

**Информация
о рассмотрении обращений граждан
в Администрации Наро-Фоминского городского округа
и территориальных управлениях Администрации Наро-Фоминского городского округа
в 2018 году (в сравнении с 2017 годом)**

В 2018 году в Администрацию Наро-Фоминского городского округа и территориальные управления Наро-Фоминского городского округа поступило 9804 письменных и устных обращений граждан, на 4071 (29,3 %) меньше, чем в 2017 году (13875), в том числе 7342 письменных обращений на 3433 (31,9%) меньше, чем в 2017 году (10775).

На личном приеме в 2018 году принято 2462 гражданина, на 638 (20,63 %) меньше, чем в 2017 году – 3100.

В 2018 году продолжила свою работу Общественная приёмная исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа были организованы личные приёмы граждан. Всего состоялось 164 приёма, на которых было принято 598 жителей.

Ежемесячно в соответствии с графиком осуществлялся личный прием граждан Главой Наро-Фоминского городского округа Шамнэ Р.Л. В ходе личных приемов принято 174 гражданина. Непосредственное общение с жителями позволяет выявить самые насущные вопросы: благоустройство придомовых территорий, работа общественного транспорта, организация работ по обслуживанию жилого фонда, вопросы землепользования и имущества, предоставление жилых помещений и другие.

По итогам рассмотрения обращений на личных приёмах Главой округа дано 195 поручений, большая часть из которых уже исполнена. В частности,

- организован бесплатный проезд в «маршрутных такси» участникам Великой Отечественной войны;
- предоставлены новые помещения для ряда общественных организаций в г. Наро-Фоминск, п. Калининец и г. Апрелевка;
- восстановлено асфальтовое покрытие у д. №3 ул. Латышская г. Наро-Фоминск;
- герметизированы межпанельные швы в ряде квартир д.№16 ул. Латышская г. Наро-Фоминск;
- восстановлен домофон во 2-м подъезде д.№6 ул. Ленина г. Наро-Фоминск;
- приведены в нормативное состояние кюветы вдоль дороги ул. Володарского г. Наро-Фоминск;
- демонтирован нестационарный торговый объект на территории ГСК «Союз»;
- проведён текущий ремонт кровли д.№10 ул. Школьная г. Наро-Фоминск;
- отремонтированы элементы детской площадки у д.№5 п. д/о Бекасово;
- отремонтированы ступени у входа в подъезд д.№5 ул. Связистов г. Наро-Фоминск;

- произведен окос борщевика вдоль автомобильной дороги от ул. Связистов до Киевской трассы и многие другие вопросы.

Заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа за отчетный период приняли 357 человек. Более 50% граждан были приняты заместителем Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа Борисенко С.В., который курирует работу в сфере ЖКХ Наро-Фоминского городского округа. Большинство вопросов касались содержания и обслуживания жилого фонда, работы управляющих компаний. Кроме этого на личном приеме граждане обращались по вопросам организации медицинского обслуживания, дошкольного образования и другим.

Частично вопросы удавалось решать в ходе приёмов, по ряду вопросов давались разъяснения, в случае необходимости соответствующим службам давались поручения по их исполнению и контролю. Например, были решены следующие вопросы:

- восстановлено получение бесплатного питания в школе ребёнку из многодетной семьи;
- преподавателю Софьинской средней школы предоставлены комнаты в общежитии п. Селятино;
- организована поставка лекарственного препарата с пометкой индивидуальная закупка;
- установлены дополнительные дорожные знаки у д.№1 ул. Рижская г. Наро-Фоминск;
- в рамках программы «Доступная среда» оборудованы ступени в поликлинике РБ№1 ул. Новикова г. Наро-Фоминск и другие вопросы.

В Общественной приёмной исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа были организованы личные приёмы Депутата Государственной Думы РФ О. Пушкиной, уполномоченного по правам ребёнка в Московской области, членов общественной и торгово-промышленной палат Наро-Фоминского городского округа. Состоялось 42 приёма, в ходе которых принято 58 граждан.

В 2018 году вошло в практику проведение совместных приёмов Главы Наро-Фоминского городского округа, Наро-Фоминского городского прокурора и начальника УМВД РФ по Наро-Фоминскому городскому округу. Во время 7 совместных приемов принято 39 человек. Большинство вопросов, заданных в ходе приёмов, получили положительные решения.

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

12 декабря 2018 года прошел Общероссийский день приема граждан. На территории Наро-Фоминского городского округа прием осуществляли Глава, заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа. В ходе приема граждане получили ответы на интересующие их вопросы, всего был принят 51 человек.

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 3427 обращений, что составило 35,2% от общего количества рассмотренных письменных и устных обращений, на 6170 (63,4%) обращений даны разъяснения, на 132 (1,4%) обращения 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 2018 году с выездом на место комиссионно рассмотрено 1917 (19,7%) обращений, на 41 (2,1%) меньше, чем в 2017 году (1958).

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 2018 году поступило на рассмотрение 1037 обращений, в т.ч. 269 направлено на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации.

Гражданам открыт доступ обращений на официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа (адрес: nfred.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 415 обращений, что на 145 (25,9%) меньше, чем в 2017 году – 560. Наибольшее количество обращений относились к сфере жилищно-коммунального хозяйства и дорожной деятельности – 188 (45,3%). 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.

В 2018 году в работе с населением Главой, Администрацией, территориальными управлениями Наро-Фоминского городского округа использовались следующие формы работы:

- проведение отчетов Главы и Администрации Наро-Фоминского городского округа, начальников территориальных управлений Наро-Фоминского городского округа перед населением об итогах работы в 2017 году с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений Администрации Наро-Фоминского городского округа, 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;
- проведение сходов в частном секторе, в сельских населённых пунктах;
- проведение комиссионных проверок по обращениям граждан с привлечением представителей соответствующих служб;
- регулярное информирование населения о деятельности Главы и Администрации Наро-Фоминского городского округа в муниципальных и областных СМИ;
- информирование населения о практике и результатах работы по рассмотрению обращений граждан, о деятельности органов местного самоуправления. В этих целях широко используется общественно-политическая газета «Основа», а также официальный сайт органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа в сети Интернет;
- размещение на официальном сайте органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа информации о графике приема граждан Главой и должностными лицами Администрации Наро-Фоминского городского округа, а также начальниками территориальных управлений Администрации Наро-Фоминского городского округа на 2018 год, контактные телефоны и пр.;
- размещение ответов на наиболее актуальные темы и вопросы граждан в открытом режиме в разделе «Обзор обращений граждан, вопрос-ответ» по рубрикам;
- проведение телеэфиров Главой Наро-Фоминского городского округа, его заместителями и руководителями структурных подразделений Администрации Наро-Фоминского городского округа;
- организация сотрудничества с радиостанцией «Нара-ФМ». В информационно-аналитической программе «Вечерняя гостиная» проходят встречи с должностными лицами Администрации Наро-Фоминского городского округа. Например, 11.10.2018 года в передаче «Из первых уст» принял участие Глава Наро-Фоминского городского округа Шамнэ Р.Л.
- все обращения граждан регистрируются в МСЭД (межведомственной системе электронного документооборота), по каналам которой в электронной форме в Администрацию Наро-Фоминского городского округа в том числе поступают документы и обращения граждан из Правительства Московской области. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» все обращения, поступившие непосредственно от граждан и организаций, иных органов в Администрацию Наро-Фоминского городского округа, а также о мерах, принятых по таким обращениям, регистрировались и обрабатывались на портале ССТУ. РФ. Это позволило ежемесячно в электронной форме представлять в Администрацию

Президента Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

Уменьшение общего количества обращений граждан в 2018 году по сравнению в 2017 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 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 2018 году (в сравнении с 2017 годом)

	2018	2017	+/-
1. Всего поступило обращений	9804	13875	-4071
1.1 поступило обращений из Администрации Губернатора Московской области	1037	995	42
2. Принято граждан на личном прием	2462	3100	-638
2.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	174	159	15
3. Принято граждан на личном приеме в общественных приемных ИОГВ МО	598	447	151
3.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	174	159	15
4. Принято граждан в ходе проведения тематических и областных приемов граждан	86	66	20
4.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	29	27	2
5. Всего рассмотрено обращений	9729	13625	-3896
5.1 рассмотрено в срок	9695	13592	-3897
5.2 рассмотрено с нарушением срока	34	33	7
5.3 поддержано	3427	5775	-2348
5.4 разъяснено	6170	7564	-1394
5.5 проверено с выездом на место	1917	1958	-41