

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении письменных обращений граждан
в Администрации Наро-Фоминского муниципального района в 2015 году
(в сравнении с 2014 годом)

В 2015 году в Администрации Наро-Фоминского муниципального района зарегистрировано **9215** письменных обращений граждан на 3380 (58%) больше, чем в 2014 году - 5835 (см. таблицу №1).

Из вышестоящих федеральных органов государственной власти Московской области, общественных организаций по вопросам граждан на рассмотрение поступило **1838** письменных обращений (в 2014 году – 763), в т.ч. 1022 контрольных.

Из Правительства Московской области по вопросам граждан поступило на рассмотрение **744** письменных обращения, в 2014 году - 424.

В 2015 году в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района направлено на рассмотрение **217** письменных обращений граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, на 75 (53%) больше, чем в 2014 году – 142, из них 53 контрольных обращений.

В отчетном периоде по сравнению с 2014 годом количество письменных обращений, Президенту Российской Федерации увеличилось:

в 2,3 раза по вопросам жилищно-коммунальной сферы - 2015 г. – 102, 2014 г. – 44;

на 1 по вопросам природных ресурсов – 2015 г. – 29, 2014 г. - 28;

в 1,7 раза по жилищным вопросам – 2015 г.- 40, 2014 г.-23;

на 2 по вопросам социальной сферы – 2015 г. – 8, 2014 г. – 6;

но уменьшилось:

на 1 по вопросам гражданского права, безопасности и правопорядка - 2015 г. – 6, 2014 г. – 7;

на 4 по вопросам транспорта 2015 г.-1, 2014 г.-5;

на 2 по вопросам трудовых отношений 2015 г.-1, 2014 г.-3;

на 2 по вопросам здравоохранения 2015 г.-1, в 2014 г.3;

на 5 по вопросам образования 2015 г. -2, 2014 г.-7;

на 6 по вопросам экономики и финансов 2015 г.-1, 2014г.– 7;

на 9 по вопросам деятельности органов местного самоуправления 2015 г.-1, 2014 .- 10.

Количество вопросов по вопросам градостроительства и архитектуры не изменилось - 17
Также граждане обращались на имя Президента Российской Федерации по вопросам промышленности – 1, спорта -1, культуры -2 и другим вопросам – 4.

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 «Добродел». Срок рассмотрения данных обращений - 8 рабочих дней.

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), по вопросам землепользования и экологии – 179 (18%) (2014 г. – 148), строительства и архитектуры – 107 (10,4%) (2014 г. - 106), культуры, науки спорта - 60 (6%) (2014 г.-49), социального обеспечения - 49 (5%) (2014 г. –52), образования – 33 (3%) (2014 г. – 55), жилищным вопросам – 46 (4,5%) (2014 г. – 107), административных органов –24 (2,4%) (2014 г. - 43), здравоохранения – 19 (1,9%) (2014 г. – 33), и др.

За отчетный период поступило **141** коллективное обращение, на 43 (23%) меньше, чем в 2014 г. – 184, в которых граждане обращались:

- по вопросам ЖКХ, эксплуатации жилищного фонда и дорожного хозяйства – 62 (2014 г. – 73);

- по вопросам землепользования и экологии - 21 (2014 г. – 32);

- по вопросам строительства и архитектуры – 24 (2014 г. - 41);

- по вопросам транспортного обслуживания –10 (2014 г. - 4);

- по вопросам культуры -7;

- по вопросам связи -3;

- по вопросам торговли -3 (2014 г.-8);

- по вопросам передачи имущества в муниципальную собственность – 1 (2014 г. - 2) и другие.

Рассмотрены и даны ответы на **9152** письменных обращений. Положительное решение принято по **2415** обращениям.

Например, в 4 квартале 2015 года:

- по многочисленным обращениям жителей с выездом на место был решен вопрос по нормализации теплоснабжения в многоквартирных домах по следующим адресам:

- п. Селятино в домах №№47, 48, 3, 49, 41а, 40, ул. Теннисная д.№48;

- г. Наро-Фоминск, ул. Ленина д.№4, №3, №31, ул. Профсоюзная, д.№6, ул. Маршала Куркоткина, д.№8, ул. Калинина д.№13, ул. Латышская, д.№6, ул. Карла Маркса д.18 а, ул. Шибанкова д.№50, 89, ул. Учебный Центр ВАФ д.31, ул. Туннельный проезд д.№9, ул. Мира д.№10;

- г. Апрелевка, ул. Парковая д.№11/1, ул. Комсомольская, д.№20, ул. Ленина д.№3, ул.1-я Заводская д.№14;

- г. Калининск д.№3;

- по обращению жителя ул. Пешехонова г. Наро-Фоминск сотрудниками отдела №34 Госадмтехнадзора Московской области проведена проверка и зафиксированы несколько автомобилей, припаркованных на газоне у д.№9 по ул. Пешехонова. Данная информация направлена в ГИБДД для установки владельцев транспорта, с целью их дальнейшего привлечения к административной ответственности в виде штрафа;

- по обращению жителя г. Апрелевки восстановлено уличное освещение по ул. Июльской;

- по обращению жителя г. Апрелевки ликвидирована несанкционированная торговая точка по торговле овощами около д.№15 ул. Цветочная г. Апрелевка и установлено видеонаблюдение;

- по обращению жительницы д.№37 ул. Профсоюзная г. Наро-Фоминска 30 ноября 2015г обслуживающей организацией ООО «Южный» произведен спил двух сухостояных деревьев;

- по обращению жителя п. Селятино по вопросу отсутствия освещения на детской площадке на придомовой территории у домов №№13, 14 и 15 в п. Селятино проведена проверка рабочего состояния светильников уличного освещения придомовой территории. В ходе проверки установлено, что работоспособность фонарей линии уличного освещения, проходящей вдоль спортивной и детской площадки домов №№13, 14, 15 п. Селятино, была нарушена в результате актов вандализма неизвестными лицами. 30 ноября поврежденные элементы сети уличного освещения заменены и освещение восстановлено;

- по обращению жителя г. Наро-Фоминск по вопросу периодического отключения уличного освещения на линии от д. №15 по ул. Калинина до пересечения пешеходной дорожки с ул. Школьной г. Наро-Фоминск подрядной организацией, ответственной за эксплуатацию и ремонт объектов уличного освещения в г. Наро-Фоминск, 30 ноября 2015 г. неисправность объектов уличного освещения по указанному адресу устранена. Заменены лампы у д. №№ 9, 11 и 19 по ул. Калинина и у д.№10 по ул. Школьной;

- по обращению жителя г. Наро-Фоминск по вопросу открытого люка у подъезда д.№19 «А» по ул. Калинина г. Наро-Фоминск 30 ноября 2015 г. работниками обслуживающей организации ООО «Мальково» люк закрыт;

- по обращению жительницы г. Наро-Фоминск по вопросу неудовлетворительного состояния детской площадки во дворе д. №5 по ул. Полубоярова 19 ноября 2015 г. сотрудниками МБУ «Благоустройство и дорожное хозяйство» выполнены работы по уборке площадки от листвы и произведен ремонт детских игровых форм;

- по обращению жительницы г. Наро-Фоминск по вопросу утепления трубы и ремонта пола после замены общедомовой трубы ХВС во втором подъезде д.№24 по ул. Калинина г. Наро-Фоминск 19 ноября 2015 г. представителями управляющей компании ООО «УК

ЖКХ» проведен комиссионный осмотр подъезда, в ходе которого были подтверждены указанные в обращении факты. 19 ноября работниками обслуживающей организации ООО «Мальково» проведены работы по ремонту стены, пола и утеплению труб;

- по обращению жительницы г Наро-Фоминск по вопросу навалов мусора на тропинке рядом с домами №№22, 24 и 28 по ул. Автоторожная г. Наро-Фоминск и установки контейнеров для сбора мусора рядом с тропинкой проведена проверка по указанному адресу. Сотрудниками управляющей компании проведена уборка данной территории от мусора;

- по обращению жителя п. Селятино по вопросу частых сбоев в работе грузового лифта и отсутствия освещения в лифте дома 48 п. Селятино представителями управляющей компании ОАО УК ЖКХ «Прогресс» была проведена проверка исправности грузопассажирского лифта по указанному адресу. В ходе проверки установлено, что лифт технически исправлен. Перегоревшие лампочки заменены. Освещение восстановлено;

- по обращению жительницы г. Наро-Фоминск по вопросу неудовлетворительного отопления в детском саду по ул. Пешехонова г. Наро-Фоминск 11 ноября 2015г. Администрацией Наро-Фоминского муниципального района, представителями ООО «НТЭК» была проведена проверка системы отопления помещений детского сада. На момент проверки установлено, что система центрального отопления находится в удовлетворительном состоянии, отопительные приборы прогреваются равномерно, произведены замеры температуры воздуха в помещениях. Температура в помещениях детского сада соответствует нормативным требованиям;

- по обращению жителя д. Селятино по вопросу уборки несанкционированной свалки ТБО в д. Селятино вблизи ГСК «Победа» 15 ноября 2015 г. обслуживающей организацией несанкционированная свалка ТБО в д. Селятино вблизи ГСК «Победа» ликвидирована;

- по обращению жителя г. Наро-Фоминска по вопросу открытого доступа к электрощитовой многоквартирного дома №3 по ул. Карла Маркса г. Наро-Фоминск 9 ноября 2015 г. Администрацией Наро-Фоминского района, представителями управляющей организации ООО «УК ЖКХ» и обслуживающей организации ООО «Южный» была проведена проверка. Обслуживающей организацией ООО «Южный» электрощитовая д.№3 по ул. Карла Маркса закрыта на замок;

- по обращению жителя г. Наро-Фоминск по вопросу открытого доступа в подвал многоквартирного дома №3 по ул. Карла Маркса г. Наро-Фоминск 9 ноября 2015 г. Администрацией Наро-Фоминского района, представителями управляющей организации ООО «УК ЖКХ» и обслуживающей организации ООО «Южный» была проведена проверка. Обслуживающей организацией ООО «Южный» вход в подвальное помещение д.№3 по ул. Карла Маркса закрыт на замок и установлены проушины.

Выданы копии и выписки из постановлений Главы и Администрации Наро-Фоминского муниципального района по вопросам землепользования по 155 письменным обращениям.

Подготовлены мотивированные отказы по **430** обращениям, **6307** граждан получили разъяснения.

В 2015 году с **выездом на место**, с участием заявителей, комиссионных проверок **рассмотрено 810 (9%)** обращений, на 208 (35%) больше, чем в 2014 г. – 602 (10%).

Анализ характера и количества, поступивших в 2015 году письменных обращений граждан в сравнении с 2014 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 2015 г. – 3254 (34,9%), в 2014 г.- 2484 (40,6%), их количество увеличилось на 770 (31%).

- **«Строительство и архитектура»** - количество обращений увеличилось в 2,1 раза 2015 г. - 2368 (25,4%), 2014 г. – 1129 (18,4%).

- **«Жилищные вопросы»** - в данной категории количество обращений увеличилось на 56 (14%) 2015 г. - 469 (5%), 2014 г. – 410 (6,7%).

- **«Коммунальное и дорожное хозяйство»** - за отчетный период поступило 2123 (22,8%) обращения, на 961 (83%) больше, чем в 2014 г. – 1162 (19%).

- **«Торговля и бытовое обслуживание»** - в 2015 году поступило 94 (1%) обращения, в 2014 г. - 60 (1%) обращений.

- **«Транспорт»** - количество обращений в 2015 году – 113 (1,2%), на 33 больше, чем в 2014 г. – 80 (1,3%).

- **«Трудовые отношения»** - 2015 г. – 47 (0,5%), на 10 больше, чем в 2014 г. – 37 (0,6%).

- **«Социальное обеспечение»** - за отчетный период количество обращений увеличилось на 22, 2015 г. – 103 (1,1%), 2014 г. – 81 (1,3%).

- **«Культура, наука, спорт»** - количество обращений увеличилось на 43 (2015 г. – 144 (1,5%), 2014 г. – 101 (1,6%)).

- **«Экономика и финансы»** - в 2015 г. поступило 168 (1,8%) обращений, в 3,7 раза больше, чем в 2014 г. –45 (0,8%).

- **«Промышленность»** - за отчетный период поступило 2 обращения, в 2014 г. - 1 обращение.

- **«Сельское хозяйство»** - количество обращений увеличилось в 2015 г.-10 (0,1%), в 2014 г. – 2.

- «Связь» - в данной рубрике количество обращений уменьшилось на 8, за отчетный период поступило 17 (0,2%) обращений, 2014 г. – 25 (0,4%).

- «Здравоохранение» - количество обращений уменьшилось на 2, 2015 год – 43 (0,5%), 2013 год – 45 (0,7%).

- «Образование» - в 2015 году количество обращений уменьшилось на 13, 2015 г. – 67 (0,7%), 2014 год – 80 (1,3%).

- «Административные органы» - в отчетном периоде поступило 95 (1%) письменных обращений, на 20 меньше, чем в 2014 г. – 115 (1,9%).

- «Деятельность органов местного самоуправления» - количество обращений уменьшилось на 74(78%), в 2015 г. – 20 (0,2%), 2014 г. – 94 (1,5%).

- «Копии и выписки из постановлений» - в 2015 году 155 (1,7%) 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 37 больше, чем в 2014 г. – 118 (1,9%).

- «Другие вопросы» - поступило 21 (0,2%) обращение на 32 меньше, чем в 2014 г. - 53 (0,9%).

В 2015 году поступило **632 жалобы** (2014 г. – 42).

Как и в 2014 году за отчетный период поступило **5 предложений**.

В адрес Администрации Наро-Фоминского муниципального района поступило **13 благодарностей**, например, в 4 квартале 2015 года обратились:

- жители д. Могутово направили обращение в Администрацию Наро-Фоминского муниципального района со словами благодарности в адрес индивидуального предпринимателя Ахмазова Н.М.: *«... за решение вопроса транспортного сообщения, который так долго волновал нас. Данная тема коснулась практически каждого жителя деревни... Лишь после того как на наш маршрут выехал данный перевозчик, мы увидели реальные действия по решению нашей наиболее проблемной... еще раз хотим поблагодарить перевозчика за добросовестное выполнение своих обязанностей.»*

- представители МКУ «Дворец культуры Ворсино» выразили *«...искреннюю благодарность ансамблю танца «Калинка», хореографическому ансамблю «Форсуны», детскому хореографическому ансамблю «Лапоточки» Наро-Фоминского муниципального района г.п.Наро-Фоминск под руководством Ионовой Натальи Юрьевны, за праздничный концерт, посвященный Дню народного единства, который проходил 6 ноября 2015 г. в концертном зале Дворца культуры Ворсино.»*

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

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.

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

Е.А. Кузнецова

Ясюк Е.Н. 8-496-343-50-74

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении письменных обращений граждан
в Администрации Наро-Фоминского муниципального района
в 2015 году (в сравнении с 2014 годом)

Таблица №1

№ п		2015 год		2014 год		+/-
		Всего	В т.ч. на сайт	Всего	В т.ч. на сайт	
	Всего поступило обращений,	9215	995	5 835	1241	3380
	в том числе из Правительства Московской области	744	0	424	0	320
	Получено коллективных обращений	141	0	184	0	-43
	Получено повторных обращений	32	0	19	0	13
	Рассмотрено обращений:	9152	972	5560	1205	3592
	в срок	9118	972	5555	1205	3563
	с нарушением срока	34	0	5	0	29
	Решено положительно	2415	0	998	54	1417
	Отказано	430	0	82	0	348
	Разъяснено	6307	972	4480	1154	1827
	Проверено с выездом на место	810	0	602	0	208
	Тематика поступающих обращений:	9313	1020	6 122	1360	3191
	Промышленность	2	0	1	0	1
	Сельское хозяйство	10	5	2	1	8
	Экология и землепользование	3254	179	2 484	148	770
	Строительство и архитектура	2368	107	1 129	106	1239
	Жилищные вопросы	469	46	410	107	59
	Коммунальное и дорожное хозяйство	2123	388	1 162	613	961
	Торговля и бытовое обслуживание	94	18	60	28	34
	Связь	17	4	25	13	-8
	Транспорт	113	31	80	37	33
	Трудовые отношения	47	22	37	22	10
	Социальное обеспечение	103	49	81	52	22
	Здравоохранение	43	19	45	33	-2
	Образование	67	33	80	55	-13
	Культура, наука, спорт	144	60	101	49	43
	Административные органы	95	24	115	43	-20
	Экономика и финансы	168	18	45	23	123
	Деятельность органов местного самоуправления	20	8	94	20	-74
	Копии и выписки из постановлений	155	0	118	2	37
	Иные вопросы	21	9	53	8	-32