

Информация
о рассмотрении обращений граждан
в Администрации Наро - Фоминского муниципального района
и администрациях городских и сельских поселений
Наро-Фоминского муниципального района Московской области
в 2014 году (в сравнении с 2013 годом)

	2014 год	2013 год	+/-
Всего поступило обращений	24274	29602	-5328
В том числе писем	16995	18610	-1615
В том числе из Правительства Московской области	1132	2324	-1192
Принято граждан на личном приеме	7279	10992	-3713
В том числе Главой района	117	78	+39
Получено коллективных обращений	560	693	-133
Получено повторных обращений	384	101	+283
Рассмотрено обращений:	23518	29334	-5816
в срок	23511	29334	-5823
с нарушением срока	7	-	+7
Решено положительно	11632	14717	-3085
Отказано	604	690	-86
Разъяснено	11282	13927	-2645
Проверено с выездом на место	2985	5690	-2705
Тематика поступающих обращений:	24559	30011	-5452
Промышленность	9	6	+3
Сельское хозяйство	62	17	+45
Экология и землепользование	9755	10162	-407
Строительство	2083	2269	-186
Жилищные вопросы	3144	4276	-1132
Коммунальное и дорожное хозяйство	5899	8552	-2653
Торговля и бытовое обслуживание	270	631	-361
Связь	29	19	+10
Транспорт	218	649	-431
Трудовые отношения	179	155	+24
Социальное обеспечение	715	908	-193
Здравоохранение	70	67	+3
Образование	141	148	-7
Культура, наука, спорт	303	127	+176
Административные органы	621	611	+10
Экономика и финансы	60	203	-143
Деятельность органов местного самоуправления	480	387	+93
Иные вопросы	561	824	-263
Информация о других формах работы с населением ("горячие линии", встречи с населением и т.д.) прилагается на 6 листах.			

Информация
о рассмотрении обращений граждан
в Администрации Наро - Фоминского муниципального района
и администрациях городских и сельских поселений
Наро-Фоминского муниципального района Московской области
в 2014 году (в сравнении с 2013 годом)

В 2014 году в Администрацию Наро - Фоминского муниципального района и администрации городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района поступило 24274 письменных и устных обращения граждан, на 5328 (18 %) меньше, чем в 2013 году (29602), в том числе 16995 письменных обращений на 1615 (9 %) меньше, чем в 2013 году (18610).

Из Правительства Московской области по вопросам граждан поступило на рассмотрение 1132 обращений, в т.ч. 142 направлено на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации (2013 г. – 156).

На личном приеме в 2014 году принято 7279 гражданина, на 3713 (34 %) меньше, чем в 2013 году - 10992.

На личном приеме Главой Наро-Фоминского муниципального района в 2014 году принято 117 граждан. Приоритетными вопросами для рассмотрения вопросов у Главы Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андропова были проблемы участников Великой Отечественной войны, людей с ограниченными возможностями, многодетных семей, общественных организаций, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и коллективные обращения граждан.

Чтобы добиться объективного и всестороннего рассмотрения обращений, по многим из них создавались комиссии для предварительного изучения проблем с выездом на место. К их обсуждению привлекались заинтересованные службы и подразделения Администрации Наро-Фоминского муниципального района, Главы поселений, руководители государственных учреждений, расположенных на территории Наро-Фоминского муниципального района.

Такой подход к рассмотрению обращений граждан позволил рассматривать их всесторонне и объективно и, если позволяло законодательство, решать их положительно или аргументировано давать разъяснения. По 57 обращениям принято положительное решение, например,

- была оказана помощь в ремонте микроавтобуса для спортивного клуба инвалидов «Атлант»;
- заасфальтирована и введена в эксплуатацию автостоянка за зданием ТЦ «Серпантин»;
- отремонтировано дорожное покрытие улицы Полевая микрорайона «Парковый»;
- отремонтировано дорожное покрытие на территории детского сада №29 в п. Атепцево;
- отремонтирован колодец в д. Мальцево сельского поселения Веселевское;

- оказана материальная помощь, установлен фильтр для очистки питьевой воды и возвращены деньги в сумме 63 тыс. рублей ветерану труда, несовершеннолетнему узнику ВОВ жителю г. Наро-Фоминска и т.п.

Отдельные обращения имели отложенный режим исполнения. Например, газификация населённых пунктов, снос ветхого жилья, капитальный ремонт муниципальных домов.

Гражданам разъяснялось, что решение данных проблем возможно только через участие в соответствующих Программах, своевременное резервирование в бюджете средств на их исполнение согласно полномочий.

По исполнению некоторых обращений были даны соответствующие рекомендации Главам поселений, так как их решение согласно Федерального Закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» отнесено к вопросам местного значения (освещение населённых пунктов, благоустройство, содержание муниципального жилищного фонда и т.п.).

В общероссийский день приема граждан 12 декабря 2014 года Глава Наро-Фоминского муниципального района принял 21 человека по вопросам:

ЖКХ-7;

землепользования - 6;

жилья-3;

торговли-3;

транспорта - 1;

культура и спорт - 1.

В ходе приема граждане получили ответы на интересующие их вопросы.

Личный приём Главы Наро-Фоминского муниципального района регулярно освещался в СМИ.

За отчетный период в Наро-Фоминском муниципальном районе были проведены областные дни приема граждан:

17.04.2014 по вопросам ветеранов ВОВ – принят 1 человек;

15.05.2014 по вопросам детства граждане не обращались;

14.08.2014г. по вопросам пожилых людей - принято 15 человек. В здании ОАО «Трест Гидромонтаж» по просьбе ветеранов атомной промышленности поселка Селятино Администрацией городского поселения Селятино совместно с руководством ОАО «Трест Гидромонтаж» при участии депутатов Совета депутатов городского поселения Селятино был проведен круглый стол по вопросу: «Установка на территории городского поселения Селятино памятника участникам испытаний ядерного оружия и ликвидаторам аварии на ЧАЭС»;

16.10.2014 по вопросам экологии принято 15 человек;

18.12.2014 по развитию социальной инфраструктуры принято 20 человек.

В 2014 году в администрации Наро-Фоминского муниципального района, городских и сельских поселений поступило 560 коллективных письменных и устных обращений, на 133 (19%) меньше, чем в 2013 году (693).

В отчетном периоде количество повторных обращений увеличилось в три раза 283, 2014 году – 384, в 2013 году – 101.

В 2014 году рассмотрено и даны ответы на 23518 (97%) устных и письменных обращений граждан.

В течение года 7 обращений граждан рассмотрены с нарушением сроков рассмотрения (0,02%). Из них администрация сельского поселения Ташировское – 1, администрация городского поселения Селятино – 1, администрация Наро-Фоминского муниципального района -5.

Решено положительно и приняты меры по 11632 обращениям, на 11282 обращения даны необходимые разъяснения, на 604 обращений последовал мотивированный отказ.

С выездом на место, комиссионно или с участием заявителей рассмотрено 2985 обращений, на 2705 (48%) меньше, чем в 2013 году (5690).

Анализ поступивших в 2014 году письменных и устных обращений граждан в сравнении с 2013 годом позволяет сделать вывод, что наибольшее количество письменных и устных обращений граждан поступило по вопросам землепользования и экологии 9755 (40%), в 2013 - 10162 (34%), количество обращений в данной категории уменьшилось на 407 (4%).

Общее количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 186 (8%), в 2014 году 2083 (8%), в 2013 году – 2269 (7%).

За отчетный период уменьшилось на 1132 (26%) общее количество обращений по жилищным вопросам (2014 год -3144, 2013 год – 4276).

В 2014 году значительно на 2653 (31 %) уменьшилось общее количество обращений по вопросам коммунального и дорожного хозяйства 2014 год – 5899, 2013 год – 8552.

В отчетном периоде увеличилось количество обращений по вопросам промышленности в 2014 году -9, в 2013 году -6; более чем в 3 раза по вопросам сельского хозяйства (в 2014 году - 62, в 2013 году – 17); на 10 (52%) по вопросам связи (в 2014 - 29, в 2013 году – 19); на 24 (15%) по вопросам трудовых отношений (в 2014 - 179, в 2013 году – 155); незначительно по вопросам здравоохранения (в 2014 - 70, в 2013 году – 67); в 2,4 раза по вопросам культуры, науки и спорта (в 2014 году-303, в 2013 году – 127); по вопросам административных органов на 10 (2%) (в 2014 оду -621, в 2013 году – 611), по вопросам деятельности органов местного самоуправления на 93 (24%) (в 2014 оду - 480, в 2013 году – 387).

В 2014 году уменьшилось количество обращений по вопросам: торговли и бытового обслуживания в 2 раза (2014 году – 270, в 2013 году – 631), транспорта в 3 раза (в 2014 году – 218, в 2013 г. – 649), социального обеспечения на 193 (21%) (в 2014 – 715, 2013 г. – 908), образования на 7 (5%) (в 2014 году – 141, в 2013 г. – 148), экономики и финансов в 3.4 раза (в 2014 году – 60, в 2013 г.- 203); и иным вопросам на 263 (32%) (в 2014 году – 561, в 2013 г. – 824).

Необходимо отметить, что граждане все активнее используют такие формы диалогов с властью, как обращения, размещенные на официальном сайте муниципального образования

Наро-Фоминский муниципальный район. На официальный сайт в 2014 году поступило 1241 обращение, в 2013 году - 1116 обращений.

В 2014 году у граждан появилась возможность обратиться лично к Главе Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андронову, направив электронное обращение на личную почту Главы Наро-Фоминского муниципального района – andronov@nfred.ru.

В 2014 году по «горячей телефонной линии» по вопросам лекарственного обеспечения граждан обратилось 742 гражданина. Такая форма работы, как «горячая линия», позволяет гражданам оперативно решать вопросы, получать необходимую информацию, снижает количество письменных обращений и обращений на личный прием.

Традиционным стало поздравление Главой Наро-Фоминского муниципального района граждан и трудовых коллективов с государственными праздниками. В марте 2014 года 3378 женщин-ветеранов, 743 многодетных матерей и 879 женщин представителей общественных организаций получили поздравление с Международным женским днем от Главы Наро-Фоминского муниципального района.

В адрес Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района, глав городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района поступают и благодарности. Так в 4 квартале 2014 года со словами благодарности обратились:

- гр. Маховая О.Ю. от группы предпринимателей г.Наро-Фоминска выразила благодарность председателю комитета по экономике Николаеву Г.С. и начальнику отдела потребительского рынка Павлюковой И.В. *«Они не только слышат наши проблемы, но и помогают нам в их решении. Мы благодарны им за их чуткое отношение к нам, отзывчивость, их доброжелательность и высокий профессионализм. Огромное им спасибо!..».*

- гр. Мичулаева Г.Г. жительница г. Наро-Фоминска поблагодарила директора МУП «Водоканал» Черницкого Д.Ю. *«...за то, что к моей беде он не остался равнодушным. Таких бы директоров побольше.»*

- гр. Обухович В.В. житель г. Наро-Фоминска *«...выражаю благодарность за модернизацию системы освещения улиц и новые линии электропередач! Теперь мы не чувствуем скачков напряжения. Когда кто-то рядом пользуется сварочным оборудованием.»*

- житель д. Устье Железнов В.В. от лица жителей д. Устье выразил благодарность Администрации Наро-Фоминского района: *«... за строительство спортивной площадки, детского городка, ремонт теплотрассы. Отдельно спасибо за газификацию деревни.»* (сельское поселение Волченковское).

В 2014 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 2013 году с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Наро-Фоминского муниципального района, служб жилищно-коммунального хозяйства и пр.;

-обсуждение итогов работы по рассмотрению письменных обращений граждан на оперативном совещании Главы Наро-Фоминского муниципального района;

- мониторинг общественно-политической ситуации в Наро-Фоминском муниципальном районе, одним из важнейших вопросов которого является мониторинг письменных и устных обращений граждан (количество, анализ, виды, принятые меры). Данная информация еженедельно доводится до сведения Глав поселений, руководителей и обсуждается на оперативном совещании Главы Наро-Фоминского муниципального района;

- на особом контроле рассмотрение коллективных обращений граждан, еженедельно на оперативном совещании Главы Наро-Фоминского муниципального района проводится мониторинг коллективных обращений, анализируются причины, вызывающие обращения. Результат проводимой работы – в 2014 году в администрации Наро-Фоминского муниципального района, городских и сельских поселений поступило 560 коллективных письменных и устных обращений, на 133 (19%) меньше, чем в 2013 году (693).

-используется практика проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место, применяются комиссионные проверки. В 2014 году в Администрации и администрациях городских и сельских поселений Наро-Фоминского муниципального района с выездом на место, комиссионно или с участием заявителей рассмотрено 2985 обращений, в 1,9 раза меньше, чем в 2013 году (5690).

- 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 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. Так, Главой Наро-Фоминского муниципального района В.В. Андроновым проведено 4 прямых телеэфира, в ходе которых поступило 178 обращений от телезрителей.

- в 2014 году внедрена межведомственная система электронного взаимодействия, по каналам которой в электронной форме в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района поступают обращения граждан из Правительства Московской области.

Уменьшение общего количества обращений граждан в 2014 году, по сравнению в 2013 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.

**Управляющий делами
Администрации Наро-Фоминского
муниципального района**

Е.А. Кузнецова

Ясюк Е.Н. (8496) 343-50-74