

Информация
о рассмотрении обращений граждан
в Администрации Наро - Фоминского городского округа
и территориальных управлениях Наро - Фоминского городского округа
в 2017 году (в сравнении с 2016 годом)

В 2017 году в Администрацию Наро-Фоминского городского округа и территориальные управления Наро-Фоминского городского округа поступило 13875 письменных и устных обращения граждан, на 5525 (28,5 %) меньше, чем в 2016 году (19400), в том числе 10775 письменных обращений на 3519 (24,6%) меньше, чем в 2016 году (14294).

На личном приеме в 2017 году принято 3100 граждан, на 2006 (39,3 %) меньше, чем в 2016 году – 5106.

Ежемесячно в соответствии с графиком осуществлялся личный прием граждан Главой Наро-Фоминского городского округа. В ходе личных приемов принят 81 гражданин. Более 44% вопросов, рассмотренных в ходе приемов это проблемы, связанные с жилищно-коммунальным и дорожным хозяйством, 13,5% - жилищные вопросы. Более 76% обращений в ходе личных приемов решены положительно, по остальным даны разъяснения. Например, положительно решены вопросы:

- вопрос о включении военного пенсионера из п. Наро-Фоминск - 10 в сводный список по Московской области на получение жилого помещения за счёт федерального бюджета;
- строительство дороги в д. Монаково включено в план работ по дорожному строительству;
- принято решение о поддержке спортивного автоклуба «Егоры Ч х Ч» г. Наро-Фоминск;
- проведён ремонт части дома в д. Шустиково;
- отремонтировано уличное освещение, отсыпана дорога и обустроена детская площадка на ул. Академическая г. Наро-Фоминск;
- отремонтированы и заменены коммуникационные колодцы на внутридомовой территории дома на ул. Пушкина г. Наро-Фоминск и другие вопросы.

В 2017 году Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района в ходе личного приема принято 78 граждан. Из них, 50% граждан обратились по вопросам жилищно-коммунальной сферы, 20,5% – по вопросам экологии и землепользования, 13% - по жилищным вопросам.

По результатам приемов Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района положительно решены вопросы, например,

- обустроено ограждение пешеходного тротуара на ул. Центральной в с. Каменское;
- решен вопрос предоставления временного жилого помещения ребенку-сироте;
- проведены работы по переносу контейнерной площадки по сбору ТБО на ул. Радужная г. Наро-Фоминск;

- отремонтировано дорожное полотно на ул. Шибанкова г. Наро-Фоминск и другие вопросы.

В ходе личных приёмов к руководителям округа обращались жители и по вопросам, решение которых не входит в полномочия городского округа. В таких случаях давались квалифицированные разъяснения, обращения направлялись в органы государственной власти для принятия мер реагирования в рамках своих полномочий.

Личные приемы граждан Главой Наро-Фоминского городского округа и Руководителем Администрации Наро-Фоминского муниципального района регулярно освещались в средствах массовой информации, на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа и в социальных интернет сетях.

12 декабря 2017 года прошел Общероссийский день приема граждан. На территории Наро-Фоминского городского округа прием осуществляли Глава, заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, главы городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района. В ходе приема принят 71 человек, из них, 56 человек в Администрации Наро-Фоминского городского округа. В ходе приема граждане получили ответы на интересующие их вопросы.

В 2017 году продолжила свою работу Общественная приемная исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа. В Общественной приемной один раз в неделю были организованы личные приемы граждан заместителями Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа, на которых было принято 288 человек. Так же в 2017 году прием населения в Общественной приемной осуществляли члены Общественной палаты Наро-Фоминского городского округа.

За отчетный период в Администрации Наро-Фоминского городского округа и территориальных управлениях Наро-Фоминского городского округа при рассмотрении обращений граждан решено положительно и приняты меры по 5775 обращениям, что составило 42% от общего количества рассмотренных письменных и устных обращений, на 7564 (56%) обращения даны разъяснения, на 286 (2%) обращений последовал мотивированный отказ. С целью всестороннего изучения проблем, изложенных в обращениях граждан, применялась практика проведения комиссионных проверок с привлечением представителей соответствующих служб и участием заявителя. В 2017 году с выездом на место комиссионно рассмотрено 1958 обращений, на 1121 (36%) меньше, чем в 2016 году (3079).

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.

Из Правительства Московской области по вопросам граждан в 2017 году поступило на рассмотрение 995 обращений, в т.ч. 252 направлено на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации.

Гражданам открыт доступ обращений на официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа (адрес: pftreg.ru) в разделе «Гражданам». В рубрике «Обращения граждан» используя «Интернет приемную» гражданин имеет возможность направить свое обращение в Администрацию Наро-Фоминского городского округа. На официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа за отчетный период поступило 560 обращений, что на 254 (31%) меньше, чем в 2016 году – 814. Наибольшее количество обращений относились к сфере жилищно-коммунального хозяйства и дорожной деятельности – 227 (41%). Также на официальном сайте граждане могут ознакомиться с порядком и сроками рассмотрения обращений граждан, графиком приема официальных лиц Администрации, аналитическими и статистическими материалами по обращениям граждан, обзором обращений граждан, поступивших на официальный сайт, затрагивающих интересы широкого круга лиц и ответов на них.

С июня 2017 года все обращения, поступившие непосредственно от граждан и организаций, иных органов в Администрацию Наро-Фоминского городского округа и территориальные управления Наро-Фоминского городского округа, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» регистрировались и обрабатывались на портале ССТУ. РФ. Это позволило ежемесячно представлять в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

В 2017 году в работе с населением Главой, Администрацией, территориальными управлениями Наро-Фоминского городского округа использовались следующие формы работы:

- отчеты Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района, глав городских и сельских поселений перед населением об итогах работы в 2016 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 городского округа наиболее насущных вопросов жизнедеятельности городского округа для принятия нормативно-правовых актов, способствующих решению проблем жителей;

- регулярное информирование населения о деятельности Главы и Администрации Наро-Фоминского городского округа 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 органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа;

- проведение телеэфиров Главой Наро-Фоминского городского округа;

- проведение сходов в частном секторе, в сельских населённых пунктах;

- использование в работе межведомственной системы электронного документооборота (МСЭД) во всех территориальных управлениях Наро-Фоминского городского округа и администрации Наро-Фоминского городского округа позволяет оперативно рассматривать обращения граждан, поступившие по ее каналам в электронной форме из Правительства Московской области, министерств и ведомств Московской области.

Уменьшение общего количества обращений граждан в 2017 году, по сравнению в 2016 годом, в органы местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа является подтверждением того, что работа с обращениями граждан в Администрации Наро-Фоминского городского округа и территориальных управлениях Наро-Фоминского городского округа является одним из приоритетных направлений в деятельности органов местного самоуправления и постоянно совершенствуется.

**Заместитель Главы
Администрации Наро-Фоминского
городского округа –
управляющий делами**

Е.А. Кузнецова

Информация
о рассмотрении обращений граждан
в Администрации Наро - Фоминского городского округа
и территориальных управлениях Наро - Фоминского городского округа
в 2017 году (в сравнении с 2016 годом)

	2017	2016	+/-
1. Всего поступило обращений	13875	19400	-5525
1.1 поступило обращений из Администрации Губернатора Московской области	995	756	239
2. Принято граждан на личном приеме	3100	5106	-2006
2.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	159	111	48
3. Принято граждан на личном приеме в общественных приемных ИОГВ МО	447	393	54
3.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	159	111	48
4. Принято граждан в ходе проведения тематических и областных приемов граждан	66	43	23
4.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	27	11	16
5. Всего рассмотрено обращений	13625	19175	-5550
5.1 рассмотрено в срок	13592	19090	-5498
5.2 рассмотрено с нарушением срока	33	85	-52
5.3 поддержано	5775	8546	-2771
5.4 разъяснено	7564	9913	-2349
5.5 проверено с выездом на место	1958	3079	-1121