

Информация
о рассмотрении обращений граждан
в Администрации Наро - Фоминского муниципального района
и администрациях городских и сельских поселений
Наро-Фоминского муниципального района Московской области
в 2015 году (в сравнении с 2014 годом)

В 2015 году в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района и администрации городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района поступило 22543 письменных и устных обращения граждан, на 1731 (7 %) меньше, чем в 2014 году (24274), в том числе 17535 письменных обращений на 540 (3,2 %) больше, чем в 2014 году (16995).

Из Правительства Московской области по вопросам граждан поступило на рассмотрение 744 обращения, в т.ч. 217 направлено на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации (2014 г. – 142).

На личном приеме в 2015 году принято 5008 граждан, на 2271 (31 %) меньше, чем в 2014 году - 7279.

В полную силу заработала Общественная приемная исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Наро-Фоминского муниципального района. Жители района могли свободно обратиться к представителям Правительства Московской области, министерств и других учреждений. В течение года прошло 119 приемов, в ходе которых было принято 520 человек. Впервые в этом году прием велся в режиме ВКС.

В Общественной приемной один раз в неделю были организованы личные приемы граждан заместителями Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района. Прошло 38 приемов, на которых было принято 196 человек. Практика приема заместителями Руководителя Администрации района в Общественной приемной введена с 2015 года. Так же в 2015 году прием населения в Общественной приемной осуществляли члены Общественной палаты Наро-Фоминского муниципального района.

Ежемесячно в соответствии с графиком осуществлялся личный прием граждан Главой Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андроновым и Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района М.А. Бреусом.

За отчетный период Главой Наро-Фоминского муниципального района в ходе 12 личных приемов было принято 138 человек

Руководитель Администрации Наро-Фоминского муниципального района в 2015 году в ходе 8 личных приемов принял 87 человек.

В частности, во втором полугодии 2015 года положительно решены вопросы:

- отремонтирована детская площадка у д.№10 по ул. Маршала Жукова Г.К. в г. Наро-Фоминске;
- заменено расписание движения общественного транспорта на остановочных пунктах в «Южном» микрорайоне г.Наро-Фоминска;

- оборудован пандус для инвалида-колясочника в подъезде многоквартирного жилого дома на ул. Бобруйской в г.Наро-Фоминске и многое другое.

Вопросы, поступившие в ходе личных приемов граждан Главы Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андронova и Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района М.А. Бреуса, регулярно освещались в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации Наро-Фоминского муниципального района.

Главой Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андроновым были использованы и другие формы работы по работе с обращениями граждан, такие как прямой телеэфир, встречи в форме «круглого стола» с представителями различных слоев населения района, выступления и отчеты в средствах массовой информации.

Проведение на канале НТК прямых эфиров Главы и Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района позволило жителям района вести прямой диалог с властью, выявлять актуальные проблемы для принятия оперативных действий по их решению. В ходе эфиров в 2015 году жители района задали более 130 конкретных вопросов руководству района. В первую очередь людей интересовали вопросы ЖКХ, общественного транспорта, благоустройства придомовых территорий, жилищные вопросы, вопросы, связанные с медицинским обслуживанием. По итогам эфиров Глава и Руководитель Администрации Наро-Фоминского района давали конкретные поручения по решению прозвучавших и поступивших на канал НТК вопросов.

Работа Администрации Наро-Фоминского муниципального района в течение года строилась в тесном сотрудничестве с общественными организациями. Совместно были организованы и проведены следующие мероприятия:

- Муниципальный форум «Идеология лидерства».
- «Круглый стол», посвященный развитию туризма в районе.
- Форум «Управдом».
- «Круглый стол» по проблемам импортозамещения и комплексному развитию территории района.
- Межрегиональный форум «Инвалидность и гражданская активность».
- Встречи с жителями по вопросам благоустройства дворовых территорий.
- Встреча с представителями активной молодежи и блогерами.
- Встреча с активистами местного отделения «Союз пенсионеров Подмосковья».

Накануне празднования Дня Победы состоялся «круглый стол» с участниками и ветеранами Великой Отечественной войны. Во встрече приняли участие 23 ветерана. В первую очередь их интересовали вопросы экономического развития Наро-Фоминского муниципального района. Было подано ряд интересных предложений, которые были переданы для рассмотрения возможности их использования в практической работе.

Не менее интересно и плодотворно прошла встреча Главы района с представителями молодого поколения жителей района в канун Дня молодежи. В ходе встречи поднимались вопросы о сроках окончания строительства социальных объектов, развития туризма в районе, проведения соревнований по бильярду среди инвалидов, оказания конкретной помощи людям с ограниченными возможностями и ряд других вопросов.

В общероссийский день приема граждан 14 декабря 2015 года Глава Наро-Фоминского муниципального района принял 32 человека по вопросам:

ЖКХ - 13, землепользования – 4, жилья - 4, образования - 2, социального обеспечения - 1, строительства- 5, культуры – 1, трудовых отношений -1, административных органов-1.

В ходе приема граждане получили ответы на интересующие их вопросы.

В 2015 году Администрацией Наро-Фоминского муниципального района и администрациями городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района рассмотрено и дано ответов на 22323 (99%) устных и письменных обращений граждан.

Решено положительно и приняты меры по 10218 обращениям, на 11439 обращений даны необходимые разъяснения, на 666 обращений последовал мотивированный отказ.

С выездом на место, комиссионно, с участием заявителей рассмотрено 2976 обращений, на 9 (0,3%) меньше, чем в 2014 году (2985).

В своем общении с властью граждане все чаще используют Интернет. Для решения своих проблем они имеют возможность напрямую обратиться к Губернатору Московской области, в Правительство Московской области, в различные министерства и учреждения. Кроме этого граждане обращаются к Президенту Российской Федерации. На портале ССТУ.РФ ведется реестр обращений граждан, поступивших к Президенту РФ. В течение 2015 года в реестре по Администрации Наро-Фоминского муниципального района зарегистрировано 194 обращения.

Гражданам открыт доступ обращений и на официальный сайт Администрации Наро-Фоминского муниципального района (адрес:<http://nfreg.ru>) в раздел «Обратная связь». Ответы на наиболее актуальные темы и вопросы граждан размещены в подразделе «Последние ответы». На официальном сайте размещена информация о графике приема граждан должностными лицами Администрации Наро-Фоминского муниципального района и Главами городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района на 2015 год, контактные телефоны, и пр..

У граждан есть возможность обратиться лично к Главе Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андронову, направив электронное обращение на личную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района – andronov@nfreg.ru.

На официальный сайт Администрации Наро-Фоминского муниципального района в 2015 году поступило 995 обращений, что на 246 (20%) меньше, чем в 2014 году – 1241. Наибольшее

количество обращений поступило по вопросам коммунального и дорожного хозяйства – 388 (39%) (2014 г. – 613).

В 2015 году появился новый вид обращений граждан – сообщения пользователей Интернет-портала «Добродел» (Единая система приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области ЕКЖИП). За отчетный период по системе МСЭД в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района поступило 584 обращения.

Количество обращений увеличивалось с каждым месяцем в «геометрической» прогрессии. Так, в июне поступило - 3 обращения, в июле - 7, в августе - 9, сентябре - 15, в октябре - 104, в ноябре - 193, а в декабре - 253 обращения.

Для более эффективной и результативной работы данные обращения максимально оперативно рассматриваются с выходом на место, так как срок рассмотрения данных обращений - 8 рабочих дней. Обращения с портала «Добродел» позволяют Администрации всегда «держать руку на пульсе», граждане обращаются на портал с самыми насущными проблемами.

По всем обращениям были приняты конкретные меры по устранению фактов, изложенных в обращении, либо определены конкретные сроки по их решению. Например:

- установлено освещение на детской и спортивной площадке по ул. Латышская у домов 7,15,17,19 в г.Наро-Фоминске;

- отремонтировано ограждение на баскетбольной площадке по ул. Латышская д.5 г.Наро-Фоминске;

- убран мусор с территории вдоль тропинки от д. 24 по ул. Автодорожная г. Наро-Фоминск;

- отремонтирована протекающая кровля над квартирой в д.19 ул. Калинина г. Наро-Фоминск;

восстановлено освещение:

- на тропинке от ул. Калинина д. 7,2,11 до ул. Школьная г. Наро-Фоминск;

- на пешеходном мосту через ж/д в Наро-Фоминске;

- на пешеходном мостике с ул. Новикова на ул. Воровского около поликлиники г. Наро-Фоминск;

- на детской площадке у домов 13,14,15 в п. Селятино.

В Комитете по ЖКХ и дорожной деятельности администрации Наро-Фоминского района продолжает активно работать «горячая линия» по вопросам ЖКХ, которая позволяет гражданам оперативно решать вопросы, получать необходимую информацию, что снижает количество письменных обращений и обращений на личный прием. В 2015 году на «горячую телефонную линию» обратилось 1379 граждан. Граждане обращались по следующим вопросам:

- низкая температура отопления в квартире-372 (27%);
- отсутствие горячего водоснабжения -290 (21%);
- неудовлетворительное содержание жилого фонда -262 (19%);
- отсутствие уличного освещения -138 (10%);
- неудовлетворительное содержание дорог и тротуаров – 110 (8%);
- низкое качество холодной воды -97 (7%);
- по работе ООО МосОблЕИРЦ -69 (5%);
- принятие мер к безнадзорным животным и их отлову -41 (3%).

2015 год – год празднования 70-летия Победы в Великой отечественной войне. Около 4000 ветеранов Великой Отечественной войны получили поздравительные открытки с юбилеем Великой Победы от Главы Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андропова.

В адрес Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района, глав городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района поступают и благодарности. Так во втором полугодии 2015 года со словами благодарности обратились:

- гр. Стуканев А.В. написал слова благодарности в адрес Администрации Наро-Фоминского муниципального района: *«Большое спасибо за асфальт на дороге (по Кубинскому шоссе), который положили от заправки у Парка Воровского до ул. Шибанкова. Спасибо за организацию парковок на ул. Шибанкова д.39. Мне приятно Вам писать СПАСИБО!»;*

-гр. Алимов Е.В. поблагодарил Администрацию и Заместителя Руководителя Администрации Наро-Фоминского муниципального района С.Г. Савченко: *«...быстро и своевременно отреагировали на сигнал о мусоре в лесу. Мусор убран, все чисто. Спасибо!».*

- от имени жителей улицы Июньской г. Апрелевка Шевяков Г.В.: *«... городская Администрация стала ближе к жителям города. Несмотря на кризис в сфере экономики, Администрация смогла сделать жизнь людей в городе лучше, а наш город стал более благоустроенным и чистым. Со своей стороны мы выражаем благодарность Главе городского поселения Апрелевка Тамаркину В.А., депутатам Совета депутатов г.п.Апрелевки за их труд на благо нашего города и их жителей.»;*

- от родительского коллектива детей, посещающих МБУК «Дом культуры и спорта «Восток» Наро-Фоминск-10 поступили слова благодарности главе с.п. Ташировское Титкову Е.В. *«... за неоценимый вклад в развитие и возрождение нашего городка, а так же директору МБУК «Дом культуры и спорта «Восток» Горай Е.И. за проявленную заботу о наших детях...».*

В 2015 году в работе с населением Главой, Администрацией, администрациями городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района использовались следующие формы работы:

- отчеты Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района, глав городских и сельских поселений перед населением об итогах работы в 2014 году с участием

руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Наро-Фоминского муниципального района, служб жилищно-коммунального хозяйства и пр.;

- вынесение на рассмотрение Совета депутатов Наро-Фоминского муниципального района наиболее насущных вопросов жизнедеятельности района для принятия нормативно-правовых актов, способствующих решению проблем жителей;

- регулярное информирование населения о деятельности Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района в муниципальных и областных СМИ;

- комиссионные проверки обращений граждан с привлечением представителей соответствующих служб;

- для информирования населения о практике и результатах работы по рассмотрению обращений граждан, о деятельности органов местного самоуправления широко используется общественно-политическая газета «Основа» и официальный сайт Администрации Наро-Фоминского муниципального района, где размещаются тексты нормативных документов, графики приема граждан должностными лицами, аналитические и статистические материалы по обращениям граждан;

- проведение прямых телеэфиров Главой Наро-Фоминского муниципального района и Главами городских и сельских поселений Наро-Фоминского района;

- проведение сходов в частном секторе, сельских населённых пунктах;

- в 2015 году межведомственная система электронного документооборота (МСЭД) внедрена и используется во всех городских и сельских администрациях Наро-Фоминского муниципального района, Администрации Наро-Фоминского муниципального района. По ее каналам в электронной форме поступают обращения граждан из Правительства Московской области, министерств и ведомств Московской области, а также обращения из администраций городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района и учреждений.

Уменьшение общего количества обращений граждан в 2015 году, по сравнению в 2014 годом, в органы местного самоуправления Наро-Фоминского муниципального района является подтверждением того, что работа с обращениями граждан в Администрации Наро-Фоминского муниципального района и администрациях городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района – является одним из важнейших направлений в деятельности органов местного самоуправления и постоянно совершенствуется.

**Заместитель Руководителя
Администрации Наро-Фоминского
муниципального района –
управляющий делами**

Е.А. Кузнецова

Информация
о рассмотрении обращений граждан
в Администрации Наро - Фоминского муниципального района
и администрациях городских и сельских поселений
Наро-Фоминского муниципального района Московской области
в 2015 году (в сравнении с 2014 годом)

| | 2015 год | 2014 год | +/- |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Всего поступило обращений | 22543 | 24274 | -1731 |
| Принято граждан на личном приеме | 5008 | 7279 | -2271 |
| В том числе руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления) | 138 | 117 | 21 |
| Рассмотрено обращений: | | | |
| в срок | 22285 | 23511 | -1226 |
| с нарушением срока | 38 | 7 | 31 |
| Результаты рассмотрения обращений: | | | |
| Решено положительно | 10218 | 11632 | -1414 |
| Отказано | 666 | 604 | 62 |
| Разъяснено | 11439 | 11282 | 157 |
| Проверено с выездом на место | 2976 | 2985 | -9 |