Приложение

 к постановлению

 Главы города

 от 16.01.2015 №20-ПГ

Пояснительная записка к отчетным данным по работе с обращениями граждан Администрации города Реутов за 2014 год.

 Право на обращение в государственные  органы и органы местного самоуправления - неотъемлемое право каждого гражданина. Оно представляет собой не только средство осуществления и охраны прав и свобод граждан, но и своеобразное средство общественного контроля над  деятельностью государственного и  муниципального аппарата, а также, в идеале, способ оптимизации его  деятельности.

В Администрации города работа по рассмотрению обращений граждан проводится в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»

 Основополагающим документом в Администрации города Реутов является «Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Реутов»

 За период с 01.01.2014 по 31.12.2014 в Администрацию города поступило 4464 обращения граждан, в том числе заявлений на предоставление физическим лицам муниципальных услуг, что на 580 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 год | 2013 год | +/- |
| Всего | 4464 | 3884 | +580 |
| Из них: |  |  |  |
|  |  |  |  |
| -пейджер Главы города | 25 | 72 | -47 |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 365 | 312 | +53 |
| -письменных обращений**в т.ч по E-mail** | 40741159 (29,0% от общего числа письменных обращений ) | 35001044 (29, 6% от общего числа письменных обращений) | +574+115 |
| Поступило в вышестоящие организации | 2826,9 % от общего числа письменныхобращений | 40311,5% от общего числа письменных обращений | -121 |
| В том числе в Правительство Московской области | 2706,6 % от общегочисла письменныхобращений | 38711,1% от общего числа письменных обращений | - 117 |
| Рассмотрено: | 4464 | 3884 | +580 |
| в срок | 4452 | 3866 | +586 |
| с нарушением срока | 12 | 18 | -6 |
| Решено положительно | 1032 | 941 | +91 |
| Отказано | 130 | 93 | +37 |
| Разъяснено | 2152 | 1846 | +306 |
| Проверено с выездом на место | 2403 | 2381 | +22 |

 . Через МФЦ в Администрацию города за отчетный период поступило 1214 заявлений от граждан с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг, (перепланировка жилых помещений, признание граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, постановка граждан, признанных в установленном порядке малоимущими на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, выдача архивных справок, выдача справок из Реестра муниципального имущества, передача жилых помещений в собственность граждан, пр.), что составляет 29,8% от общего числа письменных обращений граждан.

 **Анализ работы пейджинговой связи**

 **На пейджер Главы города за отчетный период поступило 25 обращений, что на 47 обращений меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 год25 | 2013 год72 | +/--47 |
| Получено коллективных обращений | - | - | - |
| Получено повторных обращений | 1 | - | +1 |
| Получено анонимных обращений | - | - | - |
| Решено положительно | 17 | 33 | -16 |
| Отказано  | - | - | - |
| Разъяснено | 8 | 39 | -31 |
| Проверено с выходом на место | 12 | 62 | -50 |
| На исполнении | - | - | - |

# Тематика поступивших обращений:

**Вопросы ЖКХ** – 6, из них

- вывоз мусора -1

- работа антенн -1

- оплата коммунальных услуг – 1

- эксплуатация и ремонт жилищного фонда – 1

- отопление - 2

**Вопросы благоустройства и дорожного хозяйства** - 3

**Вопросы строительства** – 4

**Транспорт** – 1

**Связь** -2

**Работа органов внутренних дел** – 1

**Здравоохранение** – 2 (благодарности)

**Деятельность органов местного самоуправления** – 4 (1 благодарность)

**Торговля** – 1

**Вопросы землепользования - 1**

**Анализ письменных заявлений, предложений, жалоб жителей города Реутова за период работы с 01.01.2014 по 31.12.2014.**

Стоит отметить, что из общего количества обращений, направленных в центральные органы власти, более 70 % от общего числа обращений в государственные органы власти направлено по электронной почте (обусловлено доступностью Интернет-ресурса, удобством данного вида отправки), в ряде случаев без точного адреса, без указания фамилии заявителя. Имеют место случаи, когда граждане не обращались в органы местного самоуправления. Наметилась положительная тенденция к снижению обращений граждан в Правительство Московской области и другие государственные органы власти. Снизилось число коллективных обращений в государственные органы РФ и Московской области.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Всего получено | 2014 год4464 | 2013 год3884 |
|  В том числе из вышестоящих организаций | 2826,9 % от общего числаписьменныхобращений | 40311,5%от общего числа письменныхобращений |
| Коллективных | 15 | 18 |
| Повторных | 4 | 2 |

 **Коллективные обращения поступили по вопросам:**

 - Гиматова Р.С., ул. Гагарина, д.36, кв.61, о неудовлетворительном содержании дома и о благоустройстве придомовой территории, решено положительно;

 - Пересадько А.А., ул. Калинина, д.20, кв.60, об инициировании со стороны Администрации г.Реутов общего собрания собственников жилых помещений многоквартирного дома 20 по ул.Калинина для разрешения возникшего конфликта среди собственников, в частности, в отношении собственника кв.41 Отческого С.К и собственника кв.20 Зарецкой Н.В., о комиссионном обследовании жилых помещений на предмет пригодности для проживания, в связи с незаконной перепланировкой газового оборудования в нескольких жилых помещениях, даны разъяснения;

 - Вольская О, Мурина М.С., **4 обращения**, коллеги по работе (НПО Машиностроения), по вопросу предоставления жилья при сносе дома по ул. Ленина, д.17 многодетной семье Комарова Сергея Владимировича, даны разъяснения

 - Скирдина О.Л., ул. Лесная, д.3, кв.25, к.75-76, о предоставлении документов, связанных с переводом общежития из специализированного фонда в жилой фонд социального использовании, даны разъяснения;

 - Акимова М.М., ул. Ленина, д.17а, кв.74, об оплате собственниками жилых помещений капитального ремонта многоквартирного жилого дома, даны разъяснения

 - Потапов Р.И., г. Москва, ул. Магнитогорская, д.25, кв.105, о приостановке строительства жилого комплекса "Новокосино-2", даны разъяснения

 - Белкова М.Я., ул. Гагарина, д.28, кв.55, **2 обращения**, об асфальтировке придомовой территории, решено положительно, работы включены в план на осенний период 2014 года;

 - Пономарев С.И., о предоставлении в Министерство физической культуры информации о наличии в г. Реутов любительских команд по хоккею с шайбой возрастной категории 55+, даны разъяснения;

 - коллективное (анонимное), о сохранении гаражей в ПГК «Октябрь», даны разъяснения;

 - Година М.Д., ул. Советская, д.9, кв. 82, о переносе детской площадки в другое место и соблюдении тишины и порядка во дворе дома, проверено с выходом на место, даны разъяснения.

 - Пятницкая Е.К., г. Москва, ул. Бойцовая, д.2/30, кв.105, о приостановке строительства жилого комплекса "Новокосино-2", корпуса № 1, 2,6, 7, даны разъяснения

 -

**Сводка о прохождении обращений, поступивших от граждан в вышестоящие организации.**

**Правительство Московской области – 270 обращений, из них:**

**Губернатор Московской области (личная электронная почта)\_ - 6 обращений:**

**-** анонимное, о несоответствии санитарно-эпидемиологическим требованиям к устройству, содержанию и организации режима работы в детских дошкольных организациях ( д/с № 12 "Березка"), даны разъяснения;

- Кононенкова Г.А., ул. Южная, д.10, кв.14, о несогласии с процедурой замены однотарифного прибора учета электроэнергии на двухтарифный, даны разъяснения;

- Максимов В.Ю., 2 обращения, ул. Комсомольская, д.22 кв. 31-32, о демонтаже самовольно возведенного соседями тамбура, даны разъяснения.

- Щербатюк А., без точного адреса, о нарушениях правил выгула собак хозяином, даны разъяснения;

-Ирина, без указания фамилии и точного адреса, жалоба на работку полиции в городе, меры приняты,

**Пейджер Губернатора Московской области – 6 обращений:**

- Грошева Н.А., ул. Советская, д.30, кв.70, об аварийном состоянии дома (со слов заявителя), о расселении дома, даны разъяснения.

- Пурвина Н.А., ул. Котовского, д.9, кв.95, **2 обращения:**

- о ликвидации продуктового магазина по ул. Котовского, д.9, об установке искусственной неровности у пешеходного перехода по Юбилейному пр-ту, д.36, даны разъяснения;

- об оплате за электроэнергию (замечания к квитанции), решено положительно.

- Камелина С.С., ул. Октября, д.2, кв.30, о сохранении каштана, растущего около дома и попадающего в зону строительных работ, решено положительно.

- Ребриев Г.Н., ул. Ленина, д.4, кв.161, о задержке выплаты военной пенсии, решено положительно.

-Филиппов И.Н., г. Москва, пр-т Маршала Жукова, д.68, корп.1, кв.111, об использовании хоккейной коробки по ул. Октября, д.8 по назначению, решено положительно.

**Администрация Губернатора Московской области, Управление по работе с обращениями граждан – 152 обращения,** в том числе поступившие из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций ( на имя Президента РФ – 60 обращений)

**Министерство строительного комплекса Московской области – 46 обращений;**

**Министерство ЖКХ Московской области – 7 обращений**

**Министерство образования Московской области – 4 обращения**

**-** Медведева О.С., ул. Лесная, д.10, кв.172, о восстановлении офтальмологического аппаратного лечения на базе МБДОУ №3 "Ромашка" и приобретении необходимого медицинского оборудования или перенесении кабинета охраны зрения из детской поликлиники №1 на базу МБДОУ №3;

- Андреев С.Н., Садовый пр-д, д.1, кв.180, к.2, О постановке на учет нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам социального найма, даны разъяснения;

- Агапова Е.А., пр-т Мира, д.29, кв.9, о несогласии со сбором денежных средств с родителей учащихся общеобразовательных школ, даны разъяснения;

- Иванова Кира, без точного адреса, жалоба на поборы в детских садах.

**Министерство транспорта Московской области – 1 обращение**

 - Быкова Е.В., без точного адреса, о наведении порядка в районе станции "Стройка", даны разъяснения.

 - **Министерство имущественных отношений Московской области** – **6 обращений**

 - Никитина В.В., о выделении земельного участка под ИЖС в Егорьевском районе в порядке исключения как бывшим жителям крайнего Севера, даны разъяснения
 - Скирдина О.Л., ул. Лесная, д.3, кв.25, к.75-76, о предоставлении документов, связанных с переводом общежития из специализированного фонда в жилой фонд социального использовании, даны разъяснения;

 - коллективное (анонимное), о сохранении гаражей в ПГК «Октябрь», даны разъяснения;

 - Кормаков Д.А., г. Москва, ул. Вешняковская, д.9, корп.2, кв.25, о проведении внеплановой проверки бассейна в городском округе Реутов, даны разъяснения;

 - Зайкова О.А., ул. Ленина, д.4, кв.23, об отказе передачи квартиры в собственность граждан 12-летнему ребенку, даны разъяснения;

 - Сазонов В.А., ул. Советская, д.6, кв.16, о предоставлении земельного участка в аренду для создания "Центра по вакцинации, стерилизации и передержки бездомных животных", даны разъяснения.

 - **Министерство физической культуры, спорта и работы с молодежью Московской области – 4 обращения**

 - Елисеев А.А., Юбилейный пр-т, д.60, кв.273, о несогласии с закрытием школьных спортивных площадок в выходные дни;

 - Пономарев С.И., о предоставлении в Министерство физической культуры информации о наличии в г. Реутов любительских команд по хоккею с шайбой возрастной категории 55+, даны разъяснения;

 - Гуррен Лаганн, об оборудовании спортивной площадки во дворе домов 3 и 6 по Носовихинскому шоссе, даны разъяснения, обрудование спортивной площадки включено в план на 2015 год;

 - Морозова Г.В., ул. Кирова, д.9, кв.115, о конфликтной ситуации с тренером-преподавателем МБОУ ДОД «Приалит», проверено с выходом на место, даныы разъяснения

 - **Министерство социальной защиты населения Московской области – 2 обращения**

 - Трошкина А.А., ул. Ленина, д.19/10, кв.10, о недоразумении, произошедшем в день поздравления ветеранов 9 мая в спортивной школе, проверено с выходом на место, факты не подтвердились, даны разъяснения;

 - Субботин Е.А., пр-т Мира, д.43, кв.7, об оказании помощи инвалиду 1 гр., находящемуся в трудной жизненной ситуации, в решении жилищного вопроса, меры приняты.

 **Министерство здравоохранения Московской области – 1 обращение**

 - Субботина О.В., пр-т Мира, д.43, кв.7, о предоставлении жилой площади инвалиду 1 группы, меры приняты.

 **Министерство культуры Московской области – 2 обращения**

 - Иванов В., о возможности трудоустройства в городе (семья беженцев из Луганска), даны разъяснения;

 - Сафразбекова Е.В., о несогласии с закрытием библиотеки по адресу:ул. Некрасова, д.18, даны разъяснения.

 **Министерство государственного управления, информационных технологий и связи – 3 обращения**

 - Еремин С., без точного адреса, об услугах связи интернет-провайдеров, даны разъяснения;

 - Якушин Ю.А., ул. Ашхабадская, д.27, к.3, кв.1, о предоставлении услуг телевизионного вещания в г. Реутов, даны разъяснения;

 - Бирюков О.Н., без точного адреса, о предоставлении услуг связи в г. Реутов, даны разъяснения.

 **Министерство потребительского рынка и услуг Московской области – 2 обращения**

 - Тульчинская К.В., ул. Ленина, д.14, кв.17, жалоба на работу магазина «Копилка», расположенного на первом этаже дома, даны разъяснения;

 - Шамина В.А., ул. Новая, д.7, кв.58, жалоба на коммерческого директора управляющей компании "Рент-Инвест" в связи с установленным графиком работы в праздничные дни, даны разъяснения.

 **Министерство экологии и природопользования Московской области – 2 обращения**

 - Крайнева Е.Н., ул. Гагарина, д.26, кв.40, о благоустройстве в городе и безопасности, даны разъяснения;

 - Мелентьева А., без точного адреса, о вывозе грунта между домами мкр 10а и железной дорогой, решено положительно.

**Главное управление архитектуры и градостроительства Московской области – 9 обращений**

- Моисеев П.Г.,ул. Советская, д.4, корп.1, кв.158, о несогласии со строительством ВСМ, даны разъяснения;

- Минчин В., ул. Кирова, д.9, о несогласии с плотной застройкой города без учета парковочных мест, даны разъяснения;

- Семенов П., без точного адреса, о работах, ведущихся между Дворцом культуры и Садовым проездом, даны разъяснения;

- Пикалов В.В., без точного адреса, о несогласии с уплотненной застройкой нового микрорайона "Новокосино-2".

- Горшкова Н., Носовихинское ш,д.23, кв.252, запрос документов управлением по вопросу строительства детского дошкольного учреждения , решено положительно;

- Чиркова Н.В., ул. Ашхабадская, д.21, кв.13, о направлении справки и копий документов по вопросу строительства многоэтажного дома по адресу: ул. Ашхабадская, д.29, даны разъяснения.

- Шишкина Е.Ю., ул. Комсомольская, д.18/2, кв.16, 2 обращения:

- запрос о предоставлении документов на обращение Шишкиной Е.Ю., решено положительно;

- о предоставлении сведений о дате утверждения проектно-сметной документации на строительство жилой секции на земельной участке в мкр. 3, решено положительно.

- Логинова О.В., без точного адреса, о предоставлении информационной справки в течении 15 дней: правоустанавливающие документы на земельный участок и основания его предоставления, решено положительно.

**Главное управление государственного административно-технического надзора Московской области – 6 обращений**

- Мащук Н.В., Носовихинское шоссе, д.6, кв.65, об эвакуации брошенного автотранспорта, даны разъяснения;

- Преснов Н.Ю., ул. Октября, д.3, кв.15, о замечаниях по реализации проекта по строительству ФОКа по ул. Октября, даны разъяснения;

- Дзюбан И.В., ул. Лесная, д.10, кв.112, о поливе дворов, газонов, и зеленых насаждений в жару, даны разъяснения.

- Новоселов И.А., ул. Комсомольская, д.5а, о ремонте дорог, даны разъяснения в плане на 2014 год.

- Батбаев Р.К., Юбилейный пр-т, д.30/2, кв.87, о приведении в порядок территории по адресу: Юбилейный пр-т ,д.56 от бесхозных строений, даны разъяснения;

- Анонимное, о работе ресторана «Абрикос», на исполнении

**Главное управление «Государственная жилищная инспекция Московской области» – 8 обращений**

- Любецкая Е.В., ул. Советская, д.15, кв.47, о принятии мер в связи с незаконной перепланировкой жилого помещения, расположенного по адресу: г.Реутов, ул.Советская, д.15, кв.51, даны разъяснения .

- Пуляев А.С., юбилейный пр-т, д.41, кв. 284, о решении вопроса по проведению работ по установке системы вентиляции на техническом этаже собственником квартиры, на исполнении;

-Узунов, ул. Победы, д.11, к.428, о выделении дополнительной жилой площади при расселении дома, даны разъяснения;

- Николаев В.В., г. Москва, ул. Коминтерна, д.54, корп.1, кв.55, о проведении конкурса по выбору управляющей компании по обслуживанию домов №№11, 11, корп1 по ул. Лесной, д.51 по Юбилейному пр-ту, даны разъяснения
 - Иванова О.В., ул. Молодежная, д.6, кв.151, об установке автобусной остановки рядом с магазином «Лента», даны разъяснения.

- Зхарова Е.А., ул. Октября, д.42, о получении информации о требованиях к установке кондиционеров в городе Реутов, даны разъяснения;

- Орлова М.М., пр-т Мира, д.54, кв.124, о неправомерном содержании большого количества собак в муниципальной квартире, даны разъяснения;

- Анонимное, о незаконной перепланировке в квартире 15 дома № 26 по ул. Комсомольской, собственнику направлено уведомление с требованием узаконить перепланировку.

**Главное управление дорожного хозяйства Московской области – 2 обращения**

- Парусов А.А., без точного адреса, о решении проблем дорожного хозяйства в России, даны разъяснения

- Горелова О.А., ул. Комсомольская, д.3а, о ремонте придомового асфальтного покрытия и на стоянке возле дома Комсомольская д.3а, решено положительно.

**Главное архивное управление Московской области** – 1 обращение

- Захаров А.В., г. Нижний Новгород, о содействии в предоставлении необходимых документов из городского архива, даны разъяснения.

**Аппарат Государственной Думы Российской Федерации – 1 обращение**

 -Ванюгин М.В., ул. Советская, д.30, кв.35, об оплате общедомовых расходов электроэнергии и взимании комиссии за услуги при оплате квартплаты

**Председатель Московской областной Думы Брынцалов И.Ю. – 1 обращение**

- Кучер С.Н.., Юбилейный пр-т, д.8, кв.139, о предоставлении жилой площади участнику ВОВ, предложено жилое помещение по договору безвозмездного пользования

 **Первый заместитель Председателя Московской областной Думы С.В.Юдаков – 1 обращение**

- Морозов С.А., ул. Головашкина, д.12, кв. 62, о развитии армспорта в г. Реутов

**Заместитель Председателя Московской областной Думы Ливадченко А.А.**

- Максимкин А.Ф., Юбилейный пр-т, д.78, кв.727, о записи ребенка в детский сад "Веснушки", на исполнении

**Депутат Московской областной Думы, фракция «Единая Россия», Черкасов Н.И**. – 2 обращения:

- Денисенко В.А, ул. Лесная, д.3, кв.19, жалоба на должностных лиц Администрации города, приглашена на личный прием к Руководителю Администрации, даны разъяснения;

- Халикова А.А., ул. Южная, д10, кв.177, о предоставлении жилой площади многодетной семье, решено положительно.

**Уполномоченный по правам человека в Московской области – 3 обращения**

- Мискарян И.А., Юбилейный пр-т, д.58, кв. 618, о временной регистрации семьи по Юбилейному пр-ту, д.58, кв.618, даны разъяснения;

- Филонов А.В., Юбилейный пр-т, д.58, к.717, о причинах снятия с жилищного учета заявителя с членами его семьи, даны разъяснения;

- Степанян Е.В., ул. Гагарина, д.5а, кв.43, об улучшении жилищных условий многодетной семьи, даны разъяснения.

**Уполномоченный по правам ребенка в Московской области – 1 обращение**

- Ткаченко А.В., ул. Победы, д.11, к.318, об оказании содействия в защите жилищных прав несовершеннолетних и созданию надлежащих условий проживания детей, даны разъяснения;

- Яковлева Е.М., ул.Новогиреевская, д.8, кв.23, о защите жилищных прав детей.

**Главное управление МЧС России по Московской области – 1 обращение**

- Алехожина И.Б., Юбилейный пр-т, д.52, кв. 42, об угрозе обрушения дома в связи с ведущимся строительством, даны разъяснения

**Тематика письменных обращений (писем), поступивших**

**от граждан в вышестоящие организации\***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2014****282** | **2013****406** | **+/-** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 31 | 116 | - 85 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 72 | 47 | +25 |
| Коммунальные платежи | 10 | 40 | -30 |
| Вопросы социальной защиты | 4 | 9 | -5 |
| Вопросы труда | 3 | 4 | -1 |
| Жилищные вопросы | 61 | 78 | -17 |
| Строительство | 44 | 66 | -22 |
| Образование | 4 | 6 | -2 |
| Здравоохранение | 1 | 0 | +1 |
| Спорт | 9 | 2 | +7 |
| Земельные вопросы | 4 | 8 | -4 |
| Торговля  | 7 | 11 | -4 |
| Транспорт | 6 | 7 | -1 |
| Иные вопросы (связь, культура, пр.) | 26 | 12 | +9 |

 Проанализировав тематику поступивших в государственные органы власти обращений граждан, видно, что в четыре раза снизилось количество обращений по вопросам ЖКХ, в 4 раза по вопросам оплаты коммунальных услуг. Это говорит об удовлетворительной работе коммунальных служб на местах. Четкой работе городской единой диспетчерской службы. Уменьшается количество жалоб по вопросам строительства в городе. Основными вопросами, по которым граждане обращаются в Правительство Московской области, являются вопросы благоустройства и дорожного хозяйства, жилищные вопросы – предоставление жилой площади по договорам социального найма очередникам, расселение при сносе д.д.7 и 9 по ул. Новогиреевской, дд.10, 12, 14 по Транспортному переулку, льготным категориям граждан.

**Анализ письменных заявлений, предложений, жалоб, поступивших в**

**Администрацию города Реутова за 2014 год в сравнении с аналогичным периодом 2013 года.**

|  |  |
| --- | --- |
| 20144074 | 20133500 |
| Коллективных: | 204 | 249 | -45 |
| Повторных: | 27 | 24 | +3 |

 Тематика поступивших письменных обращений:

(Количество тематических вопросов за 2014 год 4198 превышает количество обращений 4074)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год****4198** | **2013 год****3660** | **+/-** |
| Экология и землепользование | 215 | 272 | -57 |
| Строительство | 690 | 611 | +79 |
| Жилищные вопросы | 1051 | 808 | +243 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство( в т.ч. благоустройство) | 1388 | 1415 | -27 |
| Связь | 18 | 3 | +15 |
| Транспорт | 133 | 65 | +68 |
| Торговля | 68 | 78 | -10 |
| Трудовые отношения | 9 | 9 | 0 |
| Социальное обеспечение | 155 | 123 | +132 |
| Здравоохранение | 61 | 28 | +33 |
| Образование | 61 | 56 | +5 |
| Культура, наука, спорт | 30 | 0 | +30 |
| Административные органы | 61 | 41 | +20 |
| Экономика и финансы | 34 | 10 | +24 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 124 | 100 | +24 |
| Иные вопросы | 50 | 41 | +9 |

Имеют место повторные обращения:

 - Богородская В.И., ул. Строителей д.9, кв.66, об улучшении жилищных условий очередника, даны разъяснения;

 - Белова С.В., Юбилейный пр-т, д.58, кв.315, о постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий, отказано;

 - Воеводина Е.М., г. Москва, ул. Люблинская, д.118, кв.400, о выдаче дубликата договора на передачу и продажу квартир в собственность граждан, решено положительно; - Исаченко А.П., ул. Дзержинского, д.4, корп.2, кв.94, о принятии действенных мерв отношении противоправных действий Могрешова А.В., о возврате заявителю и его родственникам незаконно удерживаемых Управляющей компанией денежных сумм от переплаты за теплоснабжение, даны разъяснения;

 - Кучер С.Н., Юбилейный пр-т, д.8, кв.139, об улучшении жилищных условий как участнику ВОВ, решено положительно;

 - Тевкина Н.И., ул. Дзержинского, д.1, кв.2, о сообщении заявителю конкретных цифр нормативов потребления холодной и горячей воды и водоотведения в квартирах со всеми удобствами без индивидуальных приборов учета воды с наличием общедомового

по трем периодам 2012года (в кубометрах и рублях), о предоставлении исполнителем неполных и неточных сведений в ответе на предыдущее обращение заявителя от 14.01.2014г.;

 - Шилкин И.П., Юбилейный пр-т, д. 41, кв.286, о комиссионном обследовании с целью проверки деятельности магазина ООО "Реритейл", расположенного по адресу: г.Реутов, пр-т Юбилейный, д.41, в связи с нарушением прав жильцов на безопасную и благоприятную для жизни и здоровья среду;

 - Скворцова З.А., ул. Дзержинского, д.5, корп.2, кв.45, о принятии на учет в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий ветерана ВОВ, вдовы ветерана ВОВ, даны разъяснения;

 - Розина В.А., ул. Головашкина, д.12, кв.130, о решении жилищного вопроса труженика тыла, инвалида 2 группы, реабилитированной, даны разъяснения;

 - Ляпкина Т.В, Юбилейный пр-т, д.38, кв.58, об улучшении жилищных условий многодетной семье, решено положительно;

 - Вельянинов Д.А., ул. Советская, д.22, кв.14, об эвакуации брошенного автомобиля во дворе дома, даны разъяснения;

 - Токарева Н.А., г. Балашиха, Мирской пр-д, д.13, кв.228, о приостановке строительства жилого комплекса Новокосино-2, даны разъяснения;

 - Цинцабадзе Е.Н., ул. Парковая, д.8, кв.48, решение вопроса о выборе способа управления домом ул. Парковая д.8, даны разъяснения;

 - Головина Е.В., ул. Ашхабадская, д.27, кв.155, о замене детской площадки во дворе дома, даны разъяснения;

 - Зелинский И.Ю., Носовихинское ш, д.11, кв.116, об установке шлагбаумов во дворе дома в связи с близостью к метро и парковкой транзитных автомобилей во дворе дома, даны разъяснения.

 - Кондратенко С.М., ул. Ашхабадская, д.27, корп.2, кв.85, о принятии срочных мер в связи с заливом квартиры заявителя жильцами квартиры № 91, проверено с выходом на место, даны разъяснения;

 - Лисова В.В., ул. Новая, д.14, корп.1, кв.48, о предоставлении двухкомнатной квартиры очереднику, даны разъяснения;

 - Рожкова Н.Н., ул. Победы, д.11, кв.218-219, об улучшении жилищных условий при сносе дома, решено положительно;

 - Белкова М.Я., ул. Гагарина, д.28, кв.55, об асфальтировке придомовой территории, решено положительно;

 - Чижов Д.С., Носовихинское шоссе, д.6, кв.100, о законности действий ОАО "РЖД" в части сноса 60-ти гаражей по адресу: г.Реутов, ул.Железнодорожная, д.13, даны разъяснения;

 - Шишкина Е.Ю., ул. Комсомольская, д.18/2, кв.16, о принятии мер и усилении контроля за обеспечением действующего законодательства РФ, Устава и градостроительной политики г.о. Реутов, соблюдением прав и законных интересов собственников помещений дома и жителей города Реутов, проживающих по ул.Комсомольская и ул.Новая, даны разъяснения;

 - Живина А.Ф., ул. Комсомольская, д.1, кв.42, о восстановлении газона на придомовой территории, решено положительно.

 - Бурень Л.М., ул. Победы, д.19, кв.50, о проведении капитального ремонта дома, жалобы на работу председателя ЖСК Касимову Н.П., об установке приборов учета воды, 48 обращений;

 - Домолазова Е.С., ул. Новая, д.14, к.3, кв.30, об установке ограничительных столбиков для предотвращения парковки транспорта на тротуаре, даны разъяснения;

 - Алехожина И.Б., Юбилейный пр-т, д.52, кв.42, о неудовлетворительном состоянии дома ( разрушение дома в связи с проводимыми строительными работами);

 - Борисова А.В., ул. Ленина, д.19/10, кв.39, жалоба на работу ресторана «Абрикос», расположенном на минус первом этаже жилого дома;

 Каюмова С.А., ул. Южная, д.15, кв.180, о предоставлении информации о тарифах на услуги ЖКХ.

 Наибольшее количество письменных обращений поступило по следующим тематикам:

1. **Строительство – 690 обращений** (**16, 4 %** от общего числа писем)

Основные вопросы:

- жалобы на точечную застройку в городе ;

- сроки сноса и расселение домов №№ 7,9 по Новогиреевской улице,

- жалобы жителей домов №№ 52, 56 по Юбилейному пр-ту, д.23 по Носовихинскому шоссе с ухудшением проживания жителей домов в связи с проводимыми строительными работами компанией «Русич»,

- жалобы жителей домов №№ 48,52, 56 по Юбилейному пр-ту, дома № 23 по Носовихинскому шоссе о проведении строительных работ в ночное время,

- жалобы жителей дома 18/2 по ул. Комсомольской в связи с предстоящим строительством секции жилого дома на месте снесенного дома № 13;

- предоставление информации по сносу домов, перспективам развития городской инфраструктуры,

- выдача справок информационного характера;

 - заявления с пакетами документов на перепланировку жилых помещений

**2. Жилищные вопросы – 1051 (25, 0%** от общего числа писем),

- расселение при сносе,

- предоставление жилья очередникам,

- заключение договоровсоциального найма,

- выдача справок о состоянии жилищной очереди,

- выдача дубликатов договоров на передачу квартиры в собственность,

- приватизация жилой площади (муниципальная услуга)

**3 Вопросы экологии и землепользования – 215** (5,1 % от общего числа писем),

Основную часть обращений по вопросам землепользования составляют заявления на предоставление бесплатных земельных участков, как под индивидуальное жилищное строительство многодетным семьям, так и под дачное строительство. Наметилась тенденция к снижению обращений по данному вопросу.

 **4. Вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства и благоустройства (33, 0 %** от общего числа писем) ;

Основные вопросы, которые поднимались в обращениях граждан за отчетный период:

- замена газового оборудования в муниципальном жилищном фонде;

- установка приборов учета воды, газа в муниципальном жилищном фонде;

**-** благоустройство придомовых территорий (установка детских, спортивных площадок во дворах домов, ремонт внутридворовых территорий, предложения по благоустройству городского парка, городского пруда, эвакуация брошенного транспорта, пр.);

- уборка придомовых территорий;

- вопросы качества проведения капитальных ремонтов;

- ремонт в муниципальных квартирах, в приватизированных квартирах незащищенных слоев населения;

- вопросы, связанные с деятельностью товариществ собственников жилья, управляющих компаний, проведение собраний собственников жилых помещений;

- вопросы частного характера.

**Увеличилось количество обращений по вопросам транспортного комплекса.** Увеличение обращений по данной тематике вызвано:

- проводимыми ОАО «РЖД» работами по реконструкции путей железнодорожного сообщения и неудобствами для жителей соседних домов;

- в связи с этим снос ГСК -5

- вводом новых домов в 10 и 10а микрорайонах и соответственно проблемой транспортного сообщения с центром города;

**-** обустройство стоянок для автотранспорта на внутридворовых территориях.

***Тематика поступивших письменных обращений по вопросам коммунального и дорожного хозяйства***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 год | 2013 год | +/- |
| **Всего вопросов по тематике ЖКХ, благоустройства, дорожного хозяйства** | **1388** | **1415** | **-27** |
| Ремонт кровли | 2 | 15 | -13 |
| Отопление, теплоснабжение | 4 | 27 | -23 |
| Эксплуатация и ремонт жилищного фонда | 155 | 170 | -15 |
| Благоустройство, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства  | 662 | 320 | +342 |
| Водоснабжение | 8 | 18 | -10 |
| Электроснабжение и освещение | 9 | 52 | -43 |
| Оплата коммунальных услуг  | 221 | 189 | +32 |
| Газификация и газоснабжение (**замена газового оборудования, установка приборов учета газа в муниципальных квартирах)** | 79**5,7% от общего числа письменных обращений по вопросам ЖКХ**) | 44 | +35 |
| Уборка и вывоз мусора. Борьба с антисанитарией | 35 | 21 | +14 |
| Другие вопросы ЖКХ( в т. ч. **установка приборов учета воды в муниципальных квартирах 11,7 % от общего числа письменных обращений по вопросам ЖКХ,** пр.) | 213(162 заявления на установку приборов учета воды | 577(221заявление на установку приборов учетаводы | -364 |

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой города, руководством Администрации на личном приеме принят 365 человек.

Из них:

 - по вопросам ЖКХ и благоустройства – 114 человек (-10)

 - по жилищным вопросам – 167 человек (+58)

 - по вопросам социального обеспечения –13 человек(+7)

 - по вопросам образования – 13 человек (+7)

 - по вопросам строительства – 12 человек (-23)

 - по вопросам транспорта (ГСК, стоянки) – 14 человек (+13)

 - по вопросам труда -5 (+2)

 - по вопросам торговли - 2(+1)

 - по вопросам здравоохранения – 1 (-1)

 - иные вопросы – 24 (+11)

В соответствии с указанием Президента Российской Федерации от 25 апреля 2013 года № Пр-936 в День Конституции Российской Федерации 12 декабря 2014 года проводился общероссийский день приема граждан, в ходе которого Главой города, Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации было принято 32 человека. Из них:

- по жилищным вопросам – 21

- по вопросам ЖКХ, благоустройства и дорожного хозяйства – 2

- по вопросам строительства – 4

- по вопросам транспортного комплекса – 1

- по вопросам образования – 3

- иные вопросы – 1

В ходе личного приема всем гражданам даны разъяснения по существу поставленных в обращениях вопросах с отправкой письменных ответов.

Анализ устных и письменных обращений граждан показал, что наибольшее количество обращений получено по следующим вопросам:

Тематика основных обращений граждан в Администрацию (Количество тематических вопросов (4588) превышает количество обращений (4464)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Пейджер Главы города | Письменные обращения | Личный прием руководством Администрации | Итого | % от общего числа обращений |
| Социальные вопросы | - | 155 | 13 | 168 | 3,7% |
| Коммунальное и дорожное хозяйство | 9 | 1388 | 114 | 1511 | 32,9% |
| Жилищные вопросы |  - | 1051 | 167 |  1218 | 26,5% |
| Строительство | 4 | 690 | 12 | 706 | 15,4% |
| Транспорт | 1 | 133 | 14 | 148 | 3,2% |
| Образование | - | 61 | 13 | 74 | 1,6% |
| Здравоохранение | 2 | 61 | 1 | 64 | 1,4% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 1 | 68 | 2 | 71 | 1,6% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 1 | 61 | 1 | 63 | 1,4% |
| Экология и землепользование | - | 215 | 1 | 216 | 4,7% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 4 | 124 | - | 128 | 2,8% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 3 | 191 | 27 | 221 | 4,8% |

 С целью повышения эффективности работы с обращениями граждан и контроля

сроков подготовки ответов отделом по работе с обращениями граждан еженедельно на-

правляются напоминания об обращениях, по которым подходит срок исполнения, ведется

ежедневная совместная работа с исполнителями. Тем не менее, за период с 01.01.2014 по

31.12.2014 с нарушением срока рассмотрено 12 обращений.

 В целях доступности для населения органов местного самоуправления активно используются средства массовой информации, интернет - сайт, обеспечивающие гласность органов власти.

 Ежедневно в программах Реутовского телевидения поднимаются актуальные для населения вопросы, даются исчерпывающие на них ответы руководителей администрации, муниципальных служб. Регулярно демонстрируются репортажи о проведении совещаний у Главы города, на которых обсуждаются различные вопросы жизнедеятельности города.

 Постоянно обновляется официальный сайт органов местного самоуправления города Реутов. При помощи официального сайта каждый житель города может задать вопрос Главе города, первому заместителю Главы Администрации, заместителям Главы Администрации и получить на него ответ. Это является не только дополнительным средством для обращения граждан, но и позволяет значительно сократить сроки рассмотрения обращений граждан. Для переписки с населением создана личная электронная почта Главы города. За отчетный период на личную почту Главы города поступило более 450 обращений.

 **Рассматриваются, анализируются и практически реализуются предложения граждан в части, касающейся благоустройства города**

 На основании письма Администрации Губернатора Московской области от 29.05.2014 № исх-5525/03-13в соответствии с распоряжением Губернатора Московской области А.Ю. Воробьева со 2 июня в городском округе Реутов по адресу: ул. Ашхабадская, д.23, создана Общественная приемная исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления, прием жителей в которых проводят уполномоченные работники центральных исполнительных органов государственной власти Московской области в соответствии с утвержденным графиком. За 2014 год было принято 11 человек. Из них:

 - Министерство социальной защиты населения Московской области – 5 человек. Основные вопросы – обеспечение лежачих больных памперсами, возможность временного устройства пенсионера в дом престарелых, перерасчет пенсии, предоставление жилой площади по договору социального найма многодетной семье.

 - Министерство жилищно-коммунального хозяйства Московской области – 3 человека

 Основные вопросы – оплата коммунальных услуг, капитальный ремонт дома 21 по ул. Советской.

 - Главное управление по информационной политике Московской области – 1 человек.

 Основной вопрос – недостаточная информированность населения в средствах массовой информации о работе органов местного самоуправления, неудовлетворительная работа полиции в вечернее и ночное время суток, вопросы социальной защиты населения.

 - Главное управление «Государственная жилищная инспекция Московской области – 1человек

 Основной вопрос – оплата коммунальных услуг.

 - Министерство экологии и природопользования – 1 человек

 Основной вопрос – благоустройство в городе: высадка деревьев, покос травы, полив в летний период времени, пр.

 За отчетный период в Общественной приемной Главы города (ул. Котовского, д.3) оказана юридическая помощь 24 человекам.

 Основная задача Администрации города Реутов - продолжать наращивать положительный опыт работы с обращениями граждан, подходить к ее организации со всей ответственностью, прилагать все усилия к реализации законных прав и свобод граждан.

Начальник отдела по работе

с обращениями граждан Н.Д.Курлыкова