

Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2017 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Губернатору Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, а также результатов рассмотрения и принятых мер

Рассмотрение обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет управление по работе с обращениями граждан - общественная приемная Губернатора области (далее - общественная приемная Губернатора области).

I. В 2017 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти Новосибирской области (далее - исполнительные органы государственной власти) и органы местного самоуправления Новосибирской области (далее - органы местного самоуправления) поступило **148206** обращений (в 2016 году - 150440, в 2015 году - 156302), в том числе:

- письменных обращений - 91337 (в 2016 году - 94440, в 2015 году - 92204);
- на личных приемах - 16882 (в 2016 году - 19717, в 2015 году - 23742);
- устно по справочным телефонам - 36898 (в 2016 году - 33790, в 2015 году - 36402), в том числе в форме смс-сообщений - 275 (в 2016 году - 35);
- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области - 3089 (в 2016 году - 2493, в 2015 году - 3954).



Из **148206** обращений поступило:

1) В адрес **Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области - 22532** (в 2016 году - 21659, в 2015 году - 23781), в том числе:

- письменных обращений - 14382 (в 2016 году - 14515, в 2015 году - 14647);
- на личных приемах к Губернатору Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 218 (в 2016 году - 217, в 2015 году - 306);

- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области - 3089 (в 2016 году - 2493, в 2015 году - 3954);

- устно по телефонам справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области - 4843 (в 2016 году - 4434, в 2015 году - 4874), в том числе в форме смс-сообщений - 114 (в 2016 года - 35).

2) В адрес руководителей **исполнительных органов государственной власти - 36348** (в 2016 году - 40467, в 2015 году - 37307), в том числе:

- письменных обращений - 32874 (в 2016 году - 36401, в 2015 году - 33117);

- на личных приемах - 2194 (в 2016 году - 2556, в 2015 году - 2500);

- устно по справочным телефонам - 1280 (в 2015 году - 1510, в 2015 году - 1690), в том числе в форме смс-сообщений - 136.

3) В органы **местного самоуправления всех уровней - 89326** (в 2016 году - 88314, в 2015 году - 95214), из них:

а) в адрес глав **муниципальных районов и городских округов Новосибирской области - 56605** (в 2016 году - 58928, в 2015 году - 63951), из них:

- письменных обращений - 29170 (в 2016 году - 31422, в 2015 году - 30880);

- на личных приемах - 5775 (в 2016 году - 6779, в 2015 году - 8848);

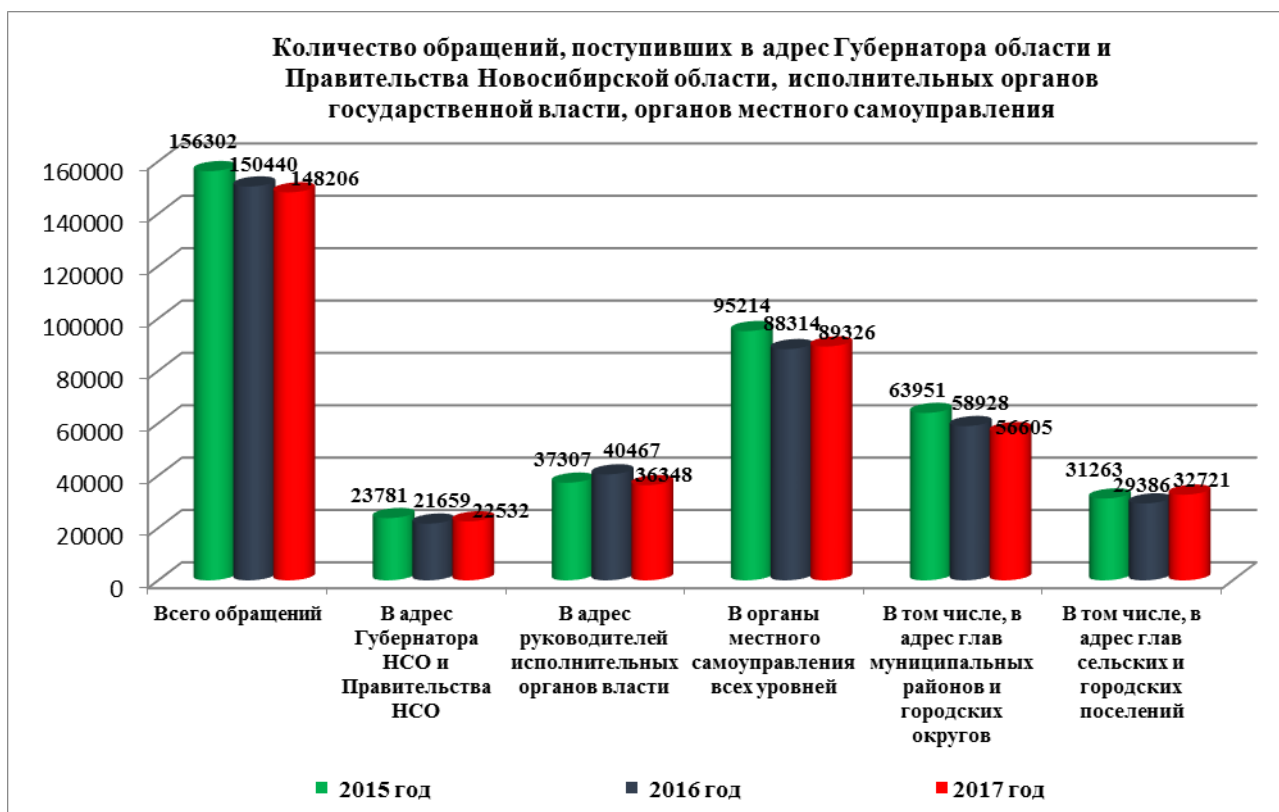
- устно по справочным телефонам - 21660 (в 2016 году - 20727, в 2015 году - 24223), в том числе в форме смс-сообщений - 25.

б) в адрес глав **сельских и городских поселений Новосибирской области - 32721** (в 2016 году - 29386, в 2015 году - 31263), из них:

- письменных обращений - 14911 (в 2016 году - 12102, в 2015 году - 13560);

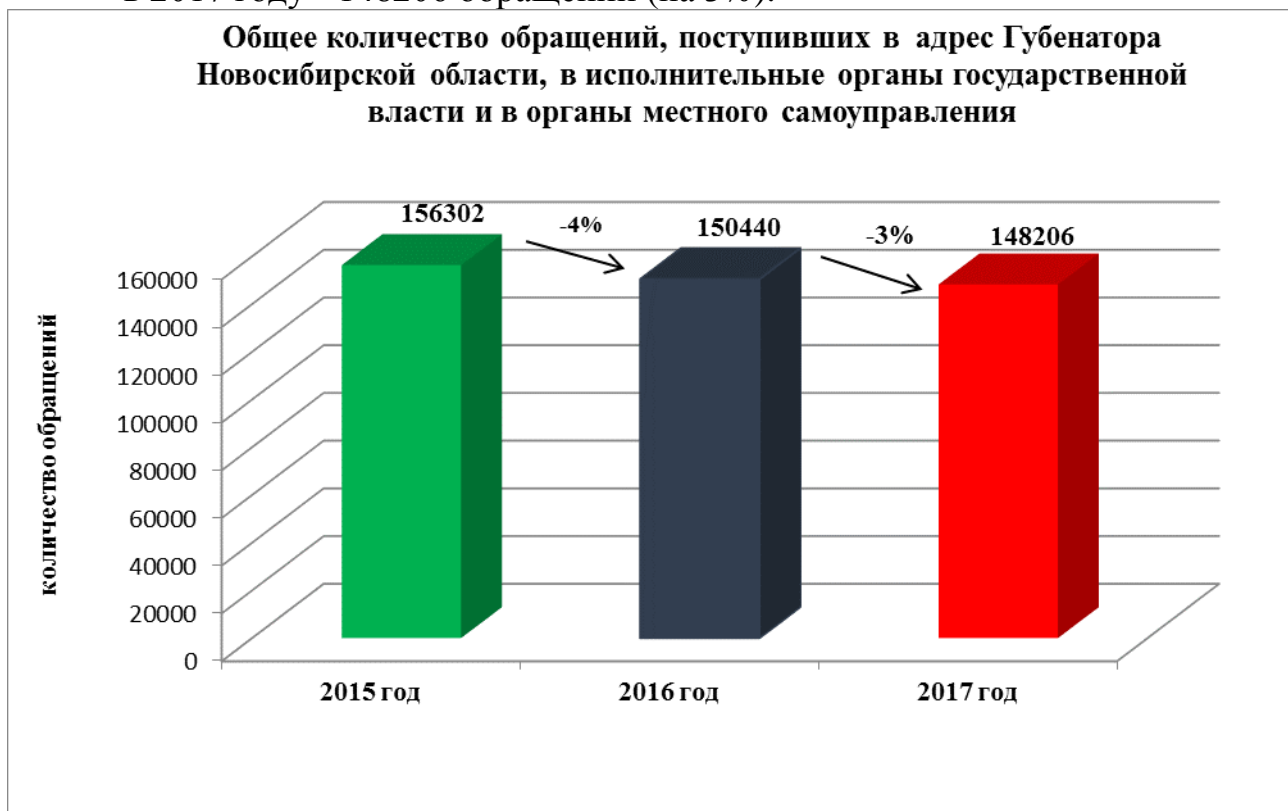
- на личных приемах - 8695 (в 2016 году - 10165, в 2015 году - 12088);

- устно по справочным телефонам - 9115 (в 2016 году - 7119, в 2015 году - 5615).



Анализ количества обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления всех уровней показывает, что в течение последних трех лет сохраняется динамика **уменьшения** общего количества письменных, личных и устных обращений:

- в 2015 году - 156302 обращения;
- в 2016 году - 150440 обращений (на 4%);
- в 2017 году - 148206 обращений (на 3%).

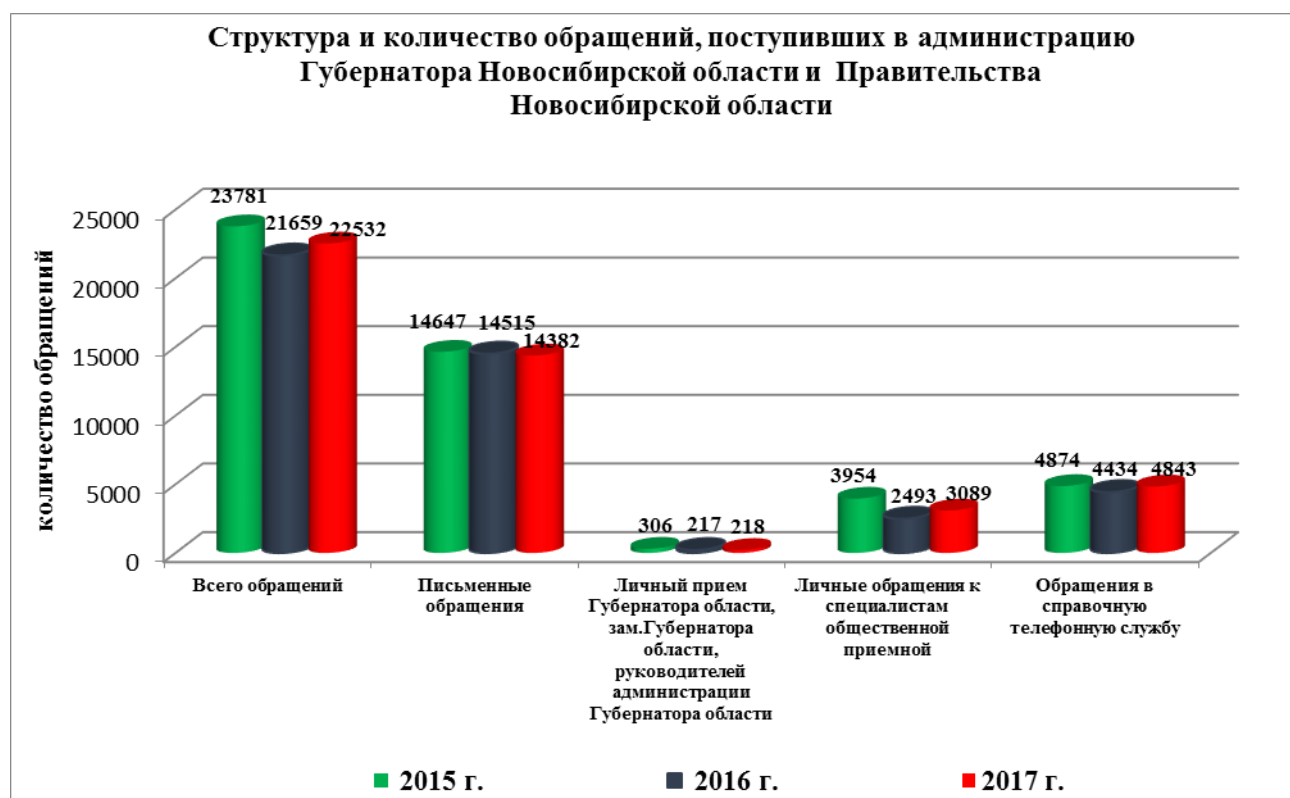


По сравнению с 2016 годом в 2017 году на 10% **уменьшилось** общее количество обращений, поступивших в адрес исполнительных органов государственной власти (*в 2017 году - 36348, в 2016 году - 40467*), на 4% в адрес глав муниципальных районов и городских округов Новосибирской области (*в 2017 году - 56605, в 2016 году - 58928*), на 11% **увеличилось** количество обращений в адрес глав сельских и городских поселений Новосибирской области (*в 2017 году - 32721, в 2016 году - 29386*).

II. В 2017 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **22532** обращения (*в 2016 году - 21659, в 2015 году - 23781*).

По сравнению с 2016 годом общее количество обращений в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области **увеличилось** на 4% (на 873 обращения), в том числе увеличилось количество обращений:

- к специалистам общественной приемной Губернатора области - на 24% (на 596 обращений);
- в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - на 9% (на 409 сообщений).



Письменные обращения и запросы информации

В 2017 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило **14382** письменных обращений и запросов (*в 2016 году - 14515*), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт общественной приемной Губернатора области - **3335** (23%)(*в 2016 году - 4018 (24%)*).

По сравнению с 2016 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 1% (на 133 обращения).



Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения в 2017 году проявили жители: Новосибирского района - 6,93 (877 обращений), Колыванского района - 6,36 (156 обращений), г. Оби - 5,81 (79 обращений), Кыштовского района - 5,80 (62 обращения), Черепановского района - 5,62 (268 обращений), Мошковского района - 5,37 (218 обращений).

Меньше всего обращались жители: Баганского района - 2,14 (33 обращения), Здвинского района - 2,15 (32 обращения), Чулымского района - 2,54 (57 обращений), Усть-Таркского района - 2,59 (30 обращений), Сузунского района - 2,72 (88 обращений), р.п. Кольцово - 2,83 (44 обращения).

По видам письменные обращения подразделяются на:

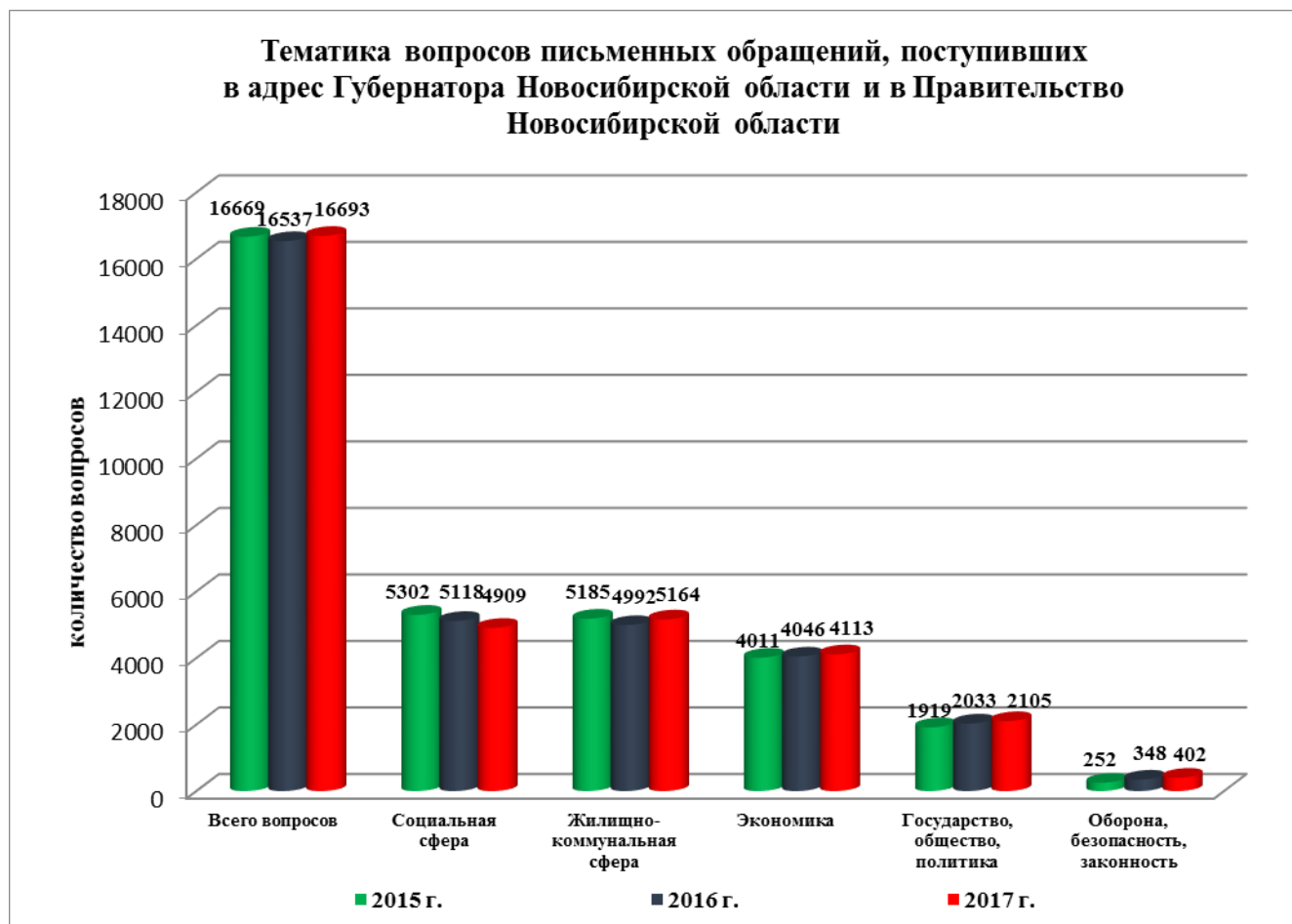
- заявления - 12823 (89%) (в 2016 году - 13143 (90%));
- жалобы - 1061 (7%) (2016 году - 983 (7%));
- запросы - 329 (2%) (в 2016 году - 225 (2%));
- предложения - 93 (1%) (в 2016 году - 164 (1%));
- не обращения - 76 (1%) (в 2016 году - нет).

В 14382 письменных обращениях содержится 16693 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- «Жилищно-коммунальная сфера» - 5164 (30%) (в 2016 году - 5118 (31%));
- «Социальная сфера» - 4909 (29%) (в 2016 году - 4992 (30%));
- «Экономика» - 4113 (25%) (в 2016 году - 4046 (24%));

- «Государство, общество, политика» - 2105 (12%) (в 2016 году - 2033 (11%));

- «Оборона, безопасность, законность» - 402 (4%) (в 2016 году - 348 (2%).



1) «Жилищно-коммунальная сфера» - 5164 (30%) (в 2016 году - 4992 (30%)) - увеличение на 3%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: расселение из ветхого и аварийного жилья, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов, перебои в тепло-, водо- и электроснабжении.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2017 год			2016 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16537 вопросов)
1.	Расселение из ветхого и аварийного жилья	377	1,35	2,25	196	0,71	1,18
2.	Ненадлежащее содержание имущества МКД	293	0,93	1,56	274	0,99	1,65
3.	Перебои в водо-, тепло-, и электроснабжении	204	0,73	1,22	151	0,54	0,91
4.	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	132	0,47	0,79	172	0,62	1,04
5.	Тарифы и льготы по оплате ЖКУ	105	0,37	0,62	115	0,41	0,69

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Колыванского района - 2,44, Барабинского района - 2,12, Чистоозерного района - 1,95, Черепановского района - 1,57, Болотнинского района - 1,45, Мошковского района - 1,32.

Наиболее резонансные обращения жителей области:

- многочисленными обращения жителей р.п. Колывань о бездействии органов местного самоуправления Колыванского района и р.п. Колывань по решению вопросов жизнеобеспечения, благоустройства и развития инфраструктуры р.п. Колывань, о неудовлетворительном состоянии многоквартирных жилых домов по программе расселения ветхого и аварийного жилья, предоставление жилья для детей - сирот, многодетным семьям с многочисленными строительными недоделками, отсутствии водоснабжения, ремонте дорожного покрытия, тротуаров и освещения улиц в р.п. Колывань (111 обращений);

- коллективные обращения жителей г. Барабинска Барабинского района о сложившееся тяжелой социально-экономической ситуации в г. Барабинске и бездействии администрации города в решении проблем жителей (2800 подписей - это 10% от общего количества жителей города);

- протестные обращения против решения о повышении тарифов по оплате коммунальных услуг и электроэнергии (65 обращений).

2) «Социальная сфера» - 4909 (29%) (в 2016 году - 5118 (31%)) - уменьшение на 4%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях, лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: оказание материальной помощи, работа медицинских учреждений и их сотрудников.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2017 год			2016 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16537 вопросов)
1.	Получение мест в детских дошкольных учреждениях	863	3,10	5,16	645	2,34	3,90
2.	Оказание материальной помощи	608	2,18	3,64	713	2,59	4,31
3.	Лечение и оказание мед. помощи	312	1,12	1,86	278	1,01	1,68
4.	Работа медицинских учреждений	188	0,67	1,12	233	0,84	1,40
5.	Лекарственное обеспечение	142	0,51	0,85	112	0,61	1,02

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Кыштовского района - 2,05, Доволенского района - 1,51, Барабинского района - 1,21, Северного района - 1,13, Болотнинского района - 1,05.

Наиболее актуальными для жителей области были вопросы:

- перебои с обеспечением льготными лекарственными препаратами, задержки в обеспечении инсулином, тест-полосками и иглами для инъекций больных сахарным диабетом, ненадлежащее медицинское обслуживание жителей

области, в частности Мошковского района (1845 подписей) и с. Верх-Тула Новосибирского района (9 обращений);

- о праве граждан на получение дошкольного образования, строительстве новых школ, детских садов в с. Марусино Новосибирского района, в микрорайоне «Чистая Слобода» г. Новосибирска, в п. Октябрьский Мошковского района, в п. Краснообске и п. Садовый Новосибирского района, в микрорайоне «Матрешкин двор» г. Новосибирска, в г. Болотное Болотнинского района (39 обращений).

3) «Экономика» - 4113 (25%) (в 2016 году - 4046 (24%)) - увеличение на 2 %.

Увеличилось количество обращений по вопросам: благоустройство городов и поселков, нарушение прав в сфере долевого строительства, ремонт и содержание дорог, строительство объектов социальной сферы.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: водоснабжение и газификация поселений.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2017 год			2016 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16537 вопросов)
1.	Благоустройство городов и поселков	770	2,77	4,61	650	2,36	3,93
2.	Нарушение прав в сфере долевого строительства	606	2,18	3,63	76	0,27	0,45
3.	Ремонт и содержание дорог	438	1,57	2,62	335	1,21	2,02
4.	Водоснабжение и газификация поселений	280	1,01	1,67	316	1,13	1,91
5.	Строительство объектов социальной сферы	110	0,39	0,65	90	0,32	0,54

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Колыванского района - 3,05, Коченевского района - 1,51, г. Новосибирска - 1,34, Искитимского района - 1,28, г. Бердска - 1,24, Болотнинского района - 1,16.

Наиболее актуальными для жителей области были вопросы:

- многочисленные обращения «обманутых дольщиков» о содействии в завершении строительства многоквартирных домов (606 обращений);

- о несогласии с размещением мусороперерабатывающего комплекса с полигоном для твердых бытовых отходов на территории Раздольненского сельсовета Новосибирского района (33 обращения).

- жалобы на бездействие органов местного самоуправления в решении вопросов жизнедеятельности, благоустройства и обустройства дорог в Колыванском районе, Черепановском районе, Новосибирском районе, Куйбышевском районе, Краснозерском районе (27 обращений);

- газификация с. Абрамово Куйбышевского района, ст. Евсино, п. Листвянский и п. Агролес Искитимского района, с. Мочище и с. Ярково Новосибирского района, с. Егоровка Болотнинского района, п. Светлый Ордынского района, д. Малый Оеш Коченевского района, р.п. Мошково Мошковского района, г. Татарска Татарского района, г. Барабинска Барабинского

района, р.п. Колывань Колыванского района (26 обращений).

4) «Государство, общество, политика» - 2105 (12%) (в 2016 году - 2033 (11%)) - увеличение на 4%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: о личном приеме руководителями Правительства Новосибирской области, реализации и восстановления нарушенных прав граждан, деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления,

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2016 год			2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16537 вопросов)
1.	Просьбы о личном приеме руководителями Правительства Новосибирской области	423	1,52	2,53	165	0,60	0,99
2.	Реализация и восстановление нарушенных прав граждан	370	1,33	2,21	201	0,72	1,21
3.	Деятельность ИОГВ и ОМС	215	0,77	1,28	134	0,48	0,81

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Коченевского района - 1,43, Убинского района - 1,40, г. Оби - 0,86, Татарского района - 0,69, Тогучинского района - 0,67.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 402 (4%) (в 2016 году - 348 (2%)) - увеличение на 38%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: конфликты на бытовой почве - 42 (в 2016 году - 33), ответственность за нарушение законодательства - 15 (в 2016 году - 7), охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях - 11 (в 2016 году - 6).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: г. Оби - 0,24, Коченевского района - 0,21, г. Новосибирска - 0,15, Мошковского района - 0,14, Тогучинского района - 0,10.

Обращения были рассмотрены (направлены на рассмотрение по компетенции):

- Губернатором Новосибирской области - **923** обращения (6%) (в 2016 году - 1194 (7%));

- заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области - **2454** обращений (15%) (в 2016 году - 3310 (20%));

- руководителями исполнительных органов государственной власти - **7193** обращения (43%) (в 2016 году - 7652 (46%));

- направлены в органы местного самоуправления - **4931** обращение (29%) (в 2016 году - 4151 (25%));

- направлены в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения - **1192** обращений (7%) (в 2016 году - 230 (2%)).

Рассмотрены с нарушением срока - 27 обращений (в 2016 году - 31).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 667 (4%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 445 (67%) (в 2016 года - 1567 (9%), в том числе меры приняты - 776 (50%),

- разъяснено - 16025 (96%) (в 2016 года - 14969 (90%));

- не поддержано - 1 (в 2016 года - 1).

В 2017 году из Администрации Президента Российской Федерации поступило **5855** (40%) письменных обращений жителей Новосибирской области (в 2016 году - 6298 (46%)).

По сравнению с 2016 годом количество обращений жителей Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации **уменьшилось** на **7%** (на 443 обращения).

Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 3445 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 268 (5%), г. Бердска - 164 (3%), Черепановского района - 136 (2%), г. Искитима - 108 (2%), Искитимского района - 102 (2%), Коченевского района - 95 (2%), Куйбышевского района - 93 (2%), Тогучинского района - 92 (2%), г. Оби - 71 (1%), Барабинского и Татарского районов - по 69 (1%).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 5274 (92%) (в 2016 году - 5739 (91%));
- жалобы - 388 (3%) (2016 году - 337 (2%));
- запросы - 170 (3%) (в 2016 году - 205 (3%));
- предложения - нет (в 2016 году - 17 (1%));
- не обращения - 23 (2%) (в 2016 году - нет).

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, относятся к тематическим разделам:

- Социальная сфера - 2445 (36% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 2125 (30%);
- Экономика - 1359 (20%);
- Государство, общество, политика - 826 (12%);
- Оборона, безопасность, законность - 106 (2%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях в адрес Президента Российской Федерации:

- поддержано - 182 (3%), в том числе меры приняты - по 137 вопросам (75%) (в 2016 года - 659 (9%), в том числе меры приняты - 308 (47%);
- разъяснено - 6679 (97%) (2016 года - 6571 (91%);
- не поддержано - нет (2016 года - нет).

III. Личный прием граждан

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» в Правительстве Новосибирской области установлен **единый день личного приема** граждан руководителями и уполномоченными лицами - каждая пятница месяца с 14.00 до 17.00. Первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области ведут личный прием граждан по пятницам в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Новосибирской области ежеквартально.

В 2017 году на личном приеме принято **2412** человек (в 2016 году - 2773 человек), в том числе:

- Губернатором Новосибирской области - **87** человек (в 2016 году - 72 человека);

- заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **131** человек (в 2015 году - 145 человек). По поручению Губернатора Новосибирской области принято - 65 человек (в 2016 году - 96);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - **2194** человек (в 2016 году - 2556 человек).

По сравнению с 2016 годом количество обратившихся на личный прием граждан **уменьшилось** на 13% (на 361 человека).



12 декабря 2017 года в День Конституции Российской Федерации в общероссийский день приема уполномоченными лицами Правительства Новосибирской области, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления принято **428** человек (в 2016 году - 332 человека).

Новосибирская область принимает участие в пилотном проекте по реализации права граждан на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или органы местного самоуправления от уполномоченных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов с использованием специального программного обеспечения по проведению личного приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи.

В 2017 году было проведено **34** личных приема в режиме видеосвязи (в 2016 году - 21), в том числе:

- Губернатором Новосибирской области - 9 (жители Куйбышевского, Купинского, Маслянинского и Мошковского районов);
- руководителями исполнительных органов государственной власти - 16;
- общественной приемной Губернатора области - 9 человек.

IV. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

В общественную приемную Губернатора области обратилось 3089 человек (в 2016 года - 2493 человека).

По сравнению с 2016 годом количество обратившихся граждан **увеличилось** на 24% (на 596 человек).

В 2017 году специалистами общественной приемной Губернатора области оказаны юридические консультации **666** гражданам (в 2016 году - 872), дано **374** письменных ответов (в 2016 году - 359), от граждан принято **1203** письменных обращений (в 2016 году - 2493).



Чаще всего в общественную приемную Губернатора области обращались жители: г. Новосибирска - 2152 (70% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 252 (8%), Ордынского района - 87 (3%), Коченевского района - 61 (2%), г. Бердска - 60 (2%), Мошковского района - 42 (1%), Тогучинского района - 39 (1%), Колыванского района - 37 (1%), Искитимского района - 36 (1%), г. Оби - 34 (1%).

V. Устные сообщения и запросы информации, поступившие в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **4843** устных сообщений и запросов информации (в 2016 года - 4434), в том числе в форме смс-сообщений - 114 (в 2016 года - 35).

По сравнению с 2016 годом количество устных сообщений и запросов **увеличилось** на 9% (на 409 сообщений и запросов).



Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 2714 (56% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 334 (7%), г. Бердска - 119 (3%), Колыванского и Тогучинского районов - по 95 (2%), Мошковского района - 92 (2%), Барабинского района - 85 (2%), Куйбышевского района - 82 (2%), г. Оби - 79 (2%), Черепановского района - 78 (2%),

Вопросы, содержащиеся в устных сообщениях и запросах:

- предоставление информации о полномочиях Губернатора Новосибирской области исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 2433 (50%);

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов, о перебоях в тепло-, электро- и водоснабжении - 1049 (22%);

- оказание финансовой помощи, лечения и оказании медицинской помощи, о трудоустройстве - 653 (13%);

- о благоустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог - 594 (12%).

По 60 сообщениям общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры. По 4783 запросам и сообщениям предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

VI. Меры управляющего воздействия, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения Новосибирской области и мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан.

В 2017 году общественной приемной Губернатора области подготовлено и представлено Губернатору Новосибирской области, руководителям Правительства Новосибирской области, а также направлены в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления **113** информационно-аналитических материалов с анализом количества и тематики вопросов обращений, результатов рассмотрения и принятых по обращениям мер, в том числе: 51 еженедельных оперативных информационных, 17 периодических информационно-статистических обзоров обращений, 3 информации в Администрацию Президента Российской Федерации о мерах управляющего воздействия, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации, 14 оперативных информационных обзоров обращений по районам Новосибирской области, 2 тематических информационно-аналитических обзора по наиболее проблемным вопросам, 26 обзоров и справок по результатам проведения контрольных мероприятий в органах государственной власти и органах местного самоуправления по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

На основе анализа тематики и количества обращений граждан принимаются решения о проведении **«прямых линий»** по наиболее актуальным вопросам.

В 2017 году в общественной приемной Губернатора области проведено **9** «прямых линий» (поступило **350** звонков) с участием специалистов министерств труда и социального развития, образования, науки и инновационной политики, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики, здравоохранения, департамента по тарифам, государственной жилищной инспекции, управления Федеральной службы судебных приставов по Новосибирской области, отделения Пенсионного Фонда Российской Федерации по Новосибирской области, Главного бюро медико-социальной экспертизы по Новосибирской области. «Прямые линии» проведены по вопросам:

- «О предоставлении гражданам адресной социальной выплаты в связи с необходимостью ограничения роста совокупного платежа граждан за коммунальные услуги в 2017 году» (поступило 29 звонков);

- «О порядке формирования размера платы за содержание жилого помещения и общего имущества в многоквартирных домах» (поступило 59 звонков);

- «Предоставление мест в детских дошкольных образовательных учреждениях Новосибирской области и г. Новосибирска» (поступил 61 звонок);

- «Взыскание алиментов в пользу несовершеннолетних детей» (поступило 44 звонка);

- «Реализация приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды на 2018-2022 годы» (поступило 35 звонков);

- «Социальное, медицинское обслуживание и пенсионное обеспечение граждан пожилого возраста» (поступило 40 звонков);

- «Взыскание алиментов, ответственность за неуплату алиментов и её видах» (поступил 21 звонок);

- «Предоставление жилых помещений детям - сиротам, и детям, оставшимся без попечения родителей» (поступило 20 звонков);

- «Предоставление мер социальной поддержки, лекарственном обеспечении, реабилитации и организации трудовой занятости инвалидов на территории Новосибирской области» (поступил 41 звонок).

По всем вопросам, поступившим на «прямые линии», были даны квалифицированные консультации, отдельные обращения взяты на контроль для проверки изложенных в обращениях фактов.

В соответствии с Планом проведения в 2017 году контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным Губернатором Новосибирской области, общественной приемной Губернатора области проведено **45** контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления (*в 2016 году - 55*), из них: в 10 исполнительных органах государственной власти, в 35 органах местного самоуправления (в том числе в сельских и городских поселениях - 24).

В ходе контрольных мероприятий оказывалась методическая и практическая помощь исполнительным органам государственной власти и органам местного самоуправления в организации работы с обращениями.

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 № 86 в целях оперативного принятия решений по обращениям граждан, адресованных Губернатору Новосибирской области, организации выездных личных приемов жителей муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, выполнения поручений Губернатора Новосибирской области по результатам рассмотрения обращений граждан создана мобильная приемная Губернатора Новосибирской области при общественной приемной Губернатора области. Мобильной приемной рассмотрено **182** обращения, в том числе по поручению Губернатора Новосибирской области - 65, с выездом на место - 25.

В 2017 году общественной приемной Губернатора области в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления направлено **229** служебных писем о соблюдении порядка рассмотрения обращений граждан (*в 2016 году - 203*).

Общественной приемной Губернатора области с должностными лицами и работниками исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам совершенствования работы с обращениями проведены **45** семинаров, в том числе 28 выездных и 5 в режиме видео-конференц-связи (обучение прошли **1844** человек). С **64** вновь назначенными работниками исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления на должности, обеспечивающие работу с обращениями граждан, проведены однодневные стажировки.

В 2017 году обучение по программе повышения квалификации по теме: «Организация работы с обращениями граждан» прошли **37** государственных гражданских служащих и муниципальных служащих.

В целях обеспечения права граждан на обращение вне зависимости от их места жительства, пребывания или нахождения, в любые исполнительные государственные органы и органы местного самоуправления:

- обеспечено функционирование системы перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших из Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области, в справочные телефонные службы исполнительных органов государственной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов. В 2017 году поступило **84** сообщения (*в 2016 году - 26*);

- обеспечена возможность гражданам направлять в адрес Губернатора Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления в реальном режиме времени смс-сообщения в электронной форме. В общественную приемную Губернатора области поступило **114** смс-сообщений и в органы государственной власти и органы местного самоуправления - **161** (*в 2016 году - 35*).

- обеспечено функционирование портала Правительства Новосибирской области «Электронная демократия Новосибирской области. В 2017 году поступило **299** сообщений (*в 2016 году - 181*);

- **182** официальных сайта органов исполнительной государственной власти и органов местного самоуправления переведены на единую платформу официального сайта Правительства Новосибирской области, что позволило создать единую систему доступа граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- в **32** исполнительных органах государственной власти и **65** органах местного самоуправления внедрена единая система регистрации и учета обращений на базе системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (СЭДД), что позволило сократить сроки регистрации обращений, а главное - сократить сроки переадресации и рассмотрения обращений.

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области позволило в 2017 года обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение содержащихся в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.