

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в III квартале 2017 года обращений, запросов информации
и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших в адрес Губернатора 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 3 квартале 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Новосибирской области поступило **34177** обращений (*во 2 квартале 2017 года - 36725, в 3 квартале 2016 года - 38807*), в том числе:

1) В адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области - 5262 (*во 2 квартале 2017 года - 5069; в 3 квартале 2016 года - 5626*), в том числе:

- письменных обращений - 3459 (*во 2 квартале 2017 года - 3421; в 3 квартале 2016 года - 3828*);

- 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 - 39 (*во 2 квартале 2017 года - 51; в 3 квартале 2016 года - 41*);

- к специалистам общественной приемной Губернатора области - 607 (*во 2 квартале 2017 года - 578; в 3 квартале 2016 года - 676*);

- в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - 1157 (*во 2 квартале 2017 года - 1019; в 3 квартале 2016 года - 1081*).

2) В исполнительные органы государственной власти - 8828 (*во 2 квартале 2017 года - 8436, в 3 квартале 2016 года - 11468*), в том числе:

- письменных обращений - 8004 (*во 2 квартале 2017 года - 7609, в 3 квартале 2016 года - 10533*);

- на личных приемах - 520 (*во 2 квартале 2017 года - 507, в 3 квартале 2016 года - 586*);

- по справочным телефонам - 304 (*во 2 квартале 2017 года - 320, в 3 квартале 2016 года - 349*).

3) В органы местного самоуправления всех уровней - 20087 (*во 2 квартале 2017 года - 23220, в 3 квартале 2016 года - 21713*), из них:

а) в адрес глав муниципальных районов и городских округов - 12249 (во 2 квартале 2017 года - 12904, в 3 квартале 2016 года - 12568), из них:

- письменных обращений - 6259 (во 2 квартале 2017 года - 6685, в 3 квартале 2016 года - 8012);

- на личных приемах - 1365 (во 2 квартале 2017 года - 1324, в 3 квартале 2016 года - 1777);

- по справочным телефонам - 4625 (во 2 квартале 2017 года - 4895, в 3 квартале 2016 года - 2779).

б) в адрес глав сельских и городских поселений - 7838 (во 2 квартале 2017 года - 10316, в 3 квартале 2016 года - 9145), из них:

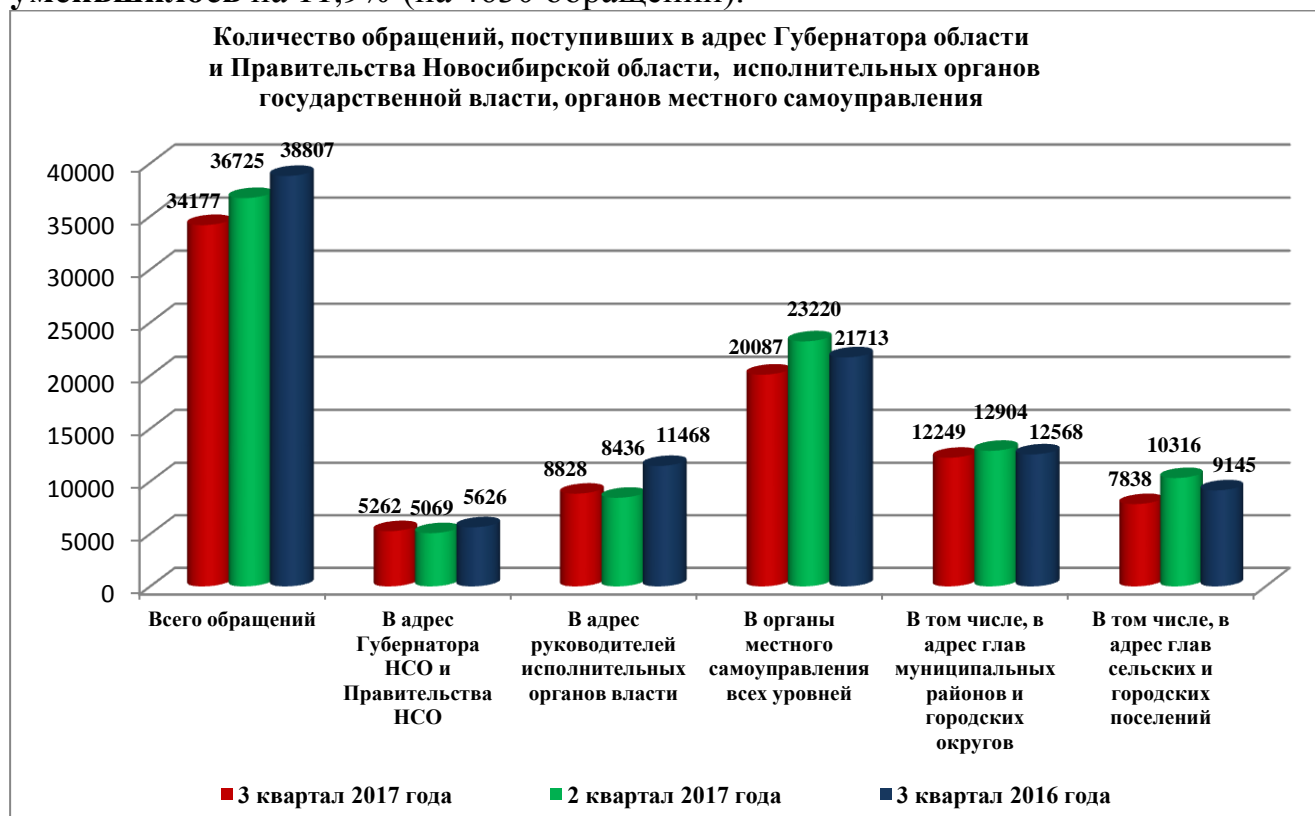
- письменных обращений - 2715 (во 2 квартале 2017 года - 4012, в 3 квартале 2016 года - 3884);

- на личных приемах - 1831 (во 2 квартале 2017 года - 2426, в 3 квартале 2016 года - 2569);

- по справочным телефонам - 3292 (во 2 квартале 2017 года - 3878, в 3 квартале 2016 года - 2692).

По сравнению со 2 кварталом 2017 года общее количество обращений уменьшилось на 7% (на 2548 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2016 года общее количество обращений уменьшилось на 11,9% (на 4630 обращений).



Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения в 3 квартале 2017 года проявили жители: г. Оби (2,144), г. Искитима (1,793), Новосибирского (1,785), Колыванского (1,712) и Кыштовского (1,684) районов.

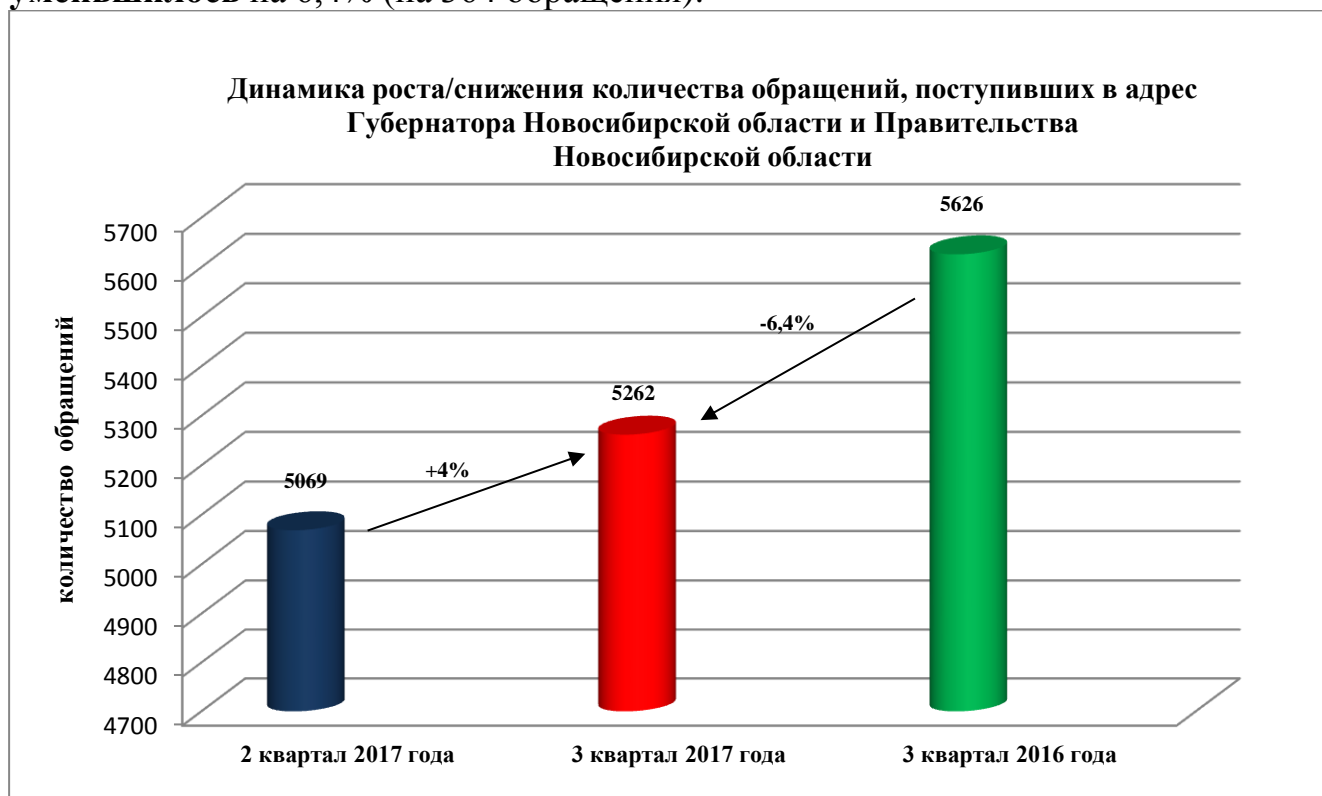
Меньше всего обращались жители: Усть-Тарского района (0,258), р.п. Кольцово (0,321), Баганского (0,453), Венгеровского (0,471), Здвинского (0,471) и Красноозерского (0,655) районов.

II. В 3 квартале 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило 5262 письменных и личных обращений, запросов информации и сообщений (во 2 квартале 2017 года - 5069; в 3 квартале 2016 года - 5626).



По сравнению со 2 кварталом 2017 года общее количество обращений **увеличилось** на 4% (на 193 обращения).

По сравнению с 3 кварталом 2016 года общее количество обращений **уменьшилось** на 6,4% (на 364 обращения).



В 3459 обращениях содержится 5753 вопроса. По сравнению со 2 кварталом 2017 года (5565) количество вопросов увеличилось на 3,3% (на 188), по сравнению с 3 кварталом 2016 года (5865) уменьшилось на 2% (на 112).



Увеличение количества обращений в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области по сравнению со 2 кварталом 2017 года связано, в основном, с началом реализации на территории Новосибирской области нескольких федеральных и областных проектов и программ: федеральный приоритетный проект «Формирование комфортной городской среды» (132 обращения), приоритетный проект «Безопасные и качественные дороги» (126 обращений), программа «Жилье для российской семьи» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» (116 обращений), региональная адресная программа «Переселение из аварийного жилищного фонда на 2013-2017 годы» (99 обращений), долгосрочная целевая программа «Чистая вода» в Новосибирской области на 2012-2017 годы» (39 обращений).

Отмечается увеличение количества обращений по вопросам 13 наименований, содержащихся в общероссийском тематическом классификаторе обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, в том числе: трудоустройство, лекарственное обеспечение, получение места в детском дошкольном воспитательном учреждении, работа медицинских учреждений и их сотрудников, лечение и оказание медицинской помощи, оказание материальной помощи, оплата жилищно-коммунальных услуг и электроэнергии, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов, переселение из ветхого и аварийного жилья,

состояние и ремонт дорог, запросов информации о деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, реализация и восстановление нарушенных прав граждан, охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях.

Вместе с тем, отмечается уменьшение количества обращений по вопросам: работа управляющих организаций, улучшение жилищных условий, деятельность в сфере строительства, водоснабжение поселений, выделения земельных участков, благоустройство городов и поселков, конфликты на бытовой почве.

Уменьшение количества обращений в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области по сравнению с 3 кварталом 2016 года связано, в первую очередь, с осуществлением органами государственной власти и органами местного самоуправления мерами управляющего воздействия по снижению активности обращений граждан, выявлению и устранению причин обоснованных жалоб граждан, а также реализации планов мероприятий по совершенствованию работы с обращениями.

На официальных сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления в доступной для граждан форме размещена информация о работе с обращениями граждан, о компетенции органов государственной власти и органов местного самоуправления, о порядке реализации, защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов граждан, о порядке оказания государственных или муниципальных услуг.

Созданы условия для обращения граждан в устной форме и в форме смс-сообщений. В 3 квартале 2017 года в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило 1157 устных сообщений и запросов информации (*во 2 квартале 2017 года - 1019, в 3 квартале 2016 года - 1081*), на справочные телефоны органов государственной власти - 304 (*во 2 квартале 2017 года - 320, в 3 квартале 2016 года - 349*), на справочные телефоны глав муниципальных районов и городских округов - 4625 (*во 2 квартале 2017 года - 4895, в 3 квартале 2016 года - 2779*), глав сельских и городских поселений - 3292 (*во 2 квартале 2017 года - 3878, в 3 квартале 2016 - 2692*). Работа справочных телефонов общественной приемной Губернатора области, органов государственной власти, органов местного самоуправления способствует снижению количества письменных обращений.

На постоянной основе осуществляется администрирование официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе по обеспечению возможности гражданам направить обращение в форме электронного документа.

На официальных сайтах созданы страницы «Обращения граждан» для обращения в форме электронного документа, в том числе предусматривающих необходимость излагать суть предложения, заявления или жалобы и возможность прилагать документы и материалы в электронной форме в случае необходимости подтверждения доводов.

Официальные сайты органов местного самоуправления переводятся на единую платформу официального сайта Правительства Новосибирской области (переведен 31 официальный сайт органов местного самоуправления).

В целях выработки мер управляющего воздействия ежемесячно, ежеквартально проводится анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области.

В целях реализации права граждан на личное обращение в любой орган государственной власти и орган местного самоуправления на территории Новосибирской области обеспечена дополнительная возможность личного приема граждан в режиме видео или аудиосвязи с применением специального программного обеспечения уполномоченными лицами исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращениях вопросов. В Правительстве Новосибирской области, органах государственной власти и органах местного самоуправления назначено 624 уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием граждан в режиме видео и аудиосвязи, установлено 538 универсальных автоматизированных рабочих мест (*с начала 2017 года проведено 12 видеоприемов*).

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 15.10.2007 № 138-ОЗ «О государственных информационных системах, государственных информационных ресурсах, территориальной информационной системе Новосибирской области» и в целях интерактивного взаимодействия исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области с населением действует интернет - портал «Электронная демократия Новосибирской области» (далее - Портал)

В 3 квартале 2017 года на Портал поступило 71 сообщение по вопросам: жилищно-коммунальная сфера - 47, состояние и ремонт дорог - 24 (*с начала года 2017 года - 202 сообщения*).

По сравнению со 2 кварталом 2017 года (60 сообщений) количество сообщений на Портал увеличилось на 18% (на 11 сообщений), по сравнению с 3 кварталом 2016 года (26 сообщений) увеличилось на 173% (на 45).

Рассмотрение письменных обращений

В 3 квартале 2017 года поступило **3459** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 738 (21%) (*во 2 квартале 2017 года - 3421, в том числе в форме электронного документа - 525 (15%); в 3 квартале 2016 года - 3828, в том числе в форме электронного документа - 1102 (27%)*).

По сравнению со 2 кварталом 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 2% (на 38 обращений). По сравнению с 3 кварталом 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 10% (на 369 обращений).



В 3459 письменных обращениях содержится 3952 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

1) «Социальная сфера» - 1280 (32%) (во 2 квартале 2017 года - 1084 (28%) - увеличение на 18% (на 196 вопросов)) (в 3 квартале 2016 года - 1308 (32%) - уменьшение на 2% (на 27 вопросов)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: получение места в детском дошкольном воспитательном учреждении, оказание материальной помощи, лечение и оказание медицинской помощи, трудоустройство, работа медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственное обеспечение.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопроса	3 квартал 2017 года			2 квартал 2017 года			3 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3910 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4067 вопросов)
1.	Получение места в дошкольных учреждениях	295	1,06	7,46	240	0,86	6,13	254	0,924	6,24
2.	Оказание материальной помощи	149	0,53	3,77	112	0,41	2,86	189	0,688	4,64
3.	Лечение и оказание медицинской помощи	77	0,27	1,94	73	0,26	1,86	55	0,201	1,35
4.	Трудоустройство	57	0,21	1,44	11	0,03	0,28	33	0,121	0,81
5.	Работа медицинских учреждений	42	0,15	1,09	40	0,14	1,02	55	0,201	1,35
6.	Лекарственное обеспечение	28	0,11	0,71	25	0,08	0,63	21	0,076	0,51

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Сузунского района - 0,64, Кыштовского района - 0,56, Коченевского района - 0,32, Болотнинского района - 0,29.

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 1231 (36%) (во 2 квартале 2017 года - 1270 (23%) - уменьшение на 3% (на 39 вопросов)) (в 3 квартале 2016 года - 1279 (31%) - уменьшение на 4% (на 48 вопросов)).

Уменьшилось количество обращений по вопросам: улучшение жилищных условий, работа управляющих организаций.

Увеличилось количество обращений по вопросам: переселение из ветхого и аварийного жилья, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов, оплата жилищно-коммунальных услуг и электроэнергии.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	3 квартал 2017 года			2 квартал 2017 года			3 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3910 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4067 вопросов)
1.	Улучшение жилищных условий	116	0,41	2,93	117	0,42	2,99	50	0,182	1,22
2.	Работа управляющих организаций	109	0,39	2,75	137	0,49	3,51	99	0,35	2,43
3.	Переселение из аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	99	0,35	2,51	91	0,32	2,32	88	0,320	2,16
4.	Ненадлежащее содержание общего имущества	84	0,66	2,12	54	0,19	1,38	78	0,283	1,91
5.	Оплата жилищно-коммунальных услуг и электроэнергии	77	0,27	1,94	69	0,24	1,76	103	0,37	2,53
6.	Предоставление коммун-х услуг ненадлежащего качества	34	0,12	0,86	34	0,12	0,86	44	0,160	1,08

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Доволенского района - 0,61, Каргатского района - 0,54, Сузунского района - 0,46, Татарского района - 0,38.

3) «Экономика» - 907 (23%) (во 2 квартале 2017 года - 1016 (26%) - уменьшение на 11% (на 109 вопросов)) (в 3 квартале 2016 года - 1043 (26%) - уменьшение на 13% (на 136 вопросов)).

Уменьшилось количество обращений по вопросам: благоустройство городов и поселков, выделение земельных участков, водоснабжение поселений, деятельность в сфере строительства.

Увеличилось количество обращений по вопросу состояния и ремонта дорог.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	3 квартал 2017 года			2 квартал 2017 года			3 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (3910 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (4067 вопросов)
1.	Благоустройство городов и поселков	132	0,47	3,34	172	0,61	4,39	162	0,589	3,98
2.	Состояние и ремонт дорог	126	0,45	3,18	119	0,42	3,04	58	0,21	1,42
3.	Выделение земельных участков	44	0,15	1,11	51	0,18	1,31	46	0,167	1,13
4.	Водоснабжение поселений	39	0,14	0,98	41	0,14	1,04	55	0,21	1,35
5.	Деятельность в сфере строительства	6	0,02	0,15	18	0,06	0,46	13	0,04	0,31

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Кыштовского района - 0,84, Болотнинского района - 0,39, Мошковского района - 0,34, Карасукского района - 0,22,

4) «Государство, общество, политика» - 448 (11%) (во 2 квартале 2017 года - 456 (12%) - уменьшение на 2% (на 8 вопросов)) (в 3 квартале 2016 года - 375 (9%) - увеличение на 19% (на 73 вопроса)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: реализация и восстановление нарушенных прав граждан, деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления, порядок рассмотрения обращений граждан.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	3 квартал 2017 года			2 квартал 2017 года			3 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3910 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (4067 вопроса)
1.	Порядок рассмотрения обращений граждан, просьбы о записи на личный прием	102	0,36	2,58	65	0,23	1,66	41	0,14	1,08
2.	Реализация и восстановление нарушенных прав граждан	84	0,31	2,12	66	0,12	0,92	47	0,087	0,59
3.	Деятельность ИОГВ и ОМС	45	0,16	1,13	32	0,11	0,81	89	0,32	2,18

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Коченевского района - 0,21, Татарского района - 0,15, Черепановского района - 0,11.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 86 (2%) (во 2 квартале 2016 года - 84 (2%) - увеличение на 2% (на 2 вопроса)) (в 3 квартале 2016 года - 62 (2%) - увеличение на 38% (на 24 вопроса)).

Увеличилось количество обращений по вопросу охраны общественного порядка в городских и сельских поселениях - 9 (во 2 квартале 2017 года - 5, в 3 квартале 2016 года - 3)

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Коченевского района - 0,13, г. Оби - 0,10, Новосибирского района - 0,07.



Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, были рассмотрены (направлены на рассмотрение) по компетенции:

- Губернатором Новосибирской области - 295 (8%) (во 2 квартале 2017 года - 192, в 3 квартале 2016 года - 490);

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 512 (13%) (во 2 квартале 2017 года - 509, в 3 квартале 2016 года - 487);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 1632 (41%) (во 2 квартале 2017 года - 1457, в 3 квартале 2016 года - 2261);

- органами местного самоуправления - 1160 (29%) (во 2 квартале 2017 года - 1342, в 3 квартале 2016 года - 779);

- территориальными федеральными органами исполнительной власти и иными государственными органами - 353 (9%) (во 2 квартале 2017 года - 410, в 3 квартале 2016 года - 49).

Рассмотрено с выездом на место - 33 обращения.



Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) по мнению органа, рассмотревшего обращение - 157 (4%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 126 (80%) (во 2 квартале 2017 года - 150 (4%), в том числе меры приняты - 110 (73%), в 3 квартале 2016 года - 346 (9%), в том числе меры приняты - 212 (61%).

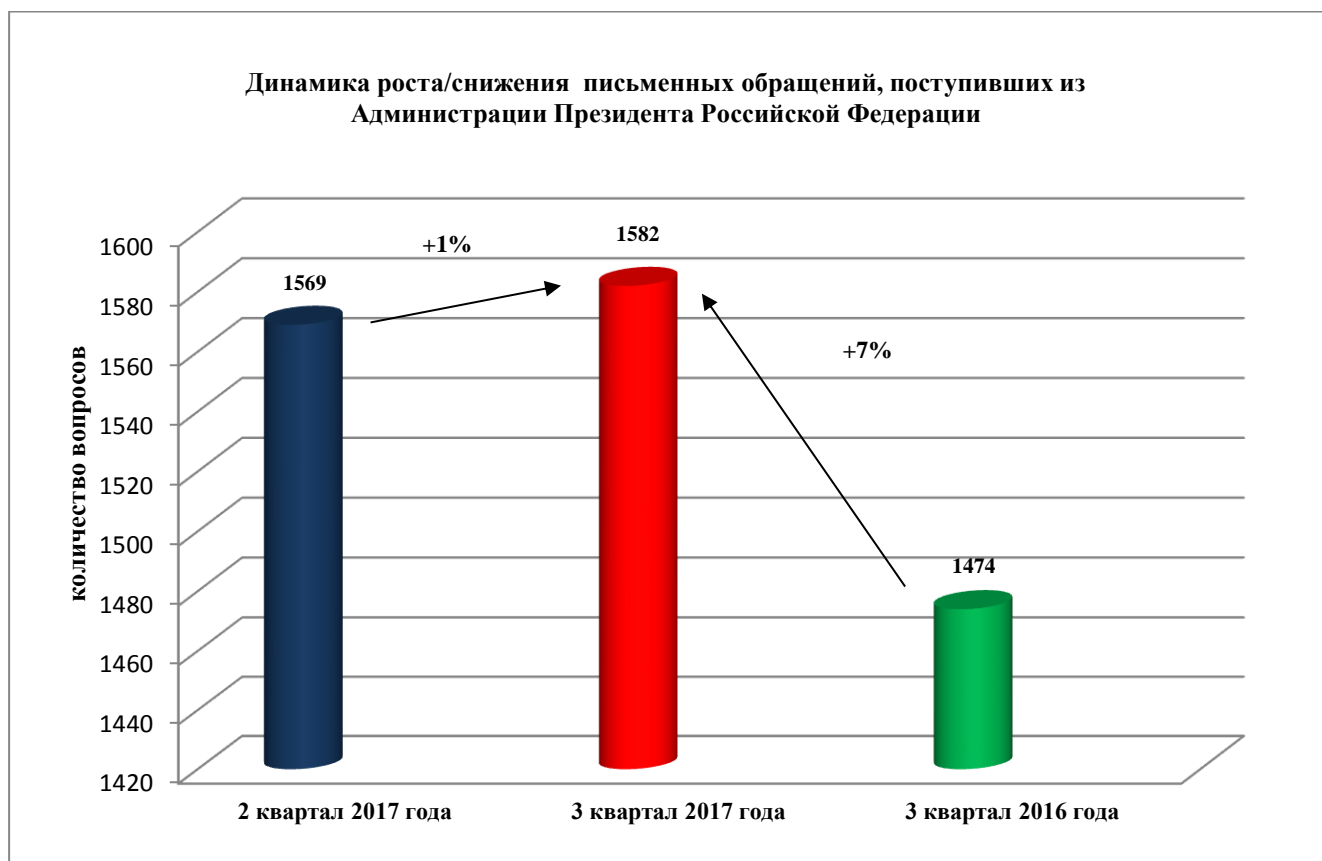
- разъяснено - 3795 (96%) (во 2 квартале 2017 года - 3760 (96%), в 3 квартале 2016 года - 3703 (91%));

- не поддержано - нет (во 2 квартале 2017 года - нет, в 3 квартале 2016 года - 1).

III. Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **1582** обращения от жителей Новосибирской области, в том числе 1560 письменных обращений и 22 устных сообщения (во 2 квартале 2017 года - 1569, в 3 квартале 2016 года - 1474).

По сравнению со 2 кварталом 2017 года количество обращений в адрес Президента Российской Федерации увеличилось на 1% (на 13 обращений), по сравнению с 3 кварталом 2016 года количество обращений увеличилось на 7% (на 108 обращений).

В 1560 письменных обращениях содержится 1809 вопросов. По сравнению с 2 кварталом 2017 года количество содержащихся в обращениях вопросов не увеличилось, по сравнению с 3 кварталом 2016 года (1575) увеличилось на 15% (на 234).



Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 899 (58% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 71 (5%), г. Бердска - 52 (3%), г. Искитима - 38 (5%), Черепановского района - 36 (2%), Коченевского района - 35 (2%), Искитимского района - 30 (2%), Тогучинского района - 29 (2%), г. Оби - 28 (2%).

В 1582 обращениях содержится 1831 вопрос, относящихся к тематическим разделам:

- Социальная сфера - 703 (38% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 549 (30%);
- Экономика - 349 (19%);
- Государство, общество, политика - 207 (10%);
- Оборона, безопасность, законность - 23 (3%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 65 (4%), в том числе меры приняты - по 52 вопросам (во 2 квартале 2017 года - 54 (3%), в том числе меры приняты - 41 (76%), в 3 квартале 2016 года - 137 (9%), в том числе меры приняты - 69 (50%);

- разъяснено - 1766 (96%) (во 2 квартале 2017 года - 1753 (97%), в 3 квартале 2016 года - 1438 (91%));

- не поддержано - нет (во 2 квартале 2017 года - нет, во 2 квартале 2016 года - нет).

IV. 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» установлен **единый день личного приема** гражданами руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти - каждая пятница месяца с 14.00 до 17.00. Первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области ведут личный прием граждан по пятницам в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Новосибирской области ежеквартально.

В 3 квартале 2017 года к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, к руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителям исполнительных органов государственной власти на личный прием обратились **556** человек (*во 2 квартале 2017 года - 558 человек, в 3 квартале 2016 года - 696 человек*), в том числе приняты:

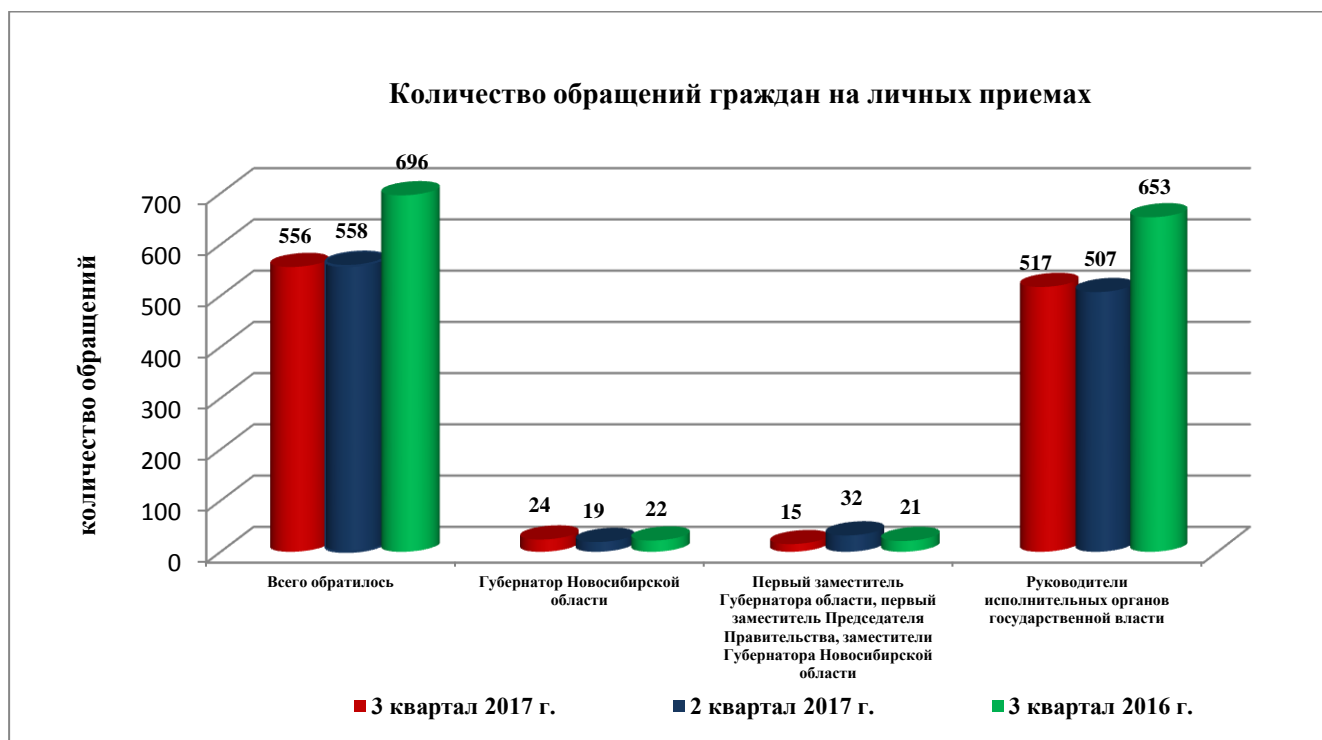
- Губернатором Новосибирской области - 24 человека (*во 2 квартале 2017 года - 19 человек, в 3 квартале 2016 года - 22 человека*);

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителем Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 15 человек (*во 2 квартале 2017 года - 32 человека, в 3 квартале 2016 года - 21 человек*);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 517 человек (*во 2 квартале 2017 года - 507 человек, в 3 квартале 2016 года - 653 человека*).

По поручению Губернатора Новосибирской области в 3 квартале 2017 года принято 28 человек.

На личных приемах приняты жители: г. Новосибирска - 415, Новосибирского района - 41, г. Бердска - 11, Убинского, Искитимского и Коченевского районов - по 9, Болотнинского района - 8, Куйбышевского района - 7, Сузунского, Мошковского и Ордынского районов - по 6, г. Искитима - 5, Колыванского района и г. Оби - по 4, Тогучинского района - 3, Маслянинского, Татарского и Черепановского районов - по 2, Доволенского, Карасукского, Кыштовского и Чулымского районов - по 1, иные субъекты РФ - 3.



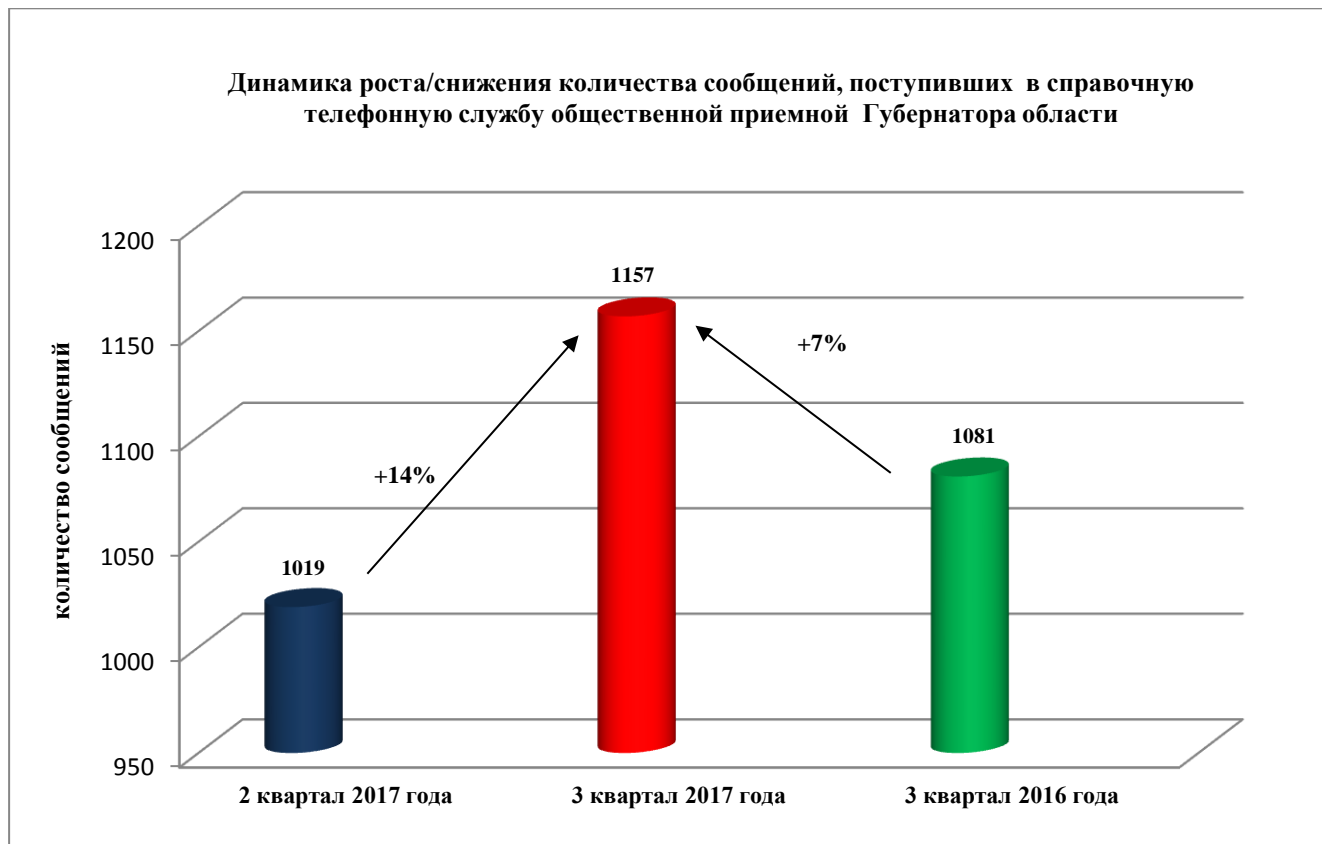
Новосибирская область принимает участие в пилотном проекте по применению в постоянном режиме системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов с использованием специального программного обеспечения по проведению личного приема.

В 3 квартале 2017 года проведено 5 видеоприемов, в том числе: министерством сельского хозяйства Новосибирской области принят житель Маслянинского района, департаментом имущества и земельных отношений Новосибирской области принят житель Искитимского района, министерством строительства Новосибирской области принят житель Татарского района, министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области принят житель Коченевского района, министерством труда и социального развития Новосибирской области принят житель Черепановского района (*с начала 2017 года проведено 12 видеоприемов*).

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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **1157** устных сообщений и запросов информации (*во 2 квартале 2017 года - 1019, в 3 квартале 2016 года - 1081*), в том числе в форме смс-сообщений - 22 (*во 2 квартале 2017 года - 26, в 3 квартале 2016 года - 17*).

По сравнению со 2 кварталом 2017 года количество устных сообщений и запросов увеличилось на 14% (на 138 сообщений и запросов), по сравнению с 3 кварталом 2016 года увеличилось на 7% (на 76).



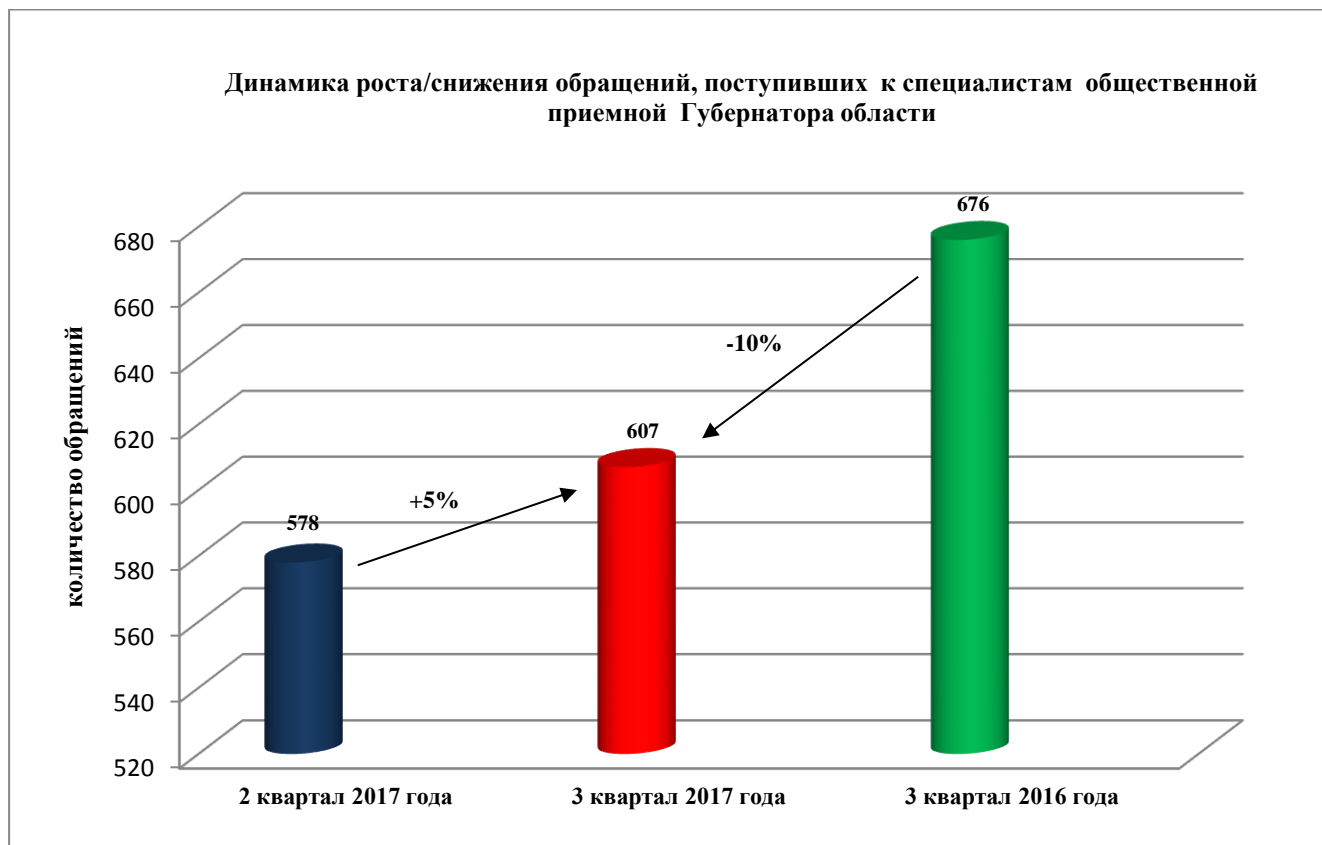
Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 645 (56% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 72 (6%), г. Бердска - 33 (3%), Коченевского и Тогучинского районов - по 26 (2%), Барабинского района - 25 (2%), г. Оби - 24 (2%), Колыванского района - по 22.

По 10 сообщениям общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры.

VI. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

В общественную приемную Губернатора области обратилось 607 человек (во 2 квартале 2017 года - 578 человек; в 3 квартале 2016 года - 676 человек).

По сравнению со 2 кварталом 2017 года количество обратившихся граждан увеличилось на 5% (на 29 человек), по сравнению с 3 кварталом 2016 года уменьшилось на 10% (на 69 человек).



Чаще всего в общественную приемную Губернатора области обращались жители: г. Новосибирска - 399 (66% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 66 (11%), Ордынского района - 19 (3%), г. Бердска - 13 (2%), Коченевского района - 12 (2%), Колыванского района - 10 (2%), Искитимского района - 9 (1%), Тогучинского района и г. Оби - по 8 (1%).

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

В соответствии с Планом проведения в 2017 году контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, утвержденным Губернатором Новосибирской области, общественной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия в 2 исполнительных органах государственной власти (министерстве строительства Новосибирской области, министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области) и в 12 органах местного самоуправления, в том числе: в администрациях 3 муниципальных районов и 1 городского округа, в 8 администрациях сельских и городских поселений (администрациях Тогучинского района, г. Тогучина, р.п. Горный, Нечаевского сельсовета Тогучинского района, администрациях Новосибирского района, р.п. Краснообска, Верх-Тулинского, Толмачевского сельсоветов Новосибирской области, администрациях Усть-Тарковского района, Усть-Тарковского, Козинского сельсоветов Усть-Тарковского района, администрации г. Искитима Новосибирской области).

В ходе проведения контрольных мероприятий со специалистами органов местного самоуправления проведены семинары: «О совершенствовании работы с обращениями граждан», оказана практическая и методическая помощь по совершенствованию работы с обращениями граждан.

По результатам проведения контрольных мероприятий в 3 квартале 2017 года в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления направлен обзор результатов проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан.

Общественной приемной Губернатора области в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления направлено 62 служебных письма по вопросам соблюдения исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан. Подготовлено 13 обзоров и оперативных информационных о количестве и тематике поступивших обращений граждан, результатах рассмотрения и принятых по ним мер.

Общественной приемной Губернатора области проведена прямая линия на тему: «Реализация приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды на 2018-2022» (поступило 35 звонков).

Общественной приемной Губернатора области 9 августа 2017 года со специалистами органов государственной власти, обеспечивающих работу с обращениями граждан, проведен семинар по теме: «Организация работы по приему, регистрации рассмотрению электронных сообщений, поступившими в форме смс-сообщений по справочным телефонам исполнительных органов государственной власти Новосибирской области».

30 августа 2017 года Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в режиме видео-конференц-связи проведен семинар по теме: «Итоги представления в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям».

В семинаре приняли участие первый заместитель Губернатора Новосибирской области Петухов Ю.Ф., работники общественной приемной Губернатора области, 60 уполномоченных лиц органов государственной власти Новосибирской области, 498 уполномоченных лиц администраций муниципальных районов и городских округов, администраций сельских и городских поселений и подведомственных государственных учреждений, оказывающих публично значимые функции, ответственных за заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ.

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 № 86 «О создании мобильной приемной Губернатора Новосибирской области в администрации Губернатора Новосибирской области и в Правительстве Новосибирской области при управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области» в 3 квартале 2017 года мобильной приемной Губернатора области проведено **13** выездов - по обращениям жителей г. Новосибирска, г. Бердска, р.п. Линево Искитимского района, Усть-Тарковского района, Колыванского района,

Тогучинского района (г. Тогучин, р.п. Горный, Нечаевский сельсовет), Новосибирского района (р.п. Краснообск, Верх-Тулинский и Толмаческий сельсоветы). Также, мобильной приемной Губернатора области проведена проверка исполнения поручения Президента Российской Федерации по обращению жительницы п. Листвянский Искитимского района по вопросу капитального ремонта жилого дома.

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области позволило в 3 квартале 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.