

ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении письменных обращений граждан

в Администрации Наро-Фоминского муниципального района в 2014 году

(в сравнении с 2013 годом)

В 2014 году в Администрации Наро-Фоминского муниципального района зарегистрировано 5835 письменных обращений граждан на 1074 (23%) больше, чем в 2013 году - 4761.

Из вышестоящих федеральных органов государственной власти Московской области, общественных организаций по вопросам граждан на рассмотрение поступило 763 письменных обращений (в 2013 году – 1023), в т.ч. 190 контрольных.

Из Правительства Московской области по вопросам граждан поступило на рассмотрение 424 письменных обращения, в 2013 году - 473.

В 2014 году в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района направлено на рассмотрение 142 письменных обращения граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, на 14 (9%) меньше, чем в 2013 году – 156. Из них 48 контрольных обращений.

В отчетном периоде по сравнению с 2013 годом количество письменных обращений, Президенту Российской Федерации уменьшилось: в 2 раза количество обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы - 2014 г. – 44, 2013 г. – 89; в 3 раза по вопросам социальной сферы – 2014 г. – 9, 2013 г. - 28, в 3 раза по вопросам гражданского права, безопасности и правопорядка - 2014 г. – 7, 2013 г. – 22; но увеличилось: в 3,5 раза по вопросам природных ресурсов – 2014 г. – 28, 2013 г. - 8; в 2 раза по вопросам архитектуры и градостроительства – 2014 г. - 17, 2013 г. - 9. Также на имя Президента Российской Федерации граждане обращались по вопросам промышленности – 1, жилищным вопросам - 23, транспорта - 5, трудовых отношений - 3, здравоохранения - 3, образования - 7, экономики и финансов – 7, деятельности органов местного самоуправления - 10 и другим вопросам - 3. С выездом на место рассмотрено 25 (18%) обращений, в 2013 г. - 57 (37%) обращений.

По 3 обращениям граждан приняты меры и удовлетворены (2013 г. – 24); даны разъяснения по 139 обращениям (2013 г. – 126); отказов в рассмотрении обращений не было (2013 г. – 6).

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» совместно с органами местного самоуправления городских и сельских поселений рассмотрено 33 (23%) обращения, в 2013 г. - 85 (54%) обращений.

В 2014 году на официальный сайт муниципального образования - Наро-Фоминский муниципальный район поступило 1241 обращение, на 125 (11%) больше, чем в 2013 г. – 1116. Наибольшее количество обращений на сайт поступило по вопросам коммунального и

дорожного хозяйства – 613 (2013 г. – 488), по вопросам землепользования и экологии – 148 (2013 г. – 125), жилищным вопросам – 107 (2013 г. – 115), строительства и архитектуры – 106 (2013 г. – 100), социального обеспечения – 52 (2013 г. – 36), культуры, науки, спорта - 49 (2013 г. -15), административных органов – 43 (2013 г. – 43), транспорта – 37 (2013 г.- 13), торговли и бытового обслуживания – 28 (2013 г. -19) и др.

За отчетный период поступило 184 **коллективных обращений**, на 70 (61%) больше, чем в 2013 г. – 114, в которых граждане обращались:

- по вопросам ЖКХ, эксплуатации жилищного фонда и дорожного хозяйства – 73 (2013 г. – 51);

- по вопросам землепользования и экологии - 32 (2013 г. – 27);

- по вопросам строительства и архитектуры – 41 (2013 г. - 26);

- по жилищным вопросам – 20 (2013 г. -0);

- по вопросам административных органов – 5 (2013 г. - 9);

- по вопросам образования, здравоохранения, культуры, спорта, трудовых отношений и социальной защиты – 15 (2013 г. - 7);

- по вопросам транспортного обслуживания – 4 (2013 г. - 6);

- по вопросам деятельности органов местного самоуправления – 6 (2013 г. - 5).

- по вопросам передачи имущества в муниципальную собственность – 2 (2013 г. - 4);

- по вопросам торговли и бытового обслуживания – 8 (2013 г. - 2) и др.

Рассмотрены и даны ответы на 5560 письменных обращений:

- решено положительно** - 998:

- по вопросам землепользования и экологии - 468:

- по 134 изданы постановления Администрации Наро-Фоминского муниципального района о предоставлении в собственность земельных участков гражданам, 73 о внесении изменений в постановления о предоставлении земельных участков, 179 об определении категории земельных участков, по 24 о постановке на учет многодетных семей для получения земельных участков в собственность бесплатно; удовлетворено 34 обращений о формировании земельных участков и др.

Выданы копии и выписки из постановлений Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района по вопросам землепользования по 104 письменным обращениям.

По вопросам строительства и архитектуры - 351:

- по 111 обращениям утверждены градостроительные планы и разрешения на строительство ИЖД, газопроводов и инженерных сетей, по 29 обращениям выданы разрешения на ввод в эксплуатацию объектов строительства, по 194 изданы постановления о

присвоении адреса объектам недвижимости и уточнении местоположения земельных участков и др.

Вопросы решены положительно и меры приняты по 67 обращениям по вопросам жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, из них 31 – по вопросам перебоям теплоснабжения. Например, в 4 квартале 2014 года:

- приняты меры, нормализовано отопление в жилых домах по обращениям жителей г. Наро-Фоминск микрорайона «Южный» - ул. Профсоюзная дома 41, 18, 2, 34, ул. Латышская д.№№ 15,12, ул. Ленина д.29, 15; микрорайона «Кантемировский» ул. Шибанкова дома 4, 2, 89, 92. По обращениям жителей г. Апрелевки нормализовано отопление в много квартирных домах: д.№34 ул. Горького, д.№38 ул. Островского.

- по обращению жителя г. Наро-Фоминска произведены работы по асфальтированию разрушенных участков дорожного покрытия, парковки и тротуара около д.№11 ул. Шибанкова. Работы выполнены застройщиком медицинского центра на ул. Шибанкова;

- по обращению жительницы г. Наро-Фоминска работниками ООО «ЖКХ «Южный» выполнены работы по ремонту ливневой трубы в д.№11 ул. Профсоюзная;

- по обращению членов СНТ «Зеленый Клин» бригадой филиала ОАО «МОЭСК» западные электрические сети была произведена опиловка елей в зоне прокладки ВЛ-10кВт в д. Клово СНТ «Зеленый Клин», уч.98.

По другим вопросам, например,

-по обращению на сайт редактора газеты «Центр города» гр. Скрипко Е.С. рекламно-производственная компания «Нара Неон» социальная реклама на автопавильоне остановки «Терем» ул. Маршала Жукова Г.К. приведена в надлежащее состояние.

-отказано - 82:

- 71 – в предоставлении в собственность и аренду земельных участков, в формировании земельных участков, 2 в аренде земельных участков, и по др.

-разъяснено – 4480.

В 2014 году **с выездом на место**, с участием заявителей, комиссионных проверок **рассмотрено 602 (10%)** обращений, на 108 (15%) меньше, чем в 2013 г. – 710 (15%).

Анализ характера и количества, поступивших в 2014 году письменных обращений граждан в сравнении с 2013 годом показывает, что произошли значительные изменения как в количестве, так и в характере обращений во всех категориях.

Наибольшее количество письменных обращений поступило по вопросам **землепользования и экологии** – в 2014 г. – 2484 (40,6%), в 2013 г.- 2127 (42%), их количество увеличилось на 357 (17%), за счет увеличения количества обращений по вопросам предоставления в собственность и аренду земельных участков, о постановке на учет многодетных семей для получения земельных участков в собственность бесплатно и др.

- **«Сельское хозяйство»** - количество обращений уменьшилось в 2014 г.-1, 2013 г. – 5.
- **«Строительство и архитектура»** - количество обращений увеличилось в 2,6 раза 2014 г. - 1129 (18,4%), 2013 г. – 433 (8,5%), за счет увеличения количества обращений граждан о разрешении на строительство ИЖД, приемки в эксплуатацию объектов строительства, присвоения адресов объектам недвижимости.
- **«Жилищные вопросы»** - в данной категории количество обращений уменьшилось на 118 (22%) 2014 г. - 410 (6,7%), 2013 г. – 528 (10,3%), в данной рубрике уменьшилось количество обращений по вопросам эксплуатации и ремонта жилищного фонда, но увеличилось по вопросам постановки на учет и восстановление в очереди на получение жилья.
- **«Коммунальное и дорожное хозяйство»** - за отчетный период поступило 1162 (19%) обращений, на 16 (10%) больше, чем в 2013 г. – 1146 (22,3%). В данной рубрике увеличилось количество обращений по вопросам отопления, благоустройства, оплаты за коммунальные услуги, вывоза мусора и ТБО, но уменьшилось количество обращений по вопросам газоснабжения, ремонта кровель, холодного водоснабжения и водоотведения, устранения аварий, электроснабжения и освещения, дорожного хозяйства и др.
- **«Торговля и бытовое обслуживание»** - в 2014 году поступило 60 (1%) обращений, в 2013 г. - 34 (0,7%) обращения.
- **«Связь»** - в данной рубрике количество обращений увеличилось на 12, за отчетный период поступило 25 (0,4%) обращений, 2013 г. – 13 (0,3%).
- **«Транспорт»** - количество обращений в 2014 году – 80 (1,3%), на 26 больше, чем в 2013 г. – 54 (1%).
- **«Трудовые отношения»** - 2014 г. – 37 (0,6%), на 11 больше, чем в 2013 г. – 26 (0,5%).
- **«Социальное обеспечение»** - за отчетный период количество обращений увеличилось на 5, 2014 г. – 81 (1,3%), 2013 г. – 76 (1,5%). Наибольшее количество обращений в данной рубрике поступило по вопросам предоставления льгот гражданам - 24 и выплаты пособий и надбавок – 21.
- **«Здравоохранение»** - количество обращений уменьшилось на 2, 2014 год – 45 (0,7%), 2013 год – 47 (0,9%).
- **«Образование»** - в 2014 году количество обращений уменьшилось на 9, 2014 г. – 80 (1,3%), 2013 год – 89 (1,7), в т.ч. 32 обращения об устройстве детей в детские дошкольные учреждения, о соблюдении очередности в детские дошкольные учреждения (2013 г. – 50).
- **«Культура, наука, спорт»** - количество обращений увеличилось на 63 (2014 г. – 101 (1,6%), 2013 г. – 38 (0,7%)).

- **«Административные органы»** - в отчетном периоде поступило 115 (1,9%) письменных обращений, на 7 меньше, чем в 2013 г. – 122 (2,4%).

- **«Экономика и финансы»** - в 2014 г. поступило 45 (0,8%) обращений, на 9 больше, чем в 2013 г. – 36 (0,7%).

- **«Промышленность»** - за отчетный период поступило 1 обращение, в 2013 г. - 5 обращений.

- **«Управление имуществом»** - в 2014 г. поступило 47 (0,8%) обращений, на 1 больше, чем в 2013 г. – 46 (0,9%).

- **«Деятельность органов местного самоуправления»** - количество обращений увеличилось на 8 (2014 г. – 94 (1,5%), 2013 г. – 86 (1,7%)), в данной рубрике уменьшилось количество обращений по вопросам административно-территориального деления.

- **«Копии и выписки из постановлений»** - в 2014 году 118 (1,9%) письменных обращений с просьбой предоставить копии или выписки из постановлений Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района по вопросам землепользования, приватизации жилой площади и пр., на 81 меньше, чем в 2013 г. – 199 (3,9%).

- **«Другие вопросы»** - поступило 6 (0,1%) обращений на 2 больше чем в 2013 г. -4 (0,08%).

5 письменных обращений рассмотрены с нарушением сроков рассмотрения.

В 2014 году поступило 42 жалобы (2013 г. – 10), например, в 4 квартале 2014 года обратились граждане:

Жительницы г.Наро-Фоминск	О решении конфликта с соседями по вопросу определения категории земли у дома во 2-ом Володарском переулке.
------------------------------	--

Жительницы г.Апрелевка	О нарушении обязательств фирмой ООО "Цвет Диванов" и восстановлении нарушенных прав потребителя.
---------------------------	--

Жителя г.Наро-Фоминск	О перерасчете квартплаты (без оплаты услуг за домофон).
--------------------------	---

За отчетный период поступило 5 предложений (2013 год – 14).

В адрес Администрации Наро-Фоминского муниципального района поступают и **благодарности**, в 4 квартале 2014 года обратились:

Гр. Гришкова Н.В. по вопросу проведения комплексного благоустройства между домами №29-32 п. Селятино: *«... Необходимо отметить, что грамотно выбранная концепция двора, как парковой зоны, сделала двор любимым местом отдыха как детей так и взрослых. Особо хочется отметить и выразить благодарность Главе Администрации городского поселения Селятино Голубеву Е.Н., заместителю Главы Савостикову А.И., начальнику отдела Администрации Размочаеву В.А., сотруднику администрации Кулюку О.В., архитектору Печенкину А.И. ...»*

Гр. Ксении: «... *Уважаемый Вадим Вадимович! Хотелось бы выразить огромную благодарность за оперативное решение вопроса о плохом состоянии пешеходного тротуара на мосту через реку Гвоздня по ул.Найдова-Железова! Теперь по мосту можно ходить безопасно...*»

В Администрацию Наро-Фоминского муниципального района письменно обращаются жители Наро-Фоминского муниципального района, г. Москвы, Московской области и других регионов:

- жители Наро-Фоминского муниципального района – 3733 по 3967 вопросу (64%),
- жители г. Москвы, Московской области и др. регионов – 2102 по 2155 вопросам (36%).

Работа с обращениями граждан в Администрации Наро-Фоминского муниципального района является одним из важнейших направлений в деятельности и постоянно совершенствуется. Для специалистов и руководителей отделов, комитетов, управлений Администрации Наро-Фоминского муниципального района проведены 2 семинара по вопросам: работа с обращениями граждан и организаций, соблюдение контрольных сроков и подготовка ответов на них с использованием системы МСЭД, правовые основы работы с обращениями граждан, организация контроля в органах местного самоуправления по соблюдению законодательства в сфере рассмотрения обращений граждан.

Администрацией Наро-Фоминского муниципального района в 2014 году проведена работа по совершенствованию форм и методов работы по рассмотрению обращений граждан в контексте программы Губернатора Московской области А.Ю. Воробьева «Наше Подмосковье. Приоритеты развития»:

В рамках выполнения поручения «Власть должна быть открытой»:

- обновлен официальный сайт муниципального образования Наро-Фоминский муниципальный район;

- гражданам открыт доступ обращений на официальный сайт муниципального образования Наро-Фоминский муниципальный район в раздел «Обратная связь»;

- 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 2014 год, контактные телефоны;

- в 2014 году внедрена межведомственная система электронного документооборота (МСЭД), по каналам которой в электронной форме в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района поступают документы и обращения граждан из Правительства Московской области, министерств и управлений Московской области;

- на особом контроле находится рассмотрение коллективных обращений граждан. Еженедельно на оперативном совещании Главы Наро-Фоминского муниципального района

проводится мониторинг коллективных обращений, анализируются причины вызывающие обращения;

- используется практика проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место, применяются комиссионные проверки.

Использование в работе по рассмотрению обращений граждан традиционных и современных форм и методов, внедрение единых принципов организации рассмотрения обращений граждан, позволило в целом повысить ответственность, способствовало более объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан.

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

Е.А. Кузнецова

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении письменных обращений граждан
в Администрации Наро-Фоминского муниципального района
в 2014 году (в сравнении с 2013 годом)

№ п		2014 год		2013 год		+/-
		Всего	В т.ч. на сайт	Всего	В т.ч. на сайт	
	Всего поступило обращений,	5 835	1241	4761	1116	+1074
	в том числе из Правительства Московской области	456		473	-	-17
	Получено коллективных обращений	184		114	-	+70
	Получено повторных обращений	19		-	-	+19
	Рассмотрено обращений:	5560	1205	4601	1106	+959
	в срок	5555	1205	4601	1106	+954
	с нарушением срока	5	0			+5
	Решено положительно	998	54	958	72	+40
	Отказано	82	0	114	1	-32
	Разъяснено	4480	1154	3529	1033	+951
	Проверено с выездом на место	602		710	224	-108
	Тематика поступающих обращений:	6 122	1360	5113	1123	+1009
	Промышленность	1	0	5	-	-4
	Сельское хозяйство	2	1	4	-	-2
	Экология и землепользование	2 484	148	2127	125	+357
	Строительство и архитектура	1 129	106	433	100	+696
	Жилищные вопросы	410	107	528	115	-118
	Коммунальное и дорожное хозяйство	1 162	613	1146	488	+16
	Торговля и бытовое обслуживание	60	28	34	19	+26
	Связь	25	13	13	6	+12
	Транспорт	80	37	54	13	+26
	Трудовые отношения	37	22	26	5	+11
	Социальное обеспечение	81	52	76	36	+5
	Здравоохранение	45	33	47	25	-2
	Образование	80	55	89	57	-9
	Культура, наука, спорт	101	49	38	15	+63
	Административные органы	115	43	122	43	-7
	Экономика и финансы	45	23	36	13	+9
	Деятельность органов местного самоуправления	94	20	86	34	+8
	Копии и выписки из постановлений	118	2	199	18	-81
	Иные вопросы	53	8	50	11	+3