

**Информация  
о рассмотрении обращений граждан  
в Администрации Наро-Фоминского городского округа  
и территориальных управлениях Администрации Наро-Фоминского городского округа  
в 2019 году (в сравнении с 2018 годом)**

В 2019 году в Администрацию Наро-Фоминского городского округа и территориальные управления Администрации Наро-Фоминского городского округа поступило 7825 письменных и устных обращений граждан, на 1979 (20,2 %) меньше, чем в 2018 году (9804), в том числе 6238 письменных обращений на 1104 (15,0%) меньше, чем в 2018 году (7342).

На личном приеме в 2019 году принято 1587 граждан, на 875 (35,5 %) меньше, чем в 2018 году – 2462.

В течение года продолжила свою работу Общественная приёмная исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Наро-Фоминского городского округа, было организовано 69 личных приёмов граждан, на которых принят 471 житель.

Ежемесячно в соответствии с графиком осуществлялся личный прием граждан Главой Наро-Фоминского городского округа Шамнэ Р.Л. В ходе личных приемов принято 107 граждан. Более 60% вопросов, рассмотренных в ходе приемов, относились к сфере жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, а также к жилищной сфере. Более 90% проблем, озвученных в ходе приёмов, были решены положительно, по остальным даны разъяснения.

Например, положительно решены вопросы:

- отремонтированы кровли многоквартирных жилых домов в пос. санаторий Литвиново, на ул. Ленина г. Наро-Фоминске;

- выполнена замена части труб системы канализации в микрорайоне «Красная Пресня» г. Наро-Фоминск;

- предоставлен земельный участок для организации площадки по выгулу домашних животных у д. №25 ул. Войкова г. Наро-Фоминск;

- проведены работы по благоустройству на территории у котельной №6 г. Наро-Фоминск;

- устранены причины подтопления подвала многоквартирного дома ул. Пешехонова г. Наро-Фоминск;

- оборудованы ИДН на автомобильной дороге ул. Буденного г. Апрелевка;

- проведён ремонт подъездов в многоквартирном доме в п. Калининцев;

- отремонтировано дорожное покрытие ул. Курзенкова г. Наро-Фоминск;

- отремонтировано дорожное покрытие внутри дворовой дороги у домов 61 «а» и 61 «б» ул. Магистральная п. Новая Ольховка;

- обустроено водоснабжение жилых домов №№154 и 158 ул. Маршала Жукова Г.К. г. Наро-Фоминск и другие вопросы.

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.

Заместители Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа за отчетный период приняли 331 человека по различным вопросам: экологии и землепользования, жилья, медицинского обслуживания и образования. В ходе рассмотрения большинство вопросов были решены положительно. Например,

- нормализован температурный режим горячего водоснабжения в многоквартирных домах в г. Наро-Фоминске на ул. Шибанкова, д.№45, на ул. К. Маркса д.№19, в п. Селятино д.№52;

- проведён ремонт кровли домов в г. Наро-Фоминске на ул. Мира, д.№17А, на ул. 2-я Кривоносовская д. №19;

- восстановлено освещение общественных мест и автомобильной дороги в д. Крюково;

- отремонтировано дорожное покрытие у д.№9 в д. Александровка;

- отремонтирована дорога в д. Клово и другие вопросы.

В ходе личных приёмов к Заместителям Главы Администрации Наро-Фоминского городского округа обращались жители, с вопросами, решение которых не относится к полномочиям городского округа. Гражданам давались квалифицированные разъяснения и направлялись письма в органы государственной власти для принятия мер реагирования в рамках полномочий.

В 2019 году состоялись приемы в Общественной приемной исполнительных органов власти:

- 1 октября 2019 года - Пушкиной О.В. – Депутатом Государственной Думы РФ, заместителем председателя Комитета Государственной Думы РФ по вопросам семьи, женщин и детей. Принято 6 человек по социальным вопросам: о предоставлении земельного участка семье ребенка-инвалида, о правах ребенка при разводе родителей, о мероприятиях, проводимых для молодежи округа и другим;

- 3 октября 2019 года - представителями Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области. Принято 4 человека по вопросам: неудовлетворительной работы котельной на территории Кантемировской дивизии и отсутствия в связи с этим у жителей домов по ул. Пешехонова г. Наро-Фоминск теплоносителя и ГВС по нормативам; содержание домов по ул. Академической в г. Наро-Фоминске; окончание работ по ремонту дороги по ул. Курзенкова в г. Наро-Фоминске с обустройством тротуара и дополнительного пешеходного перехода в районе дома №29 с установкой ИДН, а также предоставление жилой площади гражданину, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации;

- 19 июня 2019 года – состоялся «День юстиции», который провели представители Министерства юстиции Правительства Московской области. Приём прошёл в помещении Хореографической школы им. Зайцевой. Принято 13 человек.

- 12 декабря 2019 года прошёл 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, принят 61 человек.

Еженедельно в режиме видеоконференцсвязи в Общественной приемной проводили личный прием представители Министерств и ведомств Правительства Московской области.

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 2403 обращениям, что составило 30,7% от общего количества письменных и устных обращений, на 5033 (64,3%) обращения даны разъяснения, на 131 (1,7%) обращение 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 2019 году с выездом на место комиссионно рассмотрено 2365 (30,2%) обращений, на 448 (23,4%) больше, чем в 2018 году (1917).

В своем общении с властью граждане используют Интернет. У них есть возможность напрямую обратиться к Губернатору Московской области, в Правительство Московской области, в различные министерства и учреждения, а также к Президенту Российской Федерации.

Из Правительства Московской области по вопросам граждан в 2019 году поступило на рассмотрение 652 обращения, в т.ч. 150 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](http://nfred.ru)) в разделе «Гражданам», где они 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.

На главной странице сайта, используя раздел «Задать вопрос», 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 569 обращений, что на 154 (37,1%) больше, чем в 2018 году – 415.

В 2019 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 Администрации Наро-Фоминского городского округа перед населением об итогах работы в 2018 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;

- информирование населения о деятельности органов местного самоуправления посредством общественно-политической газеты «Основа», газеты «Центр города», выступлений на Радио «Нара FM» (за отчетный период прозвучало 24 радио эфира программы «Вечерняя гостиная» с участием Главы Наро-Фоминского городского округа Шамнэ Р.Л.), новостных обзоров в постоянном режиме на телеканале «НТК», сайта. Кроме этого в 2019 году в информационном поле Наро-Фоминского городского округа появился новый YouTube-видеоканал - «Нара ТВ». На одном ресурсе все желающие могут найти подборку коротких видеосюжетов о главных событиях, произошедших на Наро-Фоминской земле, а также, получить комментарии, что называется, «из первых рук» – от руководителей округа и непосредственных участников этих событий.

- размещение ответов на наиболее актуальные темы и вопросы граждан в открытом режиме в разделе «Обзор обращений граждан, вопрос-ответ» по рубрикам;

- 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 №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 произошло в связи с тем, что у граждан появилась возможность обращаться на портал «Добродел» и региональный портал государственных услуг.

Во исполнение постановления Правительства Московской области от 07.10.2019 № 692/33 «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом», в целях оперативности и эффективности рассмотрения обращений граждан с октября 2019 года началась интеграция поступающих в Администрацию обращений граждан из МСЭД в государственную информационную систему Московской области «Единый центр управления регионом «ЕЦУР» по 54 категориям.

Это позволяет в разрезе территорий правильно расставлять приоритеты, определять наиболее актуальные конкретные проблемы, которые возникают у жителей Наро-Фоминского городского округа, выявлять истинные причины проблем и оперативно их решать.

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 2019 году (в сравнении с 2018 годом)

	2019	2018	+/-
1. Всего поступило обращений	7825	9804	-1979
1.1 поступило обращений из Администрации Губернатора Московской области	652	1037	-385
2. Принято граждан на личном прием	1587	2462	-875
2.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	107	174	-67
3. Принято граждан на личном приеме в общественных приемных ИОГВ МО	471	598	-127
3.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	107	174	-67
4. Принято граждан в ходе проведения тематических и областных приемов граждан	13	86	-73
4.1 принято граждан руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления)	13	29	-16
5. Всего рассмотрено обращений	7567	9729	-2162
5.1 рассмотрено в срок	7563	9695	-2132
5.2 рассмотрено с нарушением срока	4	34	-30
5.3 поддержано	2403	3427	-1024
5.4 разъяснено	5033	6170	-1137
5.5 проверено с выездом на место	2365	1917	448