

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о рассмотрении письменных обращений граждан**  
**в Администрации Наро-Фоминского городского округа района в 2017 году**  
(в сравнении с 2016 годом)

В 2017 году в Администрации Наро-Фоминского городского округа зарегистрировано **4917** письменных обращений граждан на 1482 (23%) меньше, чем в 2016 году - 6399 (см. таблицу №1).

Из вышестоящих федеральных органов государственной власти Московской области, общественных организаций по вопросам граждан на рассмотрение поступило **1784** письменных обращений (в 2016 году – 1304), в т.ч. 528 контрольных.

Из Правительства Московской области по вопросам граждан поступило на рассмотрение **995** письменных обращений, в 2016 году - 756.

За отчетный период в Администрацию Наро-Фоминского городского округа направлено на рассмотрение **252** письменных обращений граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, на 6 (2%) меньше, чем в 2016 году – 258, из них 57 контрольных обращений. Из них наибольшее количество обращений поступило по вопросам коммунального и дорожного хозяйства – 136 (54%), в 2016 г. – 136, по жилищным вопросам – 38 (15,1%), в 2016 г. - 34, по вопросам строительства и архитектуры – 21 (8,3%), в 2016 г. – 12.

На официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа в 2017 году поступило **560** обращений, что на 254 (31,2%) меньше, чем в 2016 году – 814. Наибольшее количество обращений поступило по вопросам коммунального и дорожного хозяйства – 227 (40,5%), в 2016 г. – 354, строительства и архитектуры – 76 (13,6%), в 2016 г. - 78, по вопросам землепользования и экологии – 74 (13,2%), в 2016 г. – 92, деятельности органов местного самоуправления – 31 (5,5%) в 2016 г. – 17, по вопросам пассажирского транспорта – 25 (4,4%), в 2016 г. – 41, культуры, науки спорта – 21 (3,7%), в 2016 г.- 50, экономика и финансы – 21 (3,7%), в 2016 г. – 12, жилищным вопросам – 20 (3,6%), в 2016 г. – 43, административных органов – 17 (3%), в 2016 г. - 37, социального обеспечения – 13 (2,3%), в 2016 г. – 21, торговли и бытового обслуживания – 11 (2%), в 2016 г. -16 и другим.

За отчетный период поступило 153 коллективных обращений, на 64 (72%) больше, чем в 2016 г. – 89, в которых граждане обращались:

- по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и эксплуатации жилищного фонда - -65;
- по вопросам строительства и архитектуры – 32;
- по вопросам экологии и землепользования – 20;
- по вопросам пассажирского транспорта – 12;
- по вопросам культуры – 6;
- по вопросам образования- 2.

Рассмотрены и даны ответы на **4701** письменное обращение.

- Положительное решение принято по **820** обращениям. Например, в 4 квартале 2017 года удовлетворены обращения граждан по вопросам жилищно-коммунальной сферы:
- по обращениям жителей с 02.10.2017 г. по 05.10.2017 г. был обеспечен нормальный режим работы внутридомовой системы отопления многоквартирных жилых домов в п. Селятино, г. Верея, г. Наро-Фоминск: ул. Шибанкова, ул. Профсоюзная, ул. Куркоткина;
  - в ноябре по обращениям жителей был обеспечен нормальный режим работы внутридомовой системы отопления многоквартирных жилых домов в п. Селятино д.56, г. Наро-Фоминск: ул. Шибанкова д.46, ул. Ленина д.22, ул. Латышская д.21;
  - по обращению жительницы д. Пашково электросетевой организацией ООО «Электроспецмонтаж» в рамках заключенного договора на «Содержание сетей уличного освещения с.п. Ташировское» были проведены работы по восстановлению уличного освещения по адресу д. Пашково ул. Красноармейское лесничество;
  - по обращению жителя сотрудниками ООО «Город Связи» восстановлено уличное освещение от платформы «Зосимова пустынь» до поворота на п. Бекасово, выполнен ремонт освещения на пешеходной дорожке от дома №19 «А» до дома №91 по ул. Шибанкова г. Наро-Фоминск, восстановлено освещение у многоквартирного дома №8 по ул. Профсоюзной (устранено короткое замыкание), произведён ремонт светильников и замена ламп у многоквартирного д. №1 по ул. Найдова-Железова;
  - по обращениям жителей Наро-Фоминского городского округа полностью восстановлено уличное освещение в с. Каменское вдоль дороги и во дворах жилых домов №14, №17, № 18 и № 20. В д. Чешково установлено 9 светильников уличного освещения. В 2017 году было установлено 5 энергоэффективных светильников уличного освещения. В настоящее время между Администрацией с.п. Ташировское и электросетевой организацией ООО «Электроспецмонтаж» заключен договор на установку дополнительно 2 светильников;
  - по обращению жителя г. Наро-Фоминск управляющая компания ООО «УК ЖКХ» выполнила работы по восстановлению освещения в подъезде и перед входом в подъезд по адресу: г. Наро-Фоминск, ул. Нарское лесничество д.№22;
  - по обращениям жителей Наро-Фоминского городского округа проведены работы по ремонту дорожного полотна протяжённостью 800 метров за счёт средств местного бюджета с привлечением субсидий из дорожного фонда Московской области в д. Монаково;
  - по обращению жительницы г. Наро-Фоминск ул. Шибанкова д.49 сотрудниками обслуживающей организации «Кантемировский» 10.11.2017 г. были произведены работы по замене металлической трубы отопления в кухне на металлопласт d-20;

- по обращениям жителей г. Верея установлена детская игровая площадка в п. Пионерский, ул. Центральная, д.№9. Дальнейшее благоустройство п. Пионерский будет рассмотрено при формировании бюджета на 2018 год;
- по обращению жительницы г. Наро-Фоминск выполнены работы по прочистке мусоропроводного ствола и приемных клапанов, также проведены мероприятия по дезинфекции данного устройства по адресу: г. Нар-Фоминск, ул. Туннельный проезд д.№9, в подъезде №2.
- по обращению жителя г. Наро-Фоминск представителями обслуживающей организации в д. №7 ул. Рижская г. Наро-Фоминск проведены работы по приведению подвального помещения в надлежащий вид: выполнены работы по осушению и дезинфекции подвального помещения. Косметический ремонт подъезда №3 дома по ул. Рижская д.№7 будет включен в проект программы ремонта на 2018 год;
- по обращению жительницы г. Апрелевка обслуживающая организация ООО «Система» в подвальном помещении по адресу: г. Апрелевка, ул. Горького д.№6, выполнила следующие работы: замена участка трубы отопления, замена кранов на системе отопления, утепление труб. Выполнена уборка мусора из подвала и работы по дератизации от грызунов в подвальном помещении;
- по обращению жительницы г. Наро-Фоминск представителями ООО «УК ЖКХ» и обслуживающей организацией проведены работы по замене участка канализационной трубы под квартирой №43, а также выполнены работы по дезинсекции технического подполья подъездов №2и № 3 от насекомых по адресу: г. Наро-Фоминск, ул. Рижская д.6;
- по обращению жительницы г. Наро-Фоминск 06.12.2017года работниками обслуживающей организации ООО «УК ЖКХ» произведены работы по устранению засора канализации жилого дома № 4 а, ул. Шибанкова;
- по обращению жительницы п. Селятино в доме №11 обслуживающим предприятием ООО «Селятино Сервис» выполнены работы по заменен радиатора отопления на кухне в квартире заявительницы;
- по обращению жителя г. Апрелевка 23.10.2017 г совместно с представителями Администрации г.п. Апрелевка, обслуживающей организации ООО «ДЕЗ МО №1», МУП «Теплосеть», собственником квартиры была проведена комиссионная проверка подвального помещения жилого дома, на наличие шума/гула. 30.10.2017 г. в 10-30 были выполнены работы по устранению шума/гула и вибрации в подвальном помещении жилого дома №36, ул. Островского на вводе в дом трубопровода. По факту выполненных работ шум/гул в подвальном помещении жилого дома №36, ул. Островского над квартирой, значительно уменьшился. Для полного устранения шума/гула и вибрации, обслуживающей организацией

ООО «ДЕЗ МО №1» планируется установка новых опор из металлических конструкций под трубы системы отопления, ввода «до и после» запорной арматуры;

- по обращению жительницы г. Наро-Фоминск на официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа 04.12.2017 г. обслуживающей организацией, были проведены работы по устранению засора канализации, осушению, а также проведению мероприятий по дератизации подвального помещения жилого дома №5, ул. Полубоярова;

- по обращению жителя г. Наро-Фоминска 12.12.2017 года, работниками МУП «Водоканал», были произведены работы по откачиванию из технического подполья жилого дома №5, ул. Шибанкова г. Наро-Фоминска канализационных вод, утечка устранена;

- по обращению жителя п. Калининц выполнены работы по герметизации межпанельных швов в д. 265 п. Калининц, по адресу ул. Заводская д.2 проведены работы по отсыпке пешеходной дорожки строительными материалами;

- и по другим, например:

- по обращению жителя д. Александровка за допущенное нарушение при обслуживании пассажиров на маршруте №21 «Красная Пресня - Бекасово» (перевозчик ООО «Велес») был снят с маршрута водитель, ему объявлен выговор. Из-за поступления в Администрацию Наро-Фоминского городского округа многочисленных коллективных обращений от пассажиров маршрута №21 «Красная Пресня - Бекасово» с просьбой вернуть данного водителя на маршрут, с 13.11.2017 водитель восстановлен на работу. Выговор не снят.

- по обращению жителя по вопросу наведения порядка с большегрузным транспортом на улицах в п. Селятино 21.11.2017 года в администрации г.п. Селятино проведено совещание с руководством ООО «Терминал Селятино». По итогам совещания для «Терминала Селятино» подобрана дополнительная площадка для отстоя большегрузных фур на территории промышленной зоны вблизи деревни Свитино.

Подготовлены мотивированные отказы по 121 обращению, **3760** граждан получили разъяснения.

В 2017 году с **выездом на место**, с участием заявителей, комиссионных проверок **рассмотрено 533 (10,8%)** обращений, на 72 больше, чем в 2016 г. – 461.

Анализ характера и количества, поступивших в 2017 году письменных обращений граждан в сравнении с 2016 годом показывает, что произошли значительные изменения как в количестве, так и в характере обращений во всех категориях (см. таблицу №1).

Наибольшее количество письменных обращений поступило по вопросам **«Коммунальное и дорожное хозяйство»** - за отчетный период поступило 1650 (33,4%) обращение, на 421 (20,3%) меньше, чем в 2016 г. – 2071 (32,1%).

В 2017 году поступило **110 жалоб** (2016 г. – 32).

За отчетный период предложений не поступало, в 2016 году - 4.

В адрес Администрации Наро-Фоминского городского округа поступило **21 благодарности**, например, в 4 квартале 2017 года обратились:

- в октябре 2017 года в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района со словами благодарности в адрес Главы Наро-Фоминского муниципального района Р.Л. Шамнэ обратился Пирумян А.В.: *«Летом этого года я и мой отец приходили к Вам на личный прием и были приятно удивлены грамотным и скорым решением моей проблемы. По Вашему поручению юридический отдел оказал мне консультацию, подготовил иски, рассказал о дальнейших действиях. На днях я получил решение суда в нашу пользу. Благодарю Вас и Вашей слаженной, компетентной команде мне удалось сдвинуть дело. Спасибо Вам за понимание и оперативное решение моего вопроса, за кадры, которые у Вас работают»;*

- в ноябре 2017 года на официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа поступили слова благодарности Федоткину Е.С. от Вахрушевой О.В.: *«От лица жителей д. Любаново выражаю искреннюю сердечную благодарность ЧЕЛОВЕКУ с большой буквы – Федоткину Евгению Сергеевичу, главному врачу ГБУЗ МО НРБ №1 за участие в жизни и судьбе нашего односельчанина. Спасибо Вам огромное за чуткость, неравнодушие, отзывчивость и доброту!»;*

- в декабре 2017 года поступила благодарности:

- от Любченко Э.А. *«... 17 декабря 2017 года 15 часов в Доме Культуры с. Петровское был проведен Новогодний праздник для наших детей. Выражаем искреннюю благодарности всем организаторам этого праздника. Праздник был веселый, чудесный и всем очень понравился.».*

Работа с обращениями граждан является приоритетным направлением в деятельности Администрации Наро-Фоминского городского округа и постоянно совершенствуется.

В 2017 году межведомственная система электронного документооборота (МСЭД) использовалась во всех городских и сельских администрациях Наро-Фоминского муниципального района, администрации Наро-Фоминского городского округа. По ее каналам в электронной форме поступают обращения граждан из Правительства Московской области, министерств и ведомств Московской области, а также обращения из различных учреждений, что позволяет оперативно рассматривать обращения граждан.

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

**Е.А. Кузнецова**

Ясюк Е.Н. 8-496-343-50-74

**ИНФОРМАЦИЯ**  
о рассмотрении письменных обращений граждан  
в Администрации Наро-Фоминского городского округа  
в 2017 году (в сравнении с 2016 годом)

Таблица №1

	2017		2016		+/-	%
	Всего	В т.ч. на сайт:	Всего	В т.ч. на сайт:		
Всего поступило обращений	4917	560	6399	814	-1482	100
В том числе из Правительства Московской области	995	0	756	0	239	20,2
Получено коллективных обращений	153	0	89	0	64	3,1
Получено повторных обращений	0	0	0	0	0	0
Рассмотрено обращений:	4701	540	6233	768	-1532	95,6
в срок	4671	540	6148	768	-1477	95
с нарушением срока	30	0	85	0	-55	0,6
Решено положительно	820	0	884	6	-64	16,7
Отказано	121	0	211	0	-90	2,5
Разъяснено	3760	540	5138	762	-1378	76,5
Проверено с выездом на место	533	0	461	0	72	10,8
<b>Тематика поступающих обращений:</b>	4938	562	6457	820	-1519	100
Промышленность	0	0	0	0	0	0
Сельское хозяйство	7	2	9	3	-2	0,1
Экология и землепользование	1055	74	1917	92	-862	21,4
Строительство	923	76	974	78	-51	18,7
Жилищные вопросы	363	20	447	43	-84	7,4
Коммунальное и дорожное хозяйство	1650	227	2071	354	-421	33,4
Торговля и бытовое обслуживание	41	11	94	16	-53	0,8
Связь	6	5	20	8	-14	0,1
Транспорт	167	25	159	41	8	3,4
Трудовые отношения	14	9	35	13	-21	0,3
Социальное обеспечение	166	13	89	21	77	3,4
Здравоохранение	17	5	27	9	-10	0,3
Образование	17	2	51	21	-34	0,3
Культура, наука, спорт	81	21	226	50	-145	1,6
Административные органы	50	17	94	37	-44	1,0
Экономика и финансы	189	21	66	12	123	3,8
Деятельность органов местного самоуправления	145	31	159	17	-14	2,9
Копии и выписки из архивных документов	14	2	0	0	14	0,3
Иные вопросы	33	1	19	5	14	0,7