

**Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области
и в Правительство Новосибирской области
во II квартале 2016 года и результатах их рассмотрения**

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

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

Во 2 квартале 2016 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **6749** обращений (*в 1 квартале 2016 года - 5466; во 2 квартале 2015 года - 6924*), в том числе:

1) письменных обращений - **4811** (*в 1 квартале 2016 года - 3836; во 2 квартале 2015 года - 4473*);

2) устных обращений - **1938** (*в 1 квартале 2016 года - 1630; во 2 квартале 2015 года - 2451*), из них поступивших:

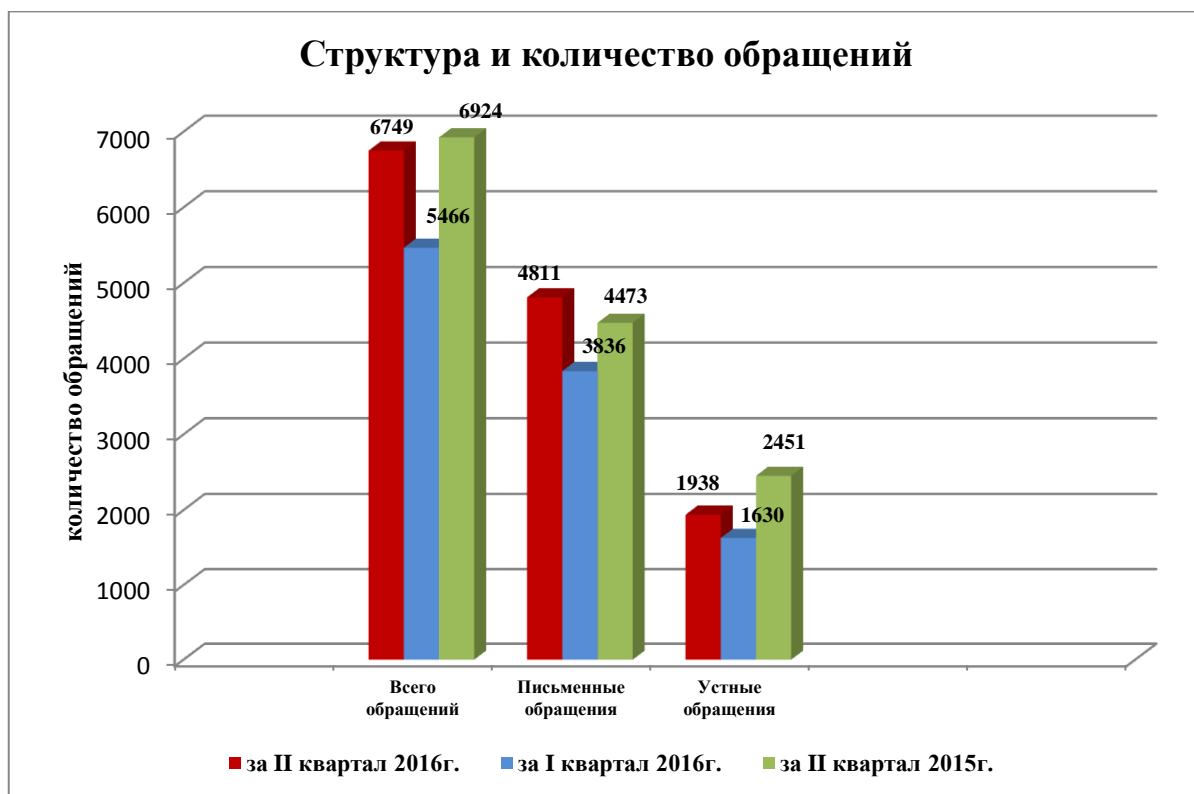
- на личных приемах к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **63** (*в 1 квартале 2016 года - 47; во 2 квартале 2015 года - 80*);

- к специалистам общественной приемной Губернатора области - **715** (*в 1 квартале 2016 года - 555; во 2 квартале 2015 года - 1345*);

- в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **1160** (*в 1 квартале 2016 года - 1224; во 2 квартале 2015 года - 1039*).

По сравнению с 1 кварталом 2016 года (5466 обращений) **общее количество обращений** во 2 квартале 2016 года (письменных и устных) **увеличилось на 23%** (на 1283 обращения).

По сравнению со 2 кварталом 2015 года (6924 обращения) **общее количество обращений** во 2 квартале 2016 года (письменных и устных) **уменьшилось на 3%** (на 175 обращений).



1. Организация работы с письменными обращениями и запросами информации

Во 2 квартале 2016 года в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области поступило **4811** письменных обращений и запросов (в 1 квартале 2016 года - 3836; во 2 квартале 2015 года - 4473), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт общественной приемной Губернатора области - 1112 (23%) (в 1 квартале 2016 года через официальный сайт общественной приемной Губернатора области - 839 (22%); во 2 квартале 2015 года через официальный сайт общественной приемной Губернатора области - 1037 (23%)).

По сравнению с 1 кварталом 2016 года отмечается **увеличение количества письменных обращений на 25%** (на 975 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2015 года отмечается **увеличение количества письменных обращений на 8%** (на 338 обращений).

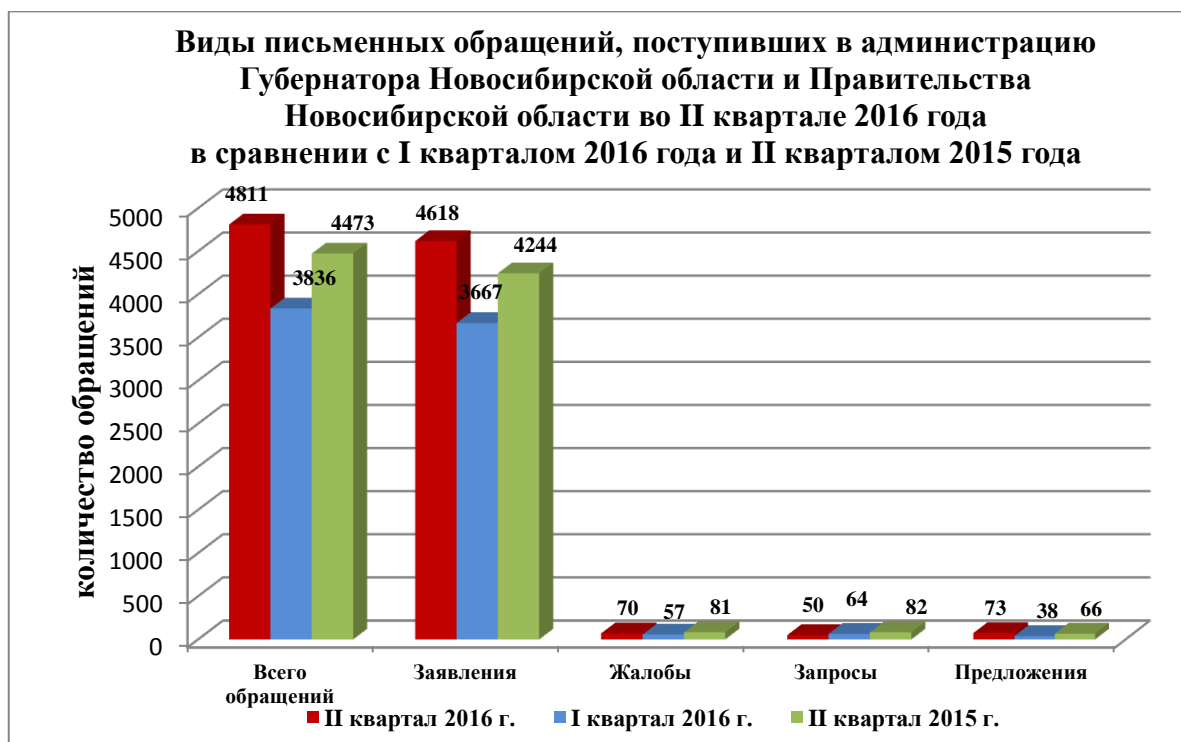
По видам письменные обращения подразделяются на:

- **заявления** - **4618** (96%) (в 1 квартале 2016 года - 3677(96%); во 2 квартале 2015 года - 4244 (95%));

- **предложения** - **73** (1,5%) (в 1 квартале 2016 года - 38 (1%); во 2 квартале 2015 года - 66 (1%));

- **жалобы** - **70** (1,5%) (в 1 квартале 2016 года - 57 (1%); во 2 квартале 2015 года - 81 (2%));

- **запросы** - **50** (1%) (в 1 квартале 2016 года - 79 (2%); во 2 квартале 2015 года - 82 (2%)).



Вопросы, поднимаемые гражданами в письменных обращениях, относятся к тематическим разделам:

1) «Социальная сфера» - 1398 (29%) (в 1 квартале 2016 года - 1284 (33%) - **увеличение** на 9% (на 114 обращений)) (во 2 квартале 2015 года - 1266 (31%) **увеличение** на 10% (на 132 обращения).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4811 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3836 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4473 вопроса)
1.	Получение места в детских садах	178	0,648	3,69	93	0,338	2,42	351	1,277	7,84
2.	Оказание материальной помощи	158	0,575	3,28	145	0,531	3,8	120	0,436	2,68
3.	Лечение и оказание мед. помощи	85	0,309	1,76	90	0,327	2,34	60	0,218	1,34
4.	Лекарственное обеспечение	79	0,287	1,64	31	0,112	0,8	29	0,105	0,64
5.	Работа медицин. учреждений и их сотрудников	65	0,236	1,35	44	0,16	1,14	38	0,138	0,84
6.	Просьбы о трудоустройстве	37	0,134	0,76	24	0,087	0,62	25	0,09	0,55

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Маслянинского района - 11,84; Ордынского района - 10,09; Черепановского района - 10,27; Новосибирского района - 5,72.

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 1288 (27%) (в 1 квартале 2016 года - 1253 (33%) - увеличение на 3% (на 35 обращений)) (во 2 квартале 2015 года - 1398 (33%)) - уменьшение на 8% (на 110 обращений)).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4811 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3836 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4473 вопроса)
1.	Получение жилья по договору соц. найма	369	1,343	7,66	425	1,547	11	368	1,33	8,22
2.	Расселение из аварийного жилого фонда	100	0,364	2,07	130	0,473	3,38	118	0,429	2,63
3.	Ненадлежащее содержание общего имущества	70	0,254	1,45	65	0,269	1,92	88	0,32	1,96
4.	Предоставление субсидий на жилье	66	0,24	1,37	74	0,254	1,82	55	0,2	1,22
5.	Предоставление коммунальн. услуг ненадлежащего качества	51	0,185	1,06	70	0,127	0,91	44	0,16	0,98

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Чистоозерного района - 10,49; Искитимского района - 9,28; Сузунского района - 9,22; Черепановского района - 8,8; г. Оби - 7,73.

3) «Экономика» - 1301 (27%) (в 1 квартале 2016 года - 735 (19%) - увеличение на 77% (на 566 обращений)) (во 2 квартале 2015 года - 1281 (28%)) - увеличение на 2% (на 20 обращений)).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (4811 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (3836 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (4473 вопроса)
1.	Благоустройство городов и поселков	211	0,768	4,38	56	0,2	1,45	128	0,465	2,86
2.	Состояние и ремонт дорог	154	0,56	3,2	84	0,3	2,18	179	0,651	4
3.	Выделение зем. участков для строительства	78	0,283	1,62	68	0,247	1,77	101	0,367	2,25
3.	Водоснабжение поселений	65	0,23	1,35	27	0,09	0,59	44	0,16	0,98

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: г. Оби - 9,84; Новосибирского района - 8,86; Мошковского района - 8,64; Черепановского района - 8,17.

4) «Государственное устройство, общество и политика» - 719 (12%) (в 1 квартале 2016 года - 459 (12%) - увеличение на 57% (на 260 обращений)) (во 2 квартале 2015 года - 477 (13%) - увеличение на 51% (на 242 обращения)).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4811 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3836 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4473 вопроса)
1.	Перевод времени НСО в шестую часовую зону	260	0,94	5,4	45	0,163	1,17	-	-	-
2.	Работа органов гос. власти и органов МСУ	90	0,32	1,87	71	0,258	1,85	25	0,09	0,55
3.	Порядок рассмотрения обращений граждан	40	0,14	0,83	47	0,171	1,22	70	0,254	1,56
4.	Право на жилище и его неприкосновенн.	27	0,098	0,56	26	0,09	0,67	31	0,11	0,69

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: Мошковского района - 3,81; Ордынского района - 2,52; Новосибирского района - 1,45.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 105 (2%) (в 1 квартале 2016 года - 105 (2%); (во 2 квартале 2015 года - 51 (1%)) - увеличение в 2 раза (на 54 обращения).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Краснозерского района - 1,29 и Ордынского района - 0,64.



Письменные обращения были **рассмотрены (направлены на рассмотрение по компетенции)**:

- Губернатором Новосибирской области - 319 обращений (7%) (в 1 квартале 2016 года - 134 обращения (4%));

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 513 обращений (11%) (в 1 квартале 2016 года - 396 обращений (10%));

- руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - 3357 обращений (70%) (в 1 квартале 2016 года - 2405 обращений (63%));

- направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления в Новосибирской области - 509 обращений (11%) (в 1 квартале 2016 года - 794 обращения (20%);

- направлены на рассмотрение в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и иные государственные органы - 113 обращений (2%) (в 1 квартале 2016 года - 107 обращений (3%)).

По результатам рассмотрения письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **685** (14%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по **207** (4%) обращениям (в 1 квартале 2016 года **поддержано** - 239 обращений (6%), в том числе приняты меры - 166 обращений (4%));

- **даны разъяснения** - **4118** (86%) (в 1 квартале 2016 года даны разъяснения - 3584 (94%));

- **не поддержано – нет** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению) - **нет** (в 1 квартале 2016 года **не поддержано** - **нет**);

- **на рассмотрении** - **8** (продлены сроки рассмотрения в соответствии с законодательством).

Во 2 квартале 2016 года из **Администрации Президента Российской Федерации** поступило **2153** (45%) письменных обращения (в 1 квартале 2016 года - 1766 (46%); во 2 квартале 2015 года - 2117 (47%)).

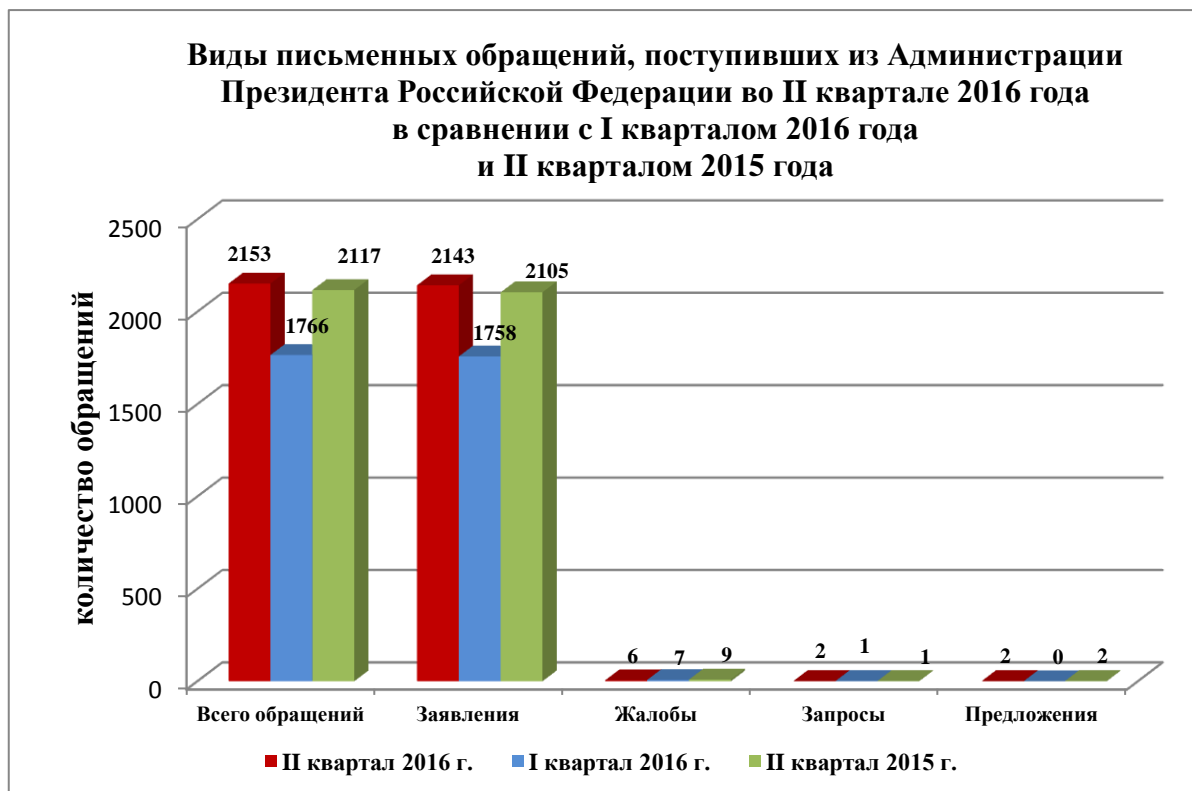
По сравнению с 1 кварталом 2016 года (1766 обращений) количество письменных обращений в адрес Президента Российской Федерации **увеличилось на 22%** (на 387 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2015 года количество письменных обращений в адрес Президента Российской Федерации **увеличилось на 2%** (на 36 обращений).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- **заявления** - **2143** (99%) (в 1 квартале 2016 года - 1758 (99%); во 2 квартале 2015 года - 2105 (99%));

- **жалобы** - **6** (1%) (в 1 квартале 2016 года - 7 (1%); во 2 квартале 2015 года - 9 (3%));
- **запросы** - **2** (в 1 квартале 2016 года - 1; во 2 квартале 2015 года - 1);
- **предложения** - **2** (в 1 квартале 2016 года - нет; во 2 квартале 2015 года - 2).



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

1) «Социальная сфера» - 719 (33%) (в 1 квартале 2016 года - 652 (37%) - увеличение на 10% (на 67 обращений)) (во 2 квартале 2015 года - 728 (36%) - уменьшение на 1% (на 9 обращений)).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2153 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (1766 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2117 вопросов)
1.	Получение места в детских садах	128	0,465	5,94	78	0,283	4,41	231	0,84	10,91
2.	Оказание материальной помощи	103	0,374	4,78	85	0,309	4,81	120	0,436	5,66
3.	Лечение и оказание высокотехнолог. мед. помощи	85	0,309	3,94	38	0,138	2,15	60	0,218	2,83
4.	Работа медицинских учреждений	65	0,236	3,01	25	0,09	1,41	38	0,138	1,79

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Чановского района - 5,38; Черепановского района - 3,35; Новосибирского района - 2,9; Куйбышевского района - 2,04.

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 569 (26%) (в 1 квартале 2016 года - 550 (25%) - увеличение на 3% (на 19 обращений)) (во 2 квартале 2015 года - 650 (31%) - уменьшение на 12% (на 81 обращение)).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2153 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (1766 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2117 вопросов)
1.	Получение жилья по договору соц. найма	213	0,775	9,89	157	0,571	8,89	139	0,506	6,56
2.	Расселение из аварийного жилого фонда	53	0,192	2,46	48	0,174	2,71	63	0,229	2,97
3.	Предоставление субсидий на жилье	19	0,069	0,88	35	0,127	1,98	19	0,069	0,89
4.	Перебои в водоснабжении	19	0,069	0,88	4	0,014	0,22	10	0,036	0,47

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Каргатского района - 8,9; г. Оби - 4,56; Искитимского района - 4,16; Черепановского района - 2,51.

3) «Экономика» - 465 (22%) (в 1 квартале 2016 года - 283 (16%) - увеличение на 64% (на 182 обращения)) (во 2 квартале 2015 года - 470 (22%) - уменьшение на 1% (на 5 обращений)).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2153 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (1766 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2117 вопросов)
3.	Благоустройство городов и поселков	49	0,178	2,27	24	0,087	1,35	36	0,13	1,7
2.	Состояние и ремонт дорог	47	0,171	2,18	17	0,061	0,96	36	0,13	1,7
3.	Выделение зем. участков для строительства	41	0,149	1,9	24	0,087	1,35	54	0,196	2,55
4.	Водоснабжение поселений.	24	0,087	1,11	14	0,05	0,79	15	0,05	0,7

Наибольшую активность обращения по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Мошковского района - 4,83; Новосибирского района - 3,62; Болотнинского района - 2,5.

4) «Государственное устройство, общество, политика» - 376 (17%) (в 1 квартале 2016 года - 253 (15%) - увеличение на 33% (на 123 обращения)) (во 2 квартале 2015 года - 253 (12%) - увеличение на 33% (на 123 обращения)).

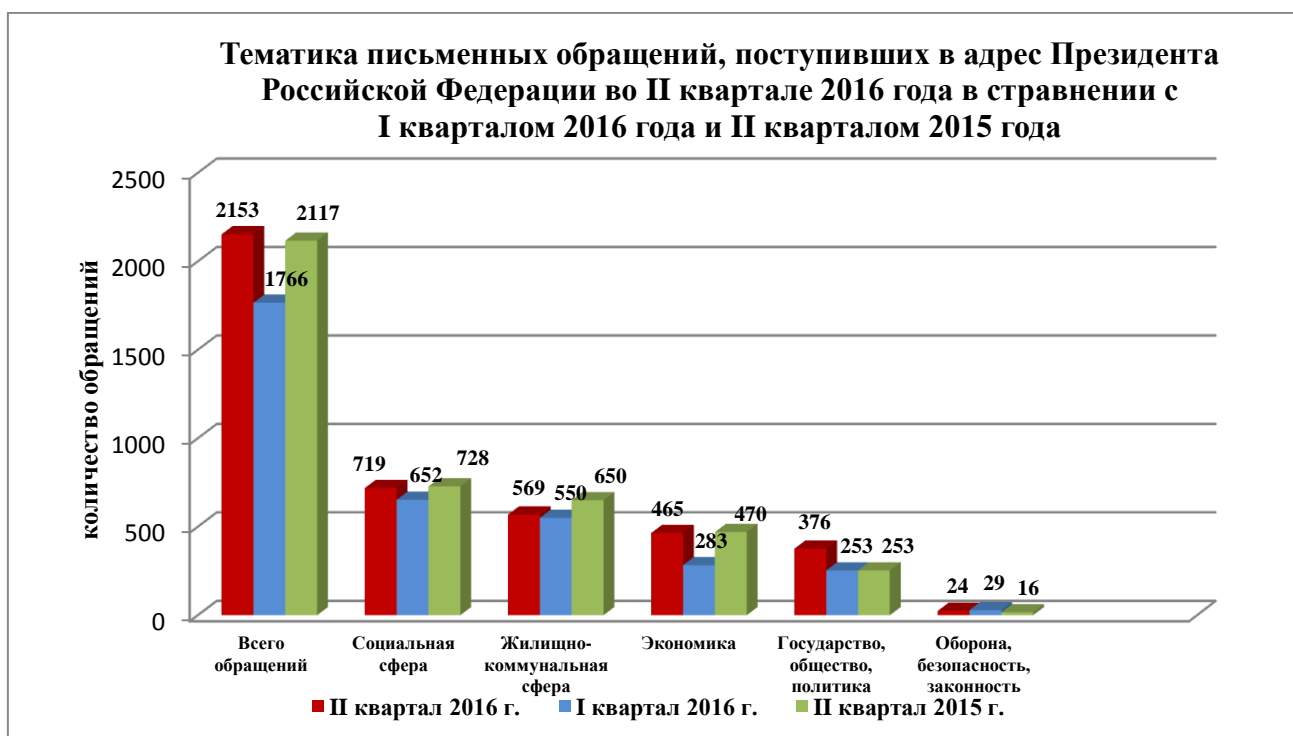
Наиболее часто задаваемые вопросы:

№	Наименование вопросов	2 квартал 2016 год			1 квартал 2016 год			2 квартал 2015 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2153 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (1766 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (2117 вопросов)
1.	Перевод времени НСО в шестую часовую зону	122	0,44	5,66	10	0,036	0,56	-	-	-
2.	Работа органов гос. власти и органов МСУ	46	0,167	2,13	52	0,189	2,94	54	0,196	2,55
3.	Право на жилище и его неприкосновенн.	23	0,083	1,06	19	0,069	1,07	25	0,091	1,18
4.	Порядок рассмотрения обращений граждан	20	0,072	0,928	35	0,127	1,98	10	0,036	0,47

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: Мошковского района - 2,79; Колыванского района - 2,44 и Маслянинского района - 2,11.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 24 (1%) (в 1 квартале 2016 года - 25 (2%) - уменьшение на 4% (на 1 обращение)) (во 2 квартале 2015 года - 16 (1%)) - увеличение на 50% (на 8 обращений)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Колыванского района - 0,81 и Мошковского района - 0,5.



По результатам рассмотрения письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации:

- **поддержано - 264** (12%), в том числе приняты меры - по **83** обращениям (4%) (в 1 квартале 2016 года поддержано - 112 обращений (7%), в том числе приняты меры - по 74 обращениям (4%));

- **даны разъяснения - 1885** (88%) (в 1 квартале 2016 года даны разъяснения - 1650 (93%));

- **не поддержано - нет.**

- **на рассмотрении - 4** (продлены сроки рассмотрения в соответствии с законодательством).

2. Личные и устные обращения

Во 2 квартале 2016 года в общественную приемную Губернатора области обратилось **1938** человек (в 1 квартале 2016 года - 1630) (во 2 квартале 2015 года - 2451), в том числе:

- лично на прием к специалистам общественной приемной Губернатора области - **715** (в 1 квартале 2016 года - 555) (во 2 квартале 2015 года - 1345), оказано консультаций по правовым вопросам - **256** (в 1 квартале 2016 года - 230) (во 2 квартале 2015 года - 208);

- устно по телефонам справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области - **1160** (в 1 квартале 2016 года - 1028) (во 2 квартале 2015 года - 1345).

По сравнению с 1 кварталом 2016 года количество **устных обращений увеличилось на 19%** (на 308 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2015 года количество **устных обращений уменьшилось на 21%** (на 513 обращений).

Из 1160 сообщений и запросов, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области, 22 сообщения было поставлено на контроль и приняты оперативные меры, по 1138 обращениям - даны ответы, консультации, разъяснения либо сообщения направлены в органы государственной власти и органы местного самоуправления по компетенции.

3. 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» установлен **единый день личного приема** граждан 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, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - каждая пятница месяца с 14.00.

Во 2 квартале 2016 года Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель

Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области на личном приеме приняли **747** человек (в 1 квартале 2016 года - 645) (во 2 квартале 2015 года - 645), в том числе:

- Губернатор Новосибирской области провел **3** личных приема и принял **22** человека (в 1 квартале 2016 года - 2 личных приема, принято 15 человек) (во 2 квартале 2015 года - 5 личных приемов, принял 29 человек), в том числе:

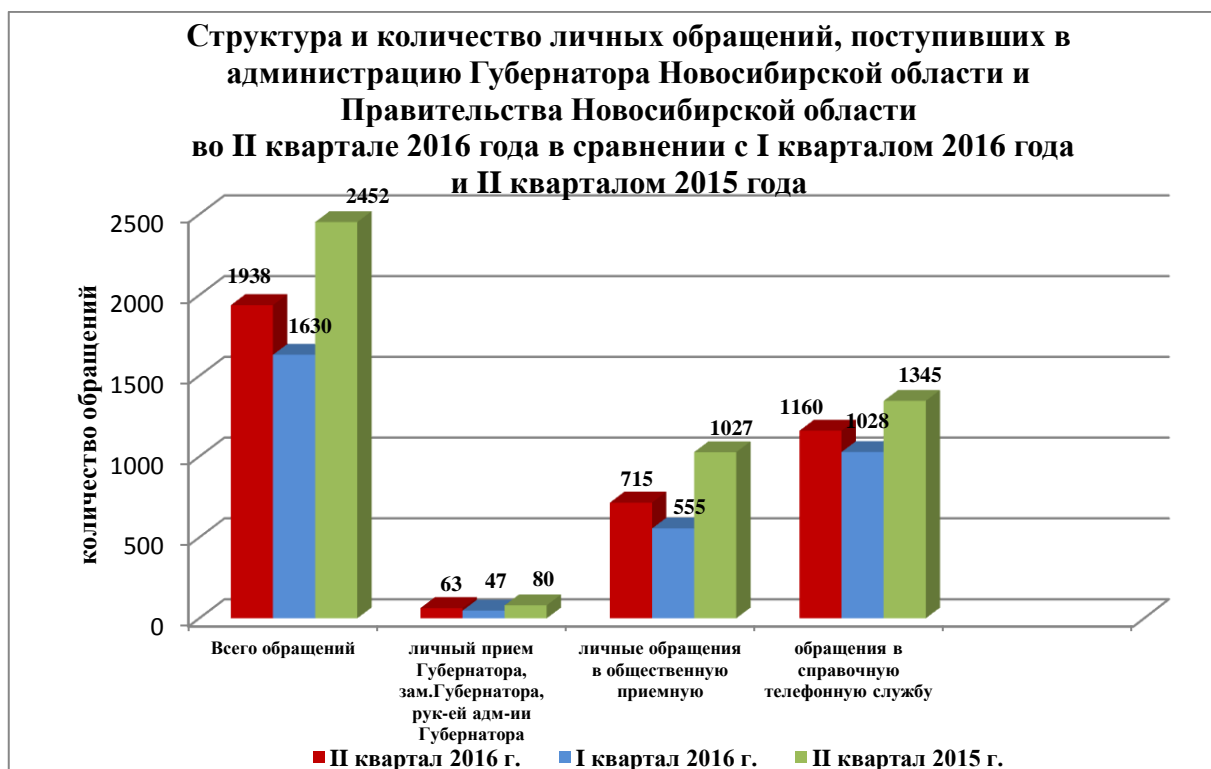
- в приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе (19.04.2016) - 5 человек;

- в режиме видео-конференц-связи ветеранов Великой Отечественной войны и членов их семей из Венгеровского, Усть-Таркского, Тогучинского, Кыштовского, Болотнинского, Кочковского, Куйбышевского, Северного и Убинского районов (05.05.2016) - 12 человек;

- выездной личный прием жителей Чановского района (24.06.2016) - 5 человек.

- первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **41** человек (в 1 квартале 2016 года - 32 человека) (во 2 квартале 2015 года - 50 человек);

- руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - **684** человека (в 1 квартале 2016 года - 598 человек) (во 2 квартале 2015 года - 566 человек).



4. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 17.10.2011 № 273 в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в целях обеспечения оперативного рассмотрения обращений граждан с выездом на место, а также контроля выполнения поручений Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области по результатам личного приема граждан при общественной приемной Губернатора области создана **группа оперативного реагирования**.

Во 2 квартале 2016 года группой оперативного реагирования проведены **3 выезда** (в 1 квартале 2016 года - 4) (во 2 квартале 2015 года - 4), приняты положительные решения по **3** обращениям. Выезды группы оперативного реагирования проведены по обращениям жителей г. Новосибирска, г. Оби и Новосибирского района (с. Березовка).

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

Во 2 квартале 2016 года в общественной приемной Губернатора области проведены **2 «прямых линии»:**

- 01.06.2016 «Об организации детского отдыха и оздоровления в летний период 2016 года на территории Новосибирской области».

По всем вопросам, поступившим на «прямую линию», были даны разъяснения специалистами министерства социального развития Новосибирской области.

- 15.06.2016 «Реализация программы капитального ремонта многоквартирных домов и порядке компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт».

В ходе «прямой линии» поступило 64 звонка, из них: от жителей г. Новосибирска - 52, от жителей области: Мошковского, Куйбышевского районов и г. Болотное Болотнинского района - по 2; Новосибирского, Колыванского районов, г. Бердска, г. Искитима, г. Оби, р.п. Кольцово - по 1.

Жителей области интересовали вопросы о порядке выплат компенсаций расходов на оплату жилья и коммунальных услуг льготных категорий граждан, о программе расселения из ветхого жилья, оплаты за капитальный ремонт многоквартирного жилого дома лицами старше 70 - ти лет, о сроках проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов, о компенсации взносов за капитальный ремонт многоквартирных жилых домов, и др.

По 60 вопросам были даны разъяснения, 4 обращения взяты на контроль министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области и министерством социального развития Новосибирской области для проверки фактов и ответа заявителям.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Рабочей группой Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в период с 16 по 20 мая 2016 года были поведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в 10 органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области, в том числе:

- в управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области; министерстве здравоохранения Новосибирской области; министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области; министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области; министерстве социального развития Новосибирской области; министерстве юстиции Новосибирской области;
- в мэрии г. Новосибирска; в администрациях Колыванского района, Коченевского района и г. Бердска.

Вывод по результатам контрольных мероприятий - работа с обращениями граждан в Правительстве Новосибирской области, исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области осуществляется в соответствии с требованиями федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также других нормативных актов, регулирующих данный вид деятельности. Создана необходимая правовая, организационно-техническая база, имеются квалифицированные кадры, накоплен опыт работы с обращениями граждан. Предложения и рекомендации, по результатам проведения контрольных мероприятий в период с 11 мая по 17 мая 2011 года, в соответствии с планом, представленным в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, реализованы в полном объеме.

По результатам проведенных контрольных мероприятий в Правительстве Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области разработаны Планы мероприятий по реализации предложений по совершенствованию работы с обращениями граждан и организаций, изложенных в отчете Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о проведении контрольных мероприятий по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в Новосибирской области.

Во 2 квартале 2016 года общественной приемной Губернатора области подготовлено и направлено Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, главам муниципальных районов и

городских округов Новосибирской области **13 еженедельных оперативных информационных** о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, и о состоянии исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан. Руководителям органов государственной власти направлено **37 служебных писем** по вопросам соблюдения исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан.

Во 2 квартале 2016 года общественной приемной Губернатора области в **11** органах государственной власти и органах местного самоуправления проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями и практике применения законодательств о порядке рассмотрения обращений, в том числе:

- в органах государственной власти Новосибирской области - 4 (министерство экономического развития Новосибирской области, министерство труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области, министерство финансов и налоговой политики Новосибирской области, департамент по тарифам Новосибирской области);

- в органах местного самоуправления в Новосибирской области - 7 (администрация Колыванского района; администрация г. Бердска; администрация Болотнинского района; администрация г. Болотное; администрация Баратаевского сельсовета Болотнинского района, администрация Чановского района; администрации р.п. Чаны).

Во 2 квартале 2016 года по вопросам работы с обращениями граждан общественной приемной Губернатора области проведены **5 семинарских занятий** (обучение прошли 136 человек), в том числе:

- со специалистами администраций муниципальных районов и городских округов, сельских и городских поселений Новосибирской области - **5**.

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