**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в администрацию города Чебоксары в 3 квартале 2023 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 2023 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Чебоксары зарегистрировано **4658 обращений** граждан, поступивших на имя главы администрации города Чебоксары, заместителей главы администрации города, в адрес администрации города Чебоксары, в том числе:

- письменных – 4566 (3 кв. 2022 г. – 4206);

- устных (принято на личном приеме руководством) – 92 (3 кв. 2022 г. – 98).

Динамика показывает, что произошло увеличение по письменным обращениям (360 обр.) граждан по отношению к аналогичному периоду.

Обращения физических лиц по результатам рассмотрения в 3 кв. 2023 г. распределились следующим образом:

Разъяснено – 2413;

Удовлетворено – 1294;

Не удовлетворено - 50;

Направлено по компетенции – 8;

Без ответа – 55;

По сравнению с соответствующим периодом прошлого года увеличилось количество обращений, поступивших в администрацию города из вышестоящих организаций, в 3 кв. 2023г. поступило – 483 обращения, в 3 кв. 2022 г.- 386 (10,6% от общего числа поступивших письменных обращений):

Администрация Главы Чувашской Республики – 247 (в 2022-253);

Прокуратура Чувашской Республики –186 (в 2022-133) в т.ч. прокуратура Чувашской Республики – 10, прокуратура гор. Чебоксары – 56, прокуратура Московского района гор. Чебоксары – 51, прокуратура Ленинского района гор. Чебоксары – 24, прокуратура Калининского района гор. Чебоксары – 40, Чебоксарская природоохранная прокуратура – 5);

Государственный Совет Чувашской Республики – 41 (в 2022-26);

Кабинет Министров Чувашской Республики – 9 ( в 2022-4).

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 – 4565**. Исполнено за отчетный период 3820 обращений.

Всего в 3 кв. 2023 г. поступило 4818 вопросов. **По тематике** и по количеству вопросы существенно не изменились и распределились следующим образом:

1) **экономика** (градостроительство и архитектура – 464, комплексное благоустройство – 305, прохождение разрешительных процедур на капитальное строительство – 176, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 174 и др. (землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков – 150, транспорт – 90, арендные отношения в области землепользования – 57 и др.) – 2635 (54,70%);

2) **жилищно-коммунальная сфера** (переустройство и перепланировка жилого помещения – 223, содержание общего имущества – 139, оплата жилищно коммунальных услуг – 33, управляющие организации,ТСЖ и иные формы управления собственностью -32, правила пользования жилыми помещениями – 30, и др.) – 784 (16,27%);

3) **государство, общество, политика** (амнистия - 433, резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 29, несостоятельность (банкротство) - 28, истребование дополнительных документов и материалов – 25, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 25,права и свободы человека - 22, и др.) – 721 (14,96%).

4) **социальная сфера** (установление опеки над недееспособными – 108, поступление в образовательные организации – 64, опека и попечительство – 62, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу - 58, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан- 26, (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям), поступление в образовательные организации – 22, доступная среда - 18, и др.) – 567 (11,77%);

5) **оборона, безопасность, законность** (ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях -37, нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 25, противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – 16, охрана общественного порядка – 9, регистрация по месту жительства и пребывания – 5 и др.) – 111 (2,30%);

*Рис.2. Тематическая раскладка обращений граждан,*

*поступивших в администрацию города Чебоксары*

*в 3 квартале 2023 года, в % от общего количества вопросов*

*(в сравнении с аналогичным периодом 2022 года)*

**Общественный резонанс** в 3 квартале 2023 года вызвали следующие темы:

- выделение школьного автобуса для перевозки детей с ул. Академика В.Н. Челомея до МБОУ СОШ №64 и обратно;

- установка КПП при входе территории школ;

- освещение на Набережной р. Волга.

Кроме того, за рассматриваемый период поступило 28 уведомлений о намерении провести публичное мероприятие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Публичное мероприятие** | **Количеств** |
| митинг | 11 |
| акция | 5 |
| автопробег | 5 |
| демонстрация | 3 |
| мероприятие | 1 |
| фотовыставка | 1 |
| соревнование | 1 |
| линейка | 1 |
| **Всего** | **28** |

По результатам рассмотрения на 25 уведомлений даны разъяснения, удовлетворено – 3.

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

- Московского района – 1450 (31,76%)

- Калининского района – 1210 (26,5%)

- Ленинского района – 937 (20,52%)

- неизвестных районов – 348 (7,62%)

- г. Чебоксары - 324 (7,1%)

- других районов республики – 194 (4,25%)

- других регионов РФ – 101 (2,21%)

- иностранные государства - 2 (0,04%)

*Рис.3. Распределение обращений граждан по территориальному признаку, поступивших в администрацию г. Чебоксары в 3 квартале 2023 года, в %*

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

Увеличилось количество **повторных** **обращений:** в 3 кв. 2023  г. – 42 (3 кв. 2022 г. – 32).

В основном повторные обращения поступали по вопросам ЖКХ (отсутствие освещения, поломка лифта, благоустройство территории и т.д.). Среди граждан, направляющих повторные обращения, можно отметить следующих:

- Коробко Г.П. – по вопросу благоустройства детско - спортивного городка на Совхозной площадке (3);

- Бодряшкин В. – скос травы и уборка мусора по ул. Эльменя, д.22 (2);

- Александров М.П. – установка дорожных знаков (2) и т.д.

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 **незначительное уменьшение количества коллективных обращений** на уровне прошлого года, в 3 кв. 2023 г.- 68 (3 кв. 2022 г. – 70).

По следующим темам:

- благоустройство дворовой территории между домами №3 по ул. Университетская , №6 по ул. М.Павлова;

- о шуме от проезжей части по пр. М.Горького, д.38/2;

- об отмене строительства крематория на кладбище №18 г.Чебоксары;

- организация перевозок обучающихся автобусным транспортом.

За отчетный период увеличилось количество анонимных обращений в 2023 г. – 33 (в 2022 г. – 29):

- о больших интервалах между рейсами на троллейбусном маршруте №1 г. Чебоксары;

- о дополнительных занятиях в МБОУ «СОШ №22 им. Героя РФ Н.Ф. Гаврилова;

- о сносе металлической конструкции между домами №3 и №5 по ул. И. Франко.

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 граждан - 177, непосредственно с приема граждан в отделе по работе с обращениями граждан зарегистрировано 92 карточек личного приема. На личном приеме 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 2023 года принято 44 гражданина.

Отчеты о приеме, результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о принятых по ним мерах за III кв. 2023 своевременно предоставлено 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»:

**13 июля** – заместителя главы администрации по вопросам архитектуры и градостроительства города Кучерявого И.Л.

**3 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.

**17 августа** – заместителя главы администрации по вопросам ЖКХ Федорова А.С.

**7 сентября** – 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.

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 475 граждан (в 3 кв. 2022 г. – 342). Так же широко используется гражданами **электронная почта**, в 3 квартале 2023 поступило – 648 обращений (в 3 кв. 2022 г – 387). На все обращения ответы направлены по указанным электронным адресам и (или) по почте.

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