

3) **социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 55, поступление в образовательных организациях – 42, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) – 34, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 15 и др.) – 362 (8,41%);

4) **государство, общество, политика** (представление дополнительных документов и материалов – 47, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 15, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 12, молодежная политика – 2 и др.) – 231 (5,37%).

5) **оборона, безопасность, законность** (нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 43, регистрация по месту жительства и пребывания-8, охрана общественного порядка -10, и др.) – 138 (3,2%);

*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** во 2 квартале 2022 года вызвали следующие темы:

- против строительства общежития в МКР «Университет»;

- против зарытия разворотов по пр. Тракторостроителей;

- строительство и реконструкция дороги по ул. Гражданская;

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количество** |
| митинг | 4 |
| шествие | 3 |
| пикет | 2 |
| возложение цветов | 1 |
| вейкпарк | 1 |
| встреча | 1 |
| **Всего** | **12** |

По результатам рассмотрения на 11 уведомлений даны разъяснения и 1 уведомление удовлетворено.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей:

- Московского района – 1234 (30,02%)

- Калининского района – 1191 (28,98%)

- Ленинского района – 916 (22,29%)

- г. Чебоксары (без указания конкретного адреса) – 239 (5,82%)

- других районов республики – 157 (3,82%)

- других регионов РФ – 74 (1,8%)

- неизвестных районов – 298 (7,25%)

- иностранные государства - 1 (0,02%)

*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.

За отчетный период **увеличилось количество повторных обращений** граждан в 2 кв. 2022 г. - 57 (в 2021г. – 45) 1,39% 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 (3).

- Морякова Е.В. – о самовольном занятии парковочного места на гостевой парковке (3);

- Иванов О.Г. - против строительства крематория на территории кладбища №18 в районе деревни Яуши Чебоксарского района (2);

- Швецова Н.В. - о неисправной работе лифта по ул. Челомея д.7 (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. – 57 (в 2021г. – 85) и составило 1,39% от общего числа поступивших письменных обращений. Чаще всего жители города направляли коллективные обращения по следующим темам:

- о несогласии со строительством крематория в районе дер. Яуши Чебоксарского района;

- 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.

За отчетный период незначительно **увеличилось количество анонимных обращений** в 2022 г. – 34 (в 2021г. – 27) и составило 0,83% от общего числа поступивших письменных обращений.

Чаще всего жители города направляли анонимные обращения по следующим темам:

- об организации дорожного движения в городе;

- 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 148 граждан, непосредственно в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 85 учетных карточек 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 апреля по июнь 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 3 «Прямые линии»:

**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.

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»**, во 2 квартале этой возможностью воспользовались 447 граждан (во 2 кв. 2021 г. – 489). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, во 2 квартале 2022 поступило – 348 обращений (2 кв. 2021 г – 479). 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 2 кв. 2022г. в администрации города зарегистрировано 16 обращений из них: разъяснено – 8, удовлетворено – 5, находятся на контроле – 3.

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