

**Информационно-аналитический обзор  
обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе  
юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской  
области и в Правительство Новосибирской области  
в июле 2016 года**

Рассмотрение обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), адресованных Губернатору Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, регламентирующим порядок рассмотрения обращений граждан. Организацию работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан осуществляет управление по работе с обращениями граждан - общественная приемная Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - общественная приемная Губернатора области).

Порядок организации работы с обращениями и проведения личного приема граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области установлен Инструкцией «О порядке организации работы с обращениями граждан», утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275.

В июле 2016 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1999** обращений (*в июне 2016 года - 1998, в июле 2015 года - 2336*), в том числе:

1) **1415** письменных обращений (*в июне 2016 года - 1384, в июле 2015 года - 1428*), в том числе в форме электронного документа - 214 (20%) (*в июне 2016 года - 271, в июне 2015 года - 331*);

2) **17** обращений на личных приемах Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (*в июне 2016 года - 21, в июле 2015 года - 25*);

3) **205** обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области, в том числе по правовым вопросам - 41 (*в июне 2016 года - 245, в том числе по правовым вопросам - 27, в июле 2015 года - 425, в том числе по правовым вопросам - 116*);

4) **362** устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области (*в июне 2016 года - 348, в июле 2015 года - 458*).

Общее количество обращений по сравнению с июнем 2016 года **не увеличилось**.

Общее количество обращений по сравнению с июнем 2015 года **уменьшилось** на 14% (на 337 обращений).



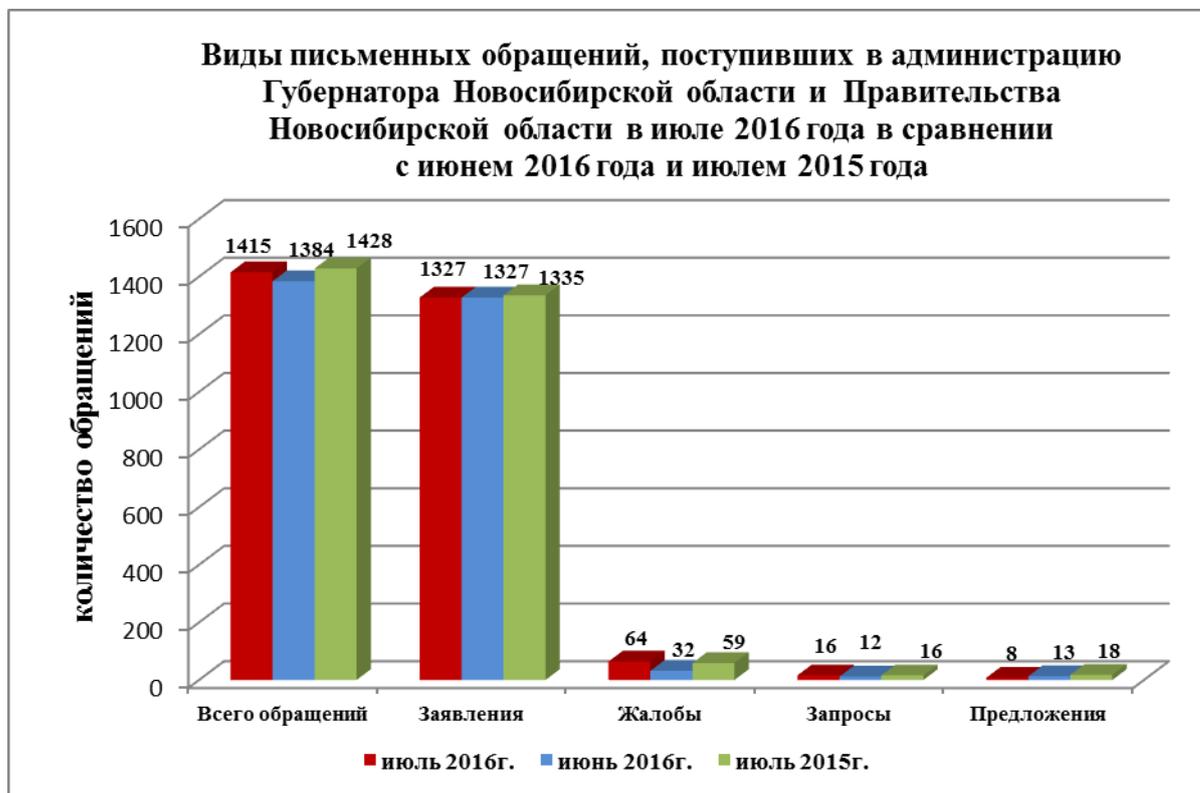
### 1. Письменные обращения

В июле 2016 года поступило **1415** письменных обращений (в июне 2016 года - 1384, в июле 2015 года - 1428).

По сравнению с июнем 2016 года количество письменных обращений **увеличилось** на 2% (на 31 обращение). По сравнению с июлем 2015 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 1% (на 13 обращений).

**По видам** письменные обращения подразделяются на:

- **заявления** - 1327 (96%) (в июне 2016 года - 1327, в июле 2015 года - 1338);
- **жалобы** - 64 (2%) (в июне 2016 года - 32, в июле 2015 года - 59);
- **запросы** - 16 (1%) (в июне 2016 года - 12, в июле 2015 года - 16);
- **предложения** - 8 (1%) (в июне 2016 года - 13, в июле 2015 года - 18).



Вопросы письменных обращений относятся к тематическим разделам:

**1) «Социальная сфера» - 440 (31%) (в июне 2016 года - 434) - увеличение на 1% (на 6 обращений) (в июле 2015 года - 481) - уменьшение на 9% (на 41 обращение).**

По сравнению с июнем 2016 года на 27% увеличилось количество обращений по вопросам социального обеспечения, оказания материальной помощи многодетным, пенсионерам, малообеспеченным семьям - 56 обращений (в июне 2016 года - 44).

На 32% увеличилось количество обращений по вопросам предоставления путевок в дошкольные образовательные учреждения - 75 обращений (в июне 2016 года - 57).

На 42% увеличилось количество обращений по жалобам на неудовлетворительное предоставление медицинских услуг - 34 обращения (в июне 2016 года - 24).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Болотнинского района - 6,08, Мошковского района - 5,33, Маслянинского района - 2,96, Ордынского района - 2,8, Новосибирского района - 2,33, Татарского района - 2,29.

**2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 435 (30%) (в июне 2016 года - 413) - увеличение на 5% (на 22 обращения) (в июле 2015 года - 442) - уменьшение на 2% (на 7 обращений).**

По сравнению с июнем 2016 года на 39% увеличилось количество обращений по вопросам коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в водоснабжении, ненадлежащее содержание общего имущества и др.) - 234 обращения (в июне 2016 года - 168).

Актуальным для жителей Новосибирской области остаются вопросы предоставления государственной поддержки гражданам на приобретение

жилья, расселения из ветхого аварийного жилого фонда - 160 обращений (в июне 2016 года - 173).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Мошковского района - 5,845, Болотнинского района - 4,65, Искитимского района - 3,04, Татарского района - 2,8, Новосибирского района - 2,03.

**3) «Экономика» - 364 (26%) (в июне 2016 года - 397) - уменьшение на 8% (на 33 обращения) (в июле 2015 года - 331) - увеличение на 10% (на 33 обращения).**

По сравнению с июнем 2016 года в 2 раза уменьшилось количество обращений по вопросам состояния, содержания и ремонта автомобильных и внутрипоселковых дорог - 20 обращений (в июне 2016 года - 44).

На 24% уменьшилось количество обращений по вопросу выделения земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества - 16 обращений (в июне 2016 года - 21).

Актуальным для жителей Новосибирской области остается вопрос благоустройства городов и поселков, обустройство придомовых территорий - 62 обращения (в июне 2016 года - 63).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Мошковского района - 10,67, Ордынского района - 3,64, Болотнинского района - 3,58, Новосибирского района - 2,57.

**4) «Государственное устройство, общество, политика» - 151 (11%) (в июне 2016 года - 121) - увеличение на 25% (на 30 обращений) (в июле 2015 года - 154) - уменьшение на 2% (на 3 обращения).**

По сравнению с июнем 2016 года увеличилось количество обращений по вопросам:

- конституционного строя: защита прав граждан на жилище и его неприкосновенность и прав беженцев и вынужденных переселенцев, права на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством Российской Федерации и др.) - 68 обращений (в июне 2016 года - 54).

- основы государственного управления: работа органов государственной власти и органов местного самоуправления и др. - 78 обращений (в июне 2016 года - 63).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: г. Оби - 1,75, р.п. Кольцово - 1,34, Мошковского района - 1,27.

**5) «Оборона, безопасность, законность» - 25 (2%) (в июне 2016 года - 19) - увеличение на 32% (на 6 обращений) (в июле 2015 года - 20) - увеличение на 25 % (на 5 обращений).**

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Болотнинского района - 0,716, Ордынского района - 0,28.



Результаты рассмотрения письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 86 обращений (6%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по 57 обращениям (4%);
- **даны разъяснения** - 1083 (76%);
- **не поддержано** - нет;
- **на рассмотрении** (по состоянию на 25.08.2016) - 246 (18%).

Поступившие письменные обращения рассмотрены (направлены по компетенции):

- Губернатором Новосибирской области - **194** обращения (14%) (*в июне 2016 года - 142 обращения (10%)*);
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - **147** обращений (10%) (*в июне 2016 года - 159 обращений (11%)*);
- областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области - **725** обращений (51%) (*в июне 2016 года - 921 обращение (67%)*);
- органами местного самоуправления в Новосибирской области - **340** обращений (24%) (*в июне 2016 года - 150 обращений (11%)*);
- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - **9** обращений (1%) (*в июне 2016 года - 12 обращений (1%)*);

2. В июле 2016 года из **Администрации Президента Российской Федерации** поступило **579** письменных обращения от жителей Новосибирской области, обратившихся в адрес Президента Российской Федерации (53% от общего количества письменных обращений) (*в июне 2016 года - 504, в июле 2015 года - 655*).

По сравнению с июнем 2016 года количество обращений **увеличилось** на 15% (на 75 обращений). По сравнению с июлем 2015 года количество обращений **уменьшилось** на 12% (на 76 обращений).

**По видам** письменные обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, подразделяются на:

- **заявления** - **567** (*в июне 2016 года - 498, в июле 2015 года - 653*);
- **жалобы** - **12** (*в июне 2016 года - 5, в июле 2015 года - 2*);
- **запросы** - **нет** (*в июне 2016 года - нет, в июле 2015 года - нет*);
- **предложения** - **нет** (*в июне 2016 года - 1, в июле 2015 года - нет*).



Вопросы, с которыми жители области обратились в адрес Президента Российской Федерации, относятся к тематическим разделам:

**1) «Социальная сфера» - 211 (36%)** (*в июне 2016 года - 186, в июле 2015 года - 256*).

По сравнению с июнем 2016 года на 48% (на 22 обращения) увеличилось количество обращений по вопросам оказания социальной поддержки и материальной помощи социально незащищенным слоям населения, гражданам, попавшим в сложную жизненную ситуацию - 68 обращений (*в июне 2016 года - 46*).

На 41% (на 17 обращений) увеличилось количество обращений по вопросам предоставления путевок в дошкольные образовательные учреждения - 58 обращений (*в июне 2016 года - 41*).

По прежнему актуальным остаются вопросы лечения и качества предоставления медицинских услуг, проведения дорогостоящих операций и обеспечения медицинскими препаратами - 40 обращений (*в мае 2016 года - 51*).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Куйбышевского района - 1,36, Колыванского района - 1,22, г. Оби - 1,05.

**2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 180 (30%)** (*в июне 2016 года - 149, в июле 2015 года - 211*).

По сравнению с июнем 2016 года на 54% увеличилось количество обращений по вопросам коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, водоснабжение и электроснабжение населенных пунктов) - 77 обращений (*в июне 2016 года - 50*).

На 12% увеличилось количество обращений по вопросам предоставления государственной поддержки гражданам на приобретение жилья, расселения из ветхого аварийного жилого фонда - 86 обращений (*в июне 2016 года - 77*).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Искитимского района - 1,6, Татарского района - 1,53, Куйбышевского района - 1,19, г. Оби - 1,05.

**3) «Экономика» - 106 (22%)** (*в июне 2016 года - 109, в июле 2015 года - 101*).

По сравнению с июнем 2016 года в 5 раз уменьшилось количество обращений по вопросу ремонта и содержания автомобильных и внутрипоселковых дорог, транспортного обслуживания населения - 4 обращения (*в июне 2016 года - 21*).

По сравнению с июнем 2016 года увеличилось количество обращений по вопросу благоустройства внутридворовых территорий - 13 обращений (*в июне 2016 года - 9*), а также по вопросам развития крестьянско-фермерских и личных подсобных хозяйств - 17 обращений (*в июне 2016 года - 15*).

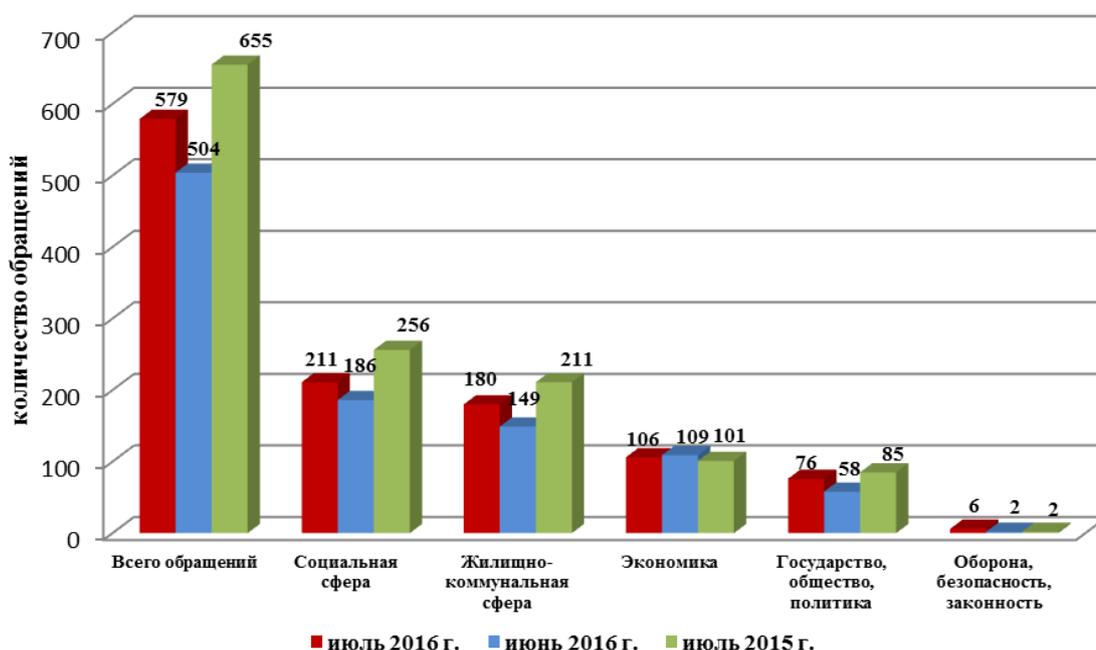
Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Северного района - 2,02, Чулымского района - 1,32, Ордынского района - 1,12.

**4) «Государственное устройство, общество, политика» - 76 (11%)** (*в июне 2016 года - 58, в июле 2015 года - 85*).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: г. Оби - 1,05, Карасукского района - 0,45,

**5) «Оборона, безопасность, законность» - 6 (1%)** (*в июне 2016 года - 2, в июле 2015 года - 2*).

**Тематика письменных обращений, поступивших из Администрации  
Президента Российской Федерации в июле 2016 года в сравнении  
с июнем 2016 года и июлем 2015 года**



Результаты рассмотрения письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации:

- **поддержано** - 31 обращение (5%), в том числе приняты меры - по 20 обращениям (2%);
- **даны разъяснения** - 432 (75%);
- **не поддержано** - нет;
- **на рассмотрении** (по состоянию на 25.08.2016) - 116 (20%).

**3.** В июле 2016 года на личном приеме граждан Губернатором Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области и областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области было принято **239** человек (*в июне 2016 года - 224*), в том числе:

- Губернатор Новосибирской области Городецкий В.Ф. 27.07.2016 провел личный прием в приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе жителей Новосибирского, Чистоозерного, Краснозерского и Искитимского районов (принято - **6** человек);

- первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **11** человек (*в июне 2016 года - 16 человек*);

- руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - **222** человека (в июне 2016 года - 203 человека).

**4.** В июле 2016 года общественной приемной Губернатора области проведены **контрольные мероприятия** по практике применения законодательства о порядке работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органах государственной власти Новосибирской области, в том числе:

- в контрольном управлении Новосибирской области.

Работа с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области организована в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

В ходе контрольных мероприятий проведен семинар с должностными лицами и работниками контрольного управления Новосибирской области, оказана практическая и методическая помощь, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан.

Организация работы с обращениями в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и в органах местного самоуправления в Новосибирской области позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение обращений гражданами, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.