

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных в I 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 I 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 **39509** обращений (*в 4 квартале 2016 года - 39323, в I квартале 2016 года - 35471*), в том числе:

**1) В адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области - 4572** (*в 4 квартале 2016 года - 5365; в I квартале 2016 года - 5088*), в том числе:

- письменных обращений - 2952 (*в 4 квартале 2016 года - 3584; в I квартале 2016 года - 3458*);

- 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 - 25 (*в 4 квартале 2016 года - 64; в I квартале 2016 года - 47*);

- к специалистам общественной приемной Губернатора области - 590 (*в 4 квартале 2016 года - 547; в I квартале 2016 года - 555*);

- в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - 1005 (*в 4 квартале 2016 года - 1170; в I квартале 2016 года - 1028*).

**2) В исполнительные органы государственной власти - 11331** (*в 4 квартале 2016 года - 13657, в I квартале 2016 года - 11988*), в том числе:

- письменных обращений - 8232 (*в 4 квартале 2016 года - 10707, в I квартале 2016 года - 8387*);

- на личных приемах - 510 (*в 4 квартале 2016 года - 553, в I квартале 2016 года - 512*);

- по справочным телефонам - 2589 (в 4 квартале 2016 года - 2397, в 1 квартале 2016 года - 3089).

3) **В органы местного самоуправления всех уровней - 23606** (в 4 квартале 2016 года - 20301, в 1 квартале 2016 года - 18395), из них:

а) **в адрес глав муниципальных районов и городских округов - 11059** (в 4 квартале 2016 года - 11738, в 1 квартале 2016 года - 10992), из них:

- письменных обращений - 5420 (в 4 квартале 2016 года - 7008, в 1 квартале 2016 года - 6556);

- на личных приемах - 1287 (в 4 квартале 2016 года - 1855, в 1 квартале 2016 года - 2508);

- по справочным телефонам - 4352 (в 4 квартале 2016 года - 2875, в 1 квартале 2016 года - 1928).

б) **в адрес глав сельских и городских поселений - 12547** (в 4 квартале 2016 года - 8563, в 1 квартале 2016 года - 7403), из них:

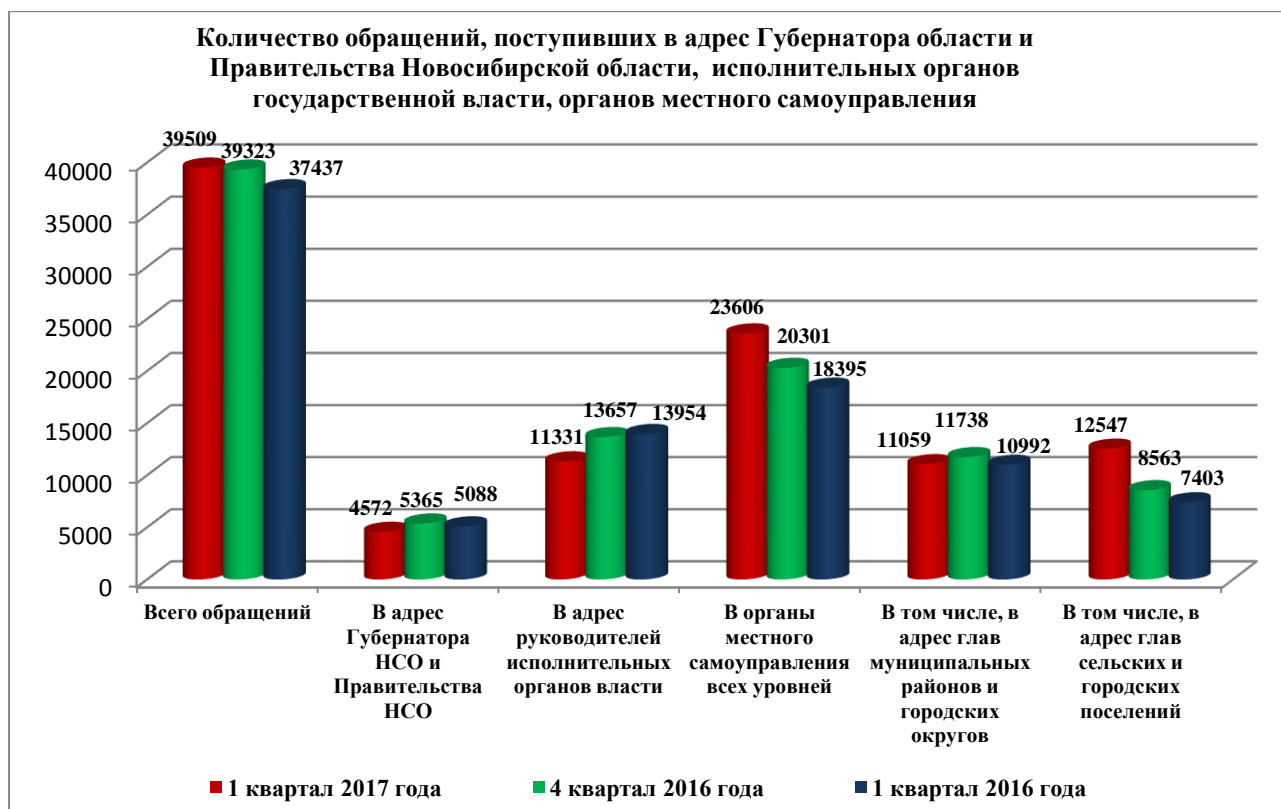
- письменных обращений - 6315 (в 4 квартале 2016 года - 3168, в 1 квартале 2016 года - 2682);

- на личных приемах - 2497 (в 4 квартале 2016 года - 2129, в 1 квартале 2016 года - 2503);

- по справочным телефонам - 3735 (в 4 квартале 2016 года - 3266, в 1 квартале 2016 года - 2218).

По сравнению с 4 кварталом 2016 года общее количество обращений увеличилось на 1% (на 186 обращения).

По сравнению с 1 кварталом 2016 года общее количество обращений увеличилось на 11% (на 4038 обращений).



II. В 1 квартале 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило 4572 письменных и личных обращений, запросов информации и сообщений (в 4 квартале 2016 года - 5365; в 1 квартале 2016 года - 5088).

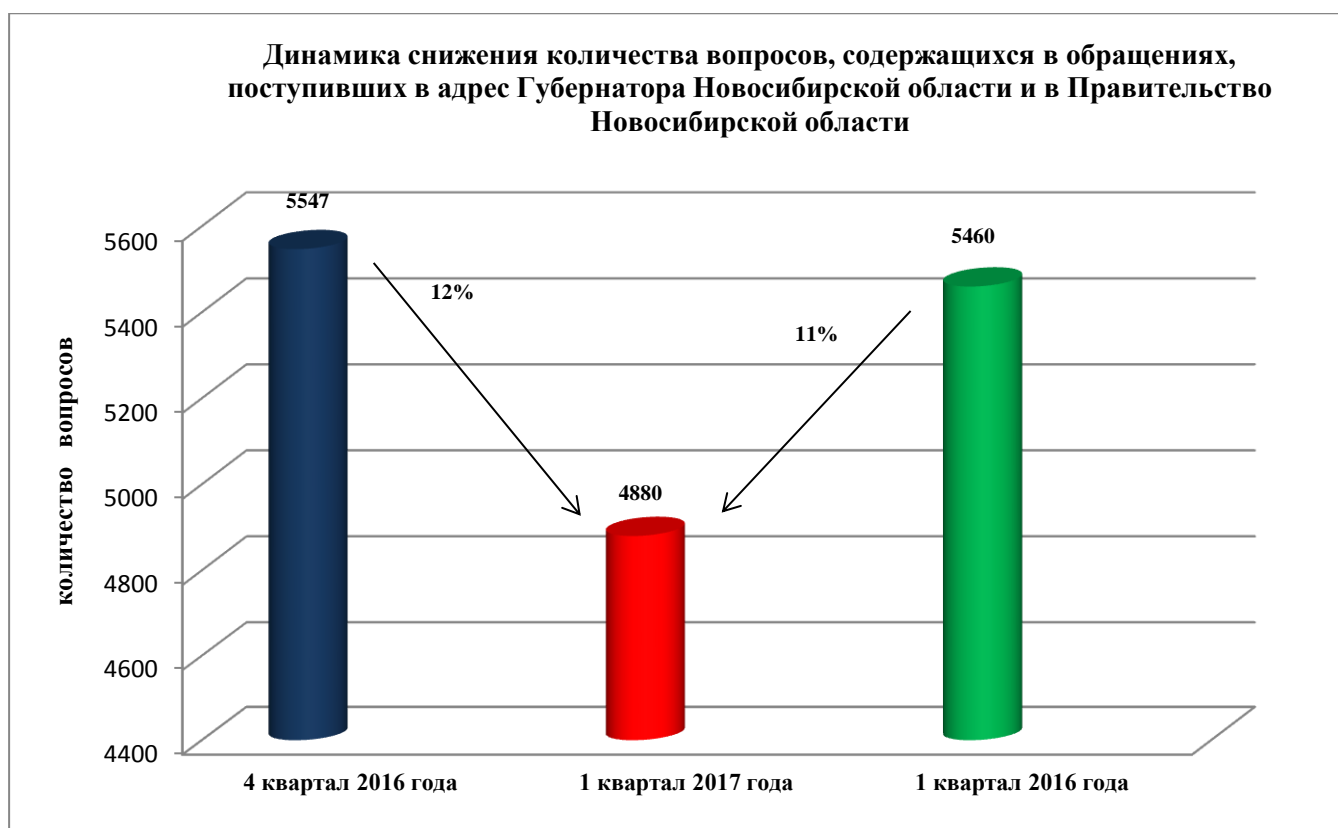


По сравнению с 4 кварталом 2016 года общее количество обращений уменьшилось на 15% (на 793 обращения).

По сравнению с 1 кварталом 2016 года общее количество обращений уменьшилось на 10% (на 516 обращений).



В 4572 обращениях содержатся 4880 вопросов. По сравнению с 4 кварталом 2016 года (5547) количество вопросов уменьшилось на 12% (на 667), по сравнению с 1 кварталом 2016 года (5460) уменьшилось на 11% (на 580).



Уменьшение количества обращений в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области связано, в первую очередь, с осуществлением исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления мерами управляющего воздействия по снижению активности обращений граждан, выявлению и устранению причин обоснованных обращений граждан по вопросам, решение которых входит в их компетенцию, а также реализации планов мероприятий по совершенствованию работы с обращениями.

На официальных сайтах исполнительных 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. Кроме того, 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.

Созданы условия для направления заявителем сообщений (информации) вместо обращений путем применения телефонных номеров для направления аудио-сообщений и смс-сообщений, в целях исключения повторных и неоднократных обращений с учетом отсутствия законодательного регулирования порядка рассмотрения сообщений (информации). В 1 квартале 2017 года в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило - 1005 устных сообщений и запросов информации (*в 4 квартале 2016 года - 1170, в 1 квартале 2016 года - 1028*), на справочные телефоны исполнительных органов государственной власти - 2589 (*в 4 квартале 2016 года - 2397, в 1 квартале 2016 года - 3089*), на справочные телефоны глав муниципальных районов и городских округов - 4352 (*в 4 квартале 2016 года - 2875, в 1 квартале 2016 года - 1928*), глав сельских и городских поселений - 3735 (*в 4 квартале 2016 года - 3266, в 1 квартале 2016 - 2218*). Увеличение обращений на справочные телефоны общественной приемной Губернатора области, руководителей исполнительных органов государственной власти, глав муниципальных районов и городских округов, глав сельских и городских поселений позволяет снизить количество письменных обращений.

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

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 государственный орган 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, исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления назначено 705 уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием граждан в режиме видео и аудиосвязи, установлено 619 универсальных автоматизированных рабочих мест.

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 1 квартале 2017 года на Портал поступило 71 сообщение по вопросам жилищно-коммунальной сферы - 54, состояния дорог - 17.

По сравнению с 4 кварталом 2016 года (42 сообщения) количество сообщений на Портал увеличилось на 69% (на 29 сообщений), по сравнению с 1 кварталом 2016 года (46 сообщений) увеличилось на 54% (на 25).

Согласно результативности рассмотрения сообщений, поступивших на Портал: поддержано - 45 сообщений, в том числе меры приняты - по 45. Даны консультации и разъяснения по 26 сообщениям. По мнению авторов сообщений удовлетворены результатами рассмотрения - 45.

Отмечается уменьшение количества обращений по вопросам 11 наименований, содержащихся в общероссийском тематическом классификаторе обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, в том числе: оказание социальной и материальной помощи, работа медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственное обеспечение, трудоустройство, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, водоснабжение поселений, деятельность в сфере строительства, работа органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Вместе с тем, отмечается увеличение количества обращений по вопросам: лечение и оказание медицинской помощи, получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов, тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии, получение жилья по договору социального найма, выделение земельных участков для строительства, состояние и ремонт дорог, благоустройство городов и поселков.

### **Рассмотрение письменных обращений**

В 1 квартале 2017 года поступило **2952** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 738 (25%) (*в 4 квартале 2016 года - 3584, в том числе в форме электронного документа - 839 (23%); в 1 квартале 2016 года - 3458, в том числе в форме электронного документа - 1102 (31%).*

По сравнению с 4 кварталом 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 17% (на 632 обращения). По сравнению с 1 кварталом 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 15% (на 506 обращений).



В 2952 письменных обращениях содержится 3258 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

1) «Социальная сфера» - 954 (29%) (в 4 квартале 2016 года - 1166 (31%) - уменьшение на 18% (на 212 вопросов)) (в 1 квартале 2016 года - 1278 (33%) - уменьшение на 25% (на 324 вопроса)).

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

Увеличилось количество обращений по вопросам: получение места в детском дошкольном воспитательном учреждении, лечение и оказание медицинской помощи.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2017 года			4 квартал 2016 года			1 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3258 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопросов)
1.	Трудоустройство	10	0,03	0,30	32	0,11	0,83	24	0,08	0,62
2.	Лекарственное обеспечение	33	0,11	1,01	35	0,12	0,91	31	0,11	0,81
3.	Работа мед. учреждений и их сотрудников	37	0,13	1,13	68	0,24	1,77	84	0,31	2,18
4.	Лечение и оказание мед. помощи	76	0,27	2,33	47	0,17	1,22	90	0,32	2,34
5.	Получение места в детских дошкольных учреждениях	137	0,49	4,20	114	0,41	2,97	93	0,33	2,42
6.	Соц.обеспечение, оказание мат. помощи	140	0,50	4,29	209	0,76	5,45	146	0,53	3,81

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Маслянинского района - 0,55, Колыванского района - 0,52, Венгеровского района - 0,41, Тогучинского района - 0,38.

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 1073 (33%) (в 4 квартале 2016 года - 1145 (30%) - уменьшение на 6% (на 72 вопроса)) (в 1 квартале 2016 года - 1253 (33%) - уменьшение на 14% (на 180 вопросов)).

Уменьшилось количество обращений по вопросу предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Увеличилось количество обращений по вопросам: тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии, получение жилья по договору социального найма, переселение из подвалов, барачков, коммуналки, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов.

#### Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2017 года			4 квартал 2016 года			1 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3258 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопроса)
1.	Предоставление коммун-х услуг ненадлежащего качества	27	0,09	0,82	31	0,11	0,80	44	0,15	1,14
2.	Предоставление субсидий на жилье	33	0,11	1,01	33	0,12	0,86	23	0,08	0,60
3.	Ненадлежащее содержание общего имущества	87	0,31	2,67	60	0,21	1,56	65	0,23	1,69
4.	Переселение из аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	88	0,31	2,70	87	0,31	2,27	130	0,47	3,38
5.	Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг	156	0,56	4,78	89	0,32	2,32	68	0,24	1,77
6.	Получение жилья по договору соц. найма	164	0,59	5,03	141	0,51	3,68	425	1,54	11,0

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Куйбышевского района - 2,35, Мошковского района - 0,46, Черепановского района - 0,33, г. Бердска - 0,33.

3) «Экономика» - 770 (24%) (в 4 квартале 2016 года - 1013 (26%) - уменьшение на 24% (на 243 вопроса)) (в 1 квартале 2016 года - 735 (19%) - увеличение на 5% (на 35 вопросов)).

Уменьшилось количество обращений по вопросам: водоснабжение поселений, деятельность в сфере строительства.



Увеличилось количество обращений по вопросам: благоустройство городов и поселков, состояние и ремонт дорог, выделение земельных участков для строительства.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2017 года			4 квартал 2016 года			1 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (3258 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопроса)
1.	Деятельность в сфере строительства	8	0,02	0,24	16	0,05	0,41	10	0,03	0,26
2.	Водоснабжение поселений	12	0,04	0,36	14	0,05	0,36	27	0,09	0,70
3.	Выделение земельных участков	56	0,20	1,71	38	0,13	0,99	68	0,24	1,77
4.	Состояние и ремонт дорог	73	0,26	2,24	66	0,24	1,72	84	0,3	2,18
5.	Благоустройство городов и поселков	249	0,90	7,64	211	0,76	5,51	56	0,2	1,45

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Куйбышевского района - 0,85, Мошковского района - 0,66, Новосибирского района - 0,48, г. Бердска - 0,21.

4) «Государство, общество, политика» - 392 (12%) (в 4 квартале 2016 года - 428 (11%) - уменьшение на 8% (на 36 вопросов)) (в 1 квартале 2016 года - 459 (12%) - уменьшение на 15% (на 67 вопросов)).

Уменьшилось количество обращений по вопросам: работа органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Увеличилось количество обращений по вопросам: порядок рассмотрения обращений граждан, право на благоприятную окружающую среду, право на жилище и его неприкосновенность.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2017 года			4 квартал 2016 года			1 квартал 2016 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3258 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3830 вопроса)
1.	Право на благоприятную окр. среду	17	0,06	0,52	10	0,03	0,26	14	0,05	0,36
2.	Право на жилище и его неприкосновенность	31	0,11	0,95	24	0,08	0,62	27	0,09	0,70
3.	Работа органов гос. власти и органов МСУ	50	0,18	1,53	121	0,44	3,16	71	0,25	1,85
4.	Порядок рассмотрения обращений граждан	143	0,51	4,38	53	0,19	1,38	47	0,17	1,22

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Новосибирского района - 0,22, Черепановского района - 0,20, Коченевского района - 0,15.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 69 (2%) (в 4 квартале 2016 года - 78 (2%) - увеличение на 26% (на 9 вопросов)) (в 1 квартале 2016 года - 105 (3%) - уменьшение на 34% (на 36 вопросов)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: ответственность за нарушение законодательства - 8 (в 4 квартале 2016 года - 7, в 1 квартале 2016 года - 4).

Уменьшилось количество обращений по вопросам: конфликты на бытовой почве - 9 (в 4 квартале 2016 года - 12, в 1 квартале 2016 года - 4); охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях - 5 (в 4 квартале 2016 года - 7, в 1 квартале 2016 года - 2).

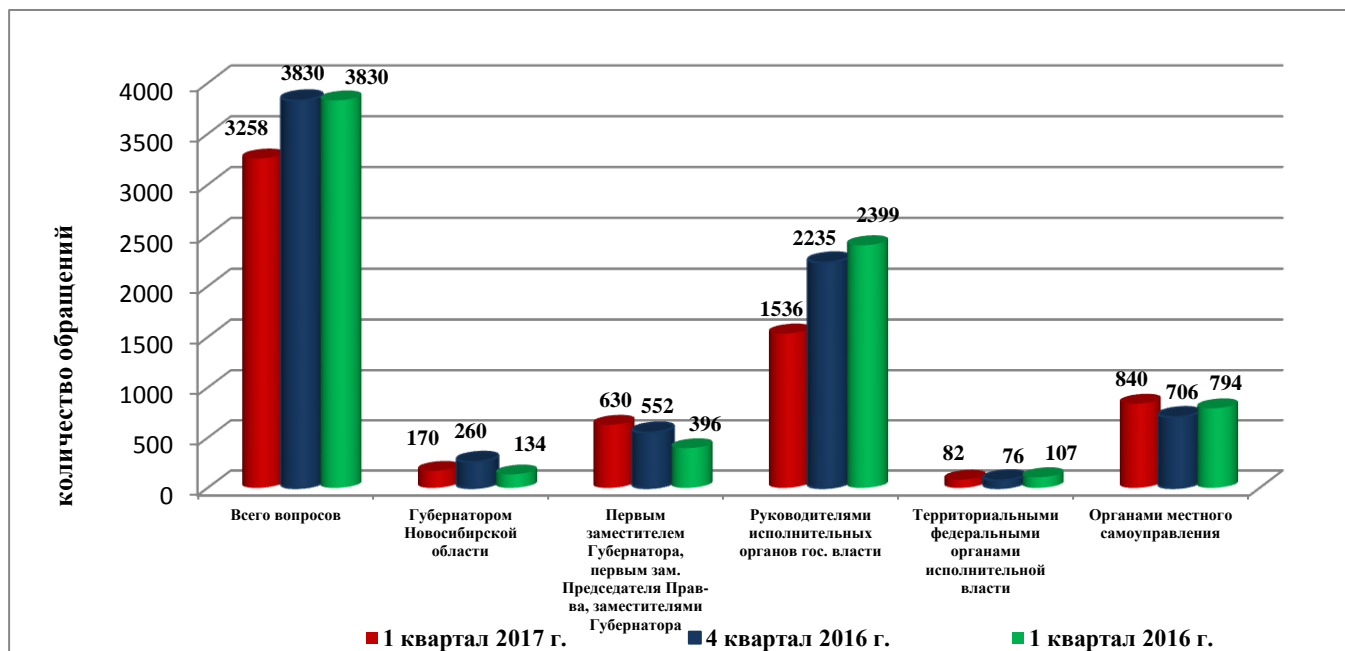
Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: г. Новосибирска - 0,29, Новосибирского района - 0,10.



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

- Губернатором Новосибирской области - 170 (5%);
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 630 (19%);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 1536 (47%);
- органами местного самоуправления - 840 (26%);
- территориальными федеральными органами исполнительной власти и иными государственными органами - 82 (3%).



Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) по мнению органа, рассмотревшего обращение - 247 (8%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 123 (50%) (в 4 квартале 2016 года - 256 (7%), в том числе меры приняты - 167 (65%), в 1 квартале 2016 года - 239 (6%), в том числе меры приняты - 166 (70%)).

По мнению авторов обращений удовлетворены результатами рассмотрения по 63 обращениям;

- разъяснено - 3010 (92%) (в 4 квартале 2016 года - 3573 (93%), в 1 квартале 2016 года - 3591 (94%));

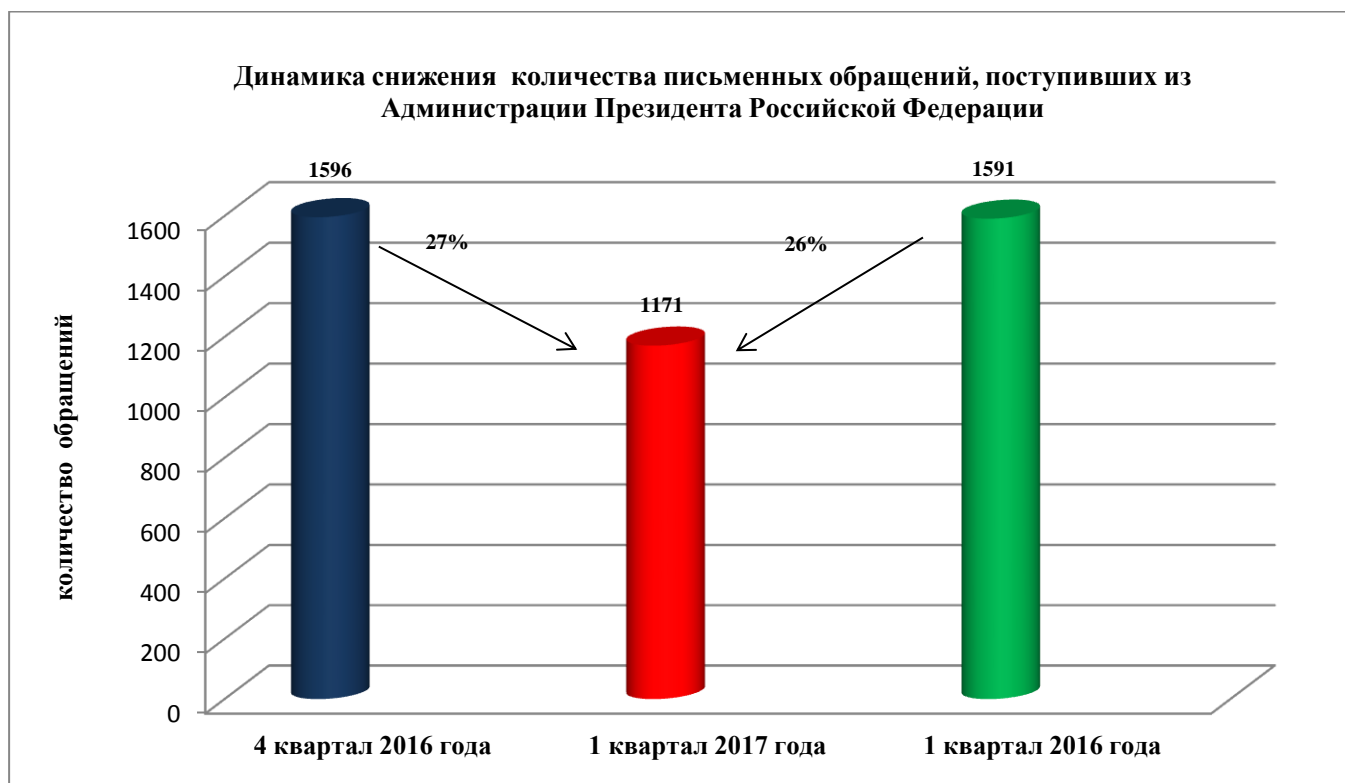
- не поддержано - 1 (в 4 квартале 2016 года - 1, в 1 квартале 2016 года - нет).

По мнению авторов обращений не удовлетворены результатами рассмотрения и обратилось повторно по 381 обращению.



III. В 1 квартале 2017 года из **Администрации Президента Российской Федерации** поступило 1171 обращение жителей Новосибирской области, в том числе 1141 письменное и 30 устных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу Администрации Президента Российской Федерации и переадресованных в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области (*в 4 квартале 2016 года - 1596, в 1 квартале 2016 года - 1591*).

По сравнению с 4 кварталом 2016 года количество обращений в адрес Президента Российской Федерации уменьшилось на 27% (на 425 обращений), по сравнению с 1 кварталом 2016 года количество обращений уменьшилось на 26% (на 420 обращений).



Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 677 (58% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 44 (4%), г. Бердска - 38 (3%), Черепановского района - 32 (3%), Тогучинского района - 20 (2%), Куйбышевского района - 18 (2%), Коченевского района - 16 (2%), Искитимского района - 13 (1%).

В 1171 обращении содержится 1334 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

Социальная сфера - 469 (35% от общего количества вопросов);

Жилищно-коммунальная сфера - 424 (32%);

Экономика - 236 (18%);

Государство, общество, политика - 181 (13%);

Оборона, безопасность, законность - 24 (2%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 50 (5%) (в 4 квартале 2016 года - 122 (7%), в том числе меры приняты - 68 (56%), в 1 квартале 2016 года - 112 (7%), в том числе меры приняты - 74 (66%));

- разъяснено - 1264 (95%) (в 4 квартале 2016 года - 1616 (93%), в 1 квартале 2016 года - 1652 (93%));

- не поддержано - 1 (в 4 квартале 2016 года - 1, в 1 квартале 2016 года - нет).

### 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 1 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 **535** человек (*в 4 квартале 2016 года - 681 человек, в 1 квартале 2016 года - 645 человек*), в том числе:

- к Губернатору Новосибирской области - 5 человек (*в 4 квартале 2016 года - 19 человек, в 1 квартале 2016 года - 15 человек*);

- к 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 - 20 человек (*в 4 квартале 2016 года - 45 человек, в 1 квартале 2016 года - 32 человека*);

- к руководителям исполнительных органов государственной власти - 510 человек (*в 4 квартале 2016 года - 617 человек, в 1 квартале 2016 года - 598 человек*).

На личных приемах приняты жители: г. Новосибирска - 445, Новосибирского района - 25, г. Бердска - 10, г. Оби - 5, Кольванского, Краснозерского, Мошковского, Искитимского, Коченевского, Ордынского районов - по 4, Маслянинского, Тогучинского районов и г. Искитима - по 3, Куйбышевского, Черепановского, Убинского районов - по 2, Болотнинского, Венгеровского, Доволенского, Купинского, Татарского районов и р.п. Кольцово - по 1, жители других субъектов Российской Федерации - 6.



Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан на личных приемах:

- поддержано - 71 (13%), в том числе меры приняты - 16 (23%). По мнению авторов обращений удовлетворены результатами рассмотрения - 16, в том числе меры приняты по 16 обращениям;

- разъяснено - 464 (87%).

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.

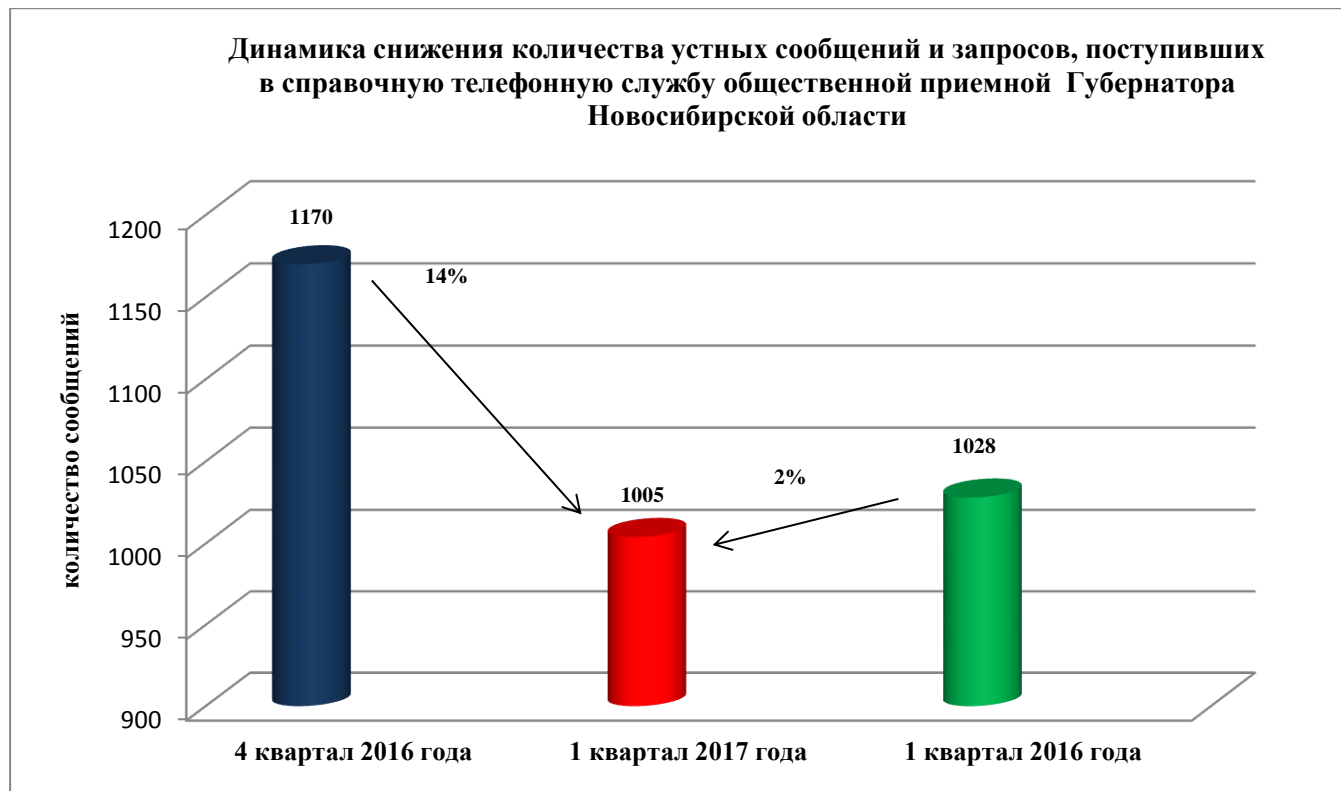
В 1 квартале 2017 года проведено 3 видеоприема, в том числе: министерством строительства Новосибирской области и министерством сельского хозяйства Новосибирской области приняты жители Коченевского (1 человек), Краснозерского (1 человек) и Маслянинского районов (1 человек).

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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило 1005 устных сообщений и запросов информации (в 4 квартале

2016 года - 1170, в 1 квартале 2016 года - 1028), в том числе в форме смс-сообщений - 23 (в 4 квартале 2017 года - 32).

По сравнению с 4 кварталом 2016 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 14% (на 166 сообщений и запросов), по сравнению с 1 кварталом 2016 года уменьшилось на 2% (на 16).



Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 537 (53% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 59 (6%), Колыванского района - 34 (3%), г. Бердска - 28 (3%), Мошковского района - 26 (2%), Барабинского района - 25 (2%), Черепановского района - 21 (2%), Тогучинского района - 20 (2%), Куйбышевского района - 19 (2%), Искитимского района - 15 (1%).

В 1005 устных сообщениях и запросах содержится 1007 вопросов. Результативность рассмотрения устных сообщений и запросов:

- поддержано - 20 (2%), в том числе меры приняты - 20. По мнению авторов обращений удовлетворены результатами рассмотрения - 16;
- разъяснено - 987 (98%).

#### **Обращения к специалистам общественной приёмной Губернатора области**

В общественную приемную Губернатора области обратилось 590 человек (в 4 квартале 2016 года - 547 человек; в 1 квартале 2016 года - 555 человек).

По сравнению с 4 кварталом 2016 года количество обратившихся граждан увеличилось на 8% (на 43), по сравнению с 1 кварталом 2016 года увеличилось на 6% (на 35).





Чаще всего обращались жители: г. Новосибирска - 414 (70% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 37 (6%), Ордынского района - 22 (4%), г. Бердска - 13 (2%), Колыванского района - 12 (2%), Коченевского, Мошковского, Тогучинского районов - по 7 (1%).

**Меры управляющего воздействия, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения Новосибирской области в адрес Губернатора Новосибирской области, а также результатов рассмотрения и принятых мер.**

**а) По вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» - 1073 вопроса, в том числе:**

*Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма - 164 вопроса.*

Обеспечение жильем ветеранов Великой Отечественной войны является первоочередной задачей Правительства Новосибирской области. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2008 № 714 «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов» за 2010-2016 годы жилье получили 4406 ветеранов Великой Отечественной войны. Общая сумма направленных средств составила более 5,2 млрд. рублей. Для реализации необходимых (специальных) мер по обеспечению жильем инвалидов и участников Великой Отечественной войны принят Закон Новосибирской области от 29.04.2015 № 544-ОЗ, который позволил направить на указанные цели в 2016 году 11,07 млн. рублей из областного бюджета. За счет средств федерального и областного бюджетов в 2016 году обеспечен жильем 121 ветеран.

В федеральном бюджете для Новосибирской области на 2017 год запланированы средства в объеме 64,1 млн. рублей для 45 ветеранов Великой Отечественной войны. В 1 квартале 2017 года доведены объемы финансирования на общую сумму 29431,22 тыс. рублей для обеспечения жильем 21 ветерана (Правительство Новосибирской области).

Правительством Новосибирской области 26.04.2017 приняты поправки в Закон Новосибирской области от 28.12.2016 № 128-ОЗ «Об областном бюджете Новосибирской области на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 годов», в рамках которых предусматриваются средства в объеме 87,5 млн. рублей на реализацию подпрограммы «Государственная поддержка муниципальных образований Новосибирской области в обеспечении жилыми помещениями многодетных малообеспеченных семей» Государственной программы Новосибирской области «Стимулирование развития жилищного строительства в Новосибирской области на 2015-2020 годы». За счет этих средств будет приобретаться жилье для 25 многодетных малоимущих семей, имеющих 5 и более несовершеннолетних детей. Всего из областного бюджета за период 2011 - 2016 годы выделено на эти цели более 356 млн. рублей, что позволило обеспечить жильем 134 многодетные семьи. На 1 января 2017 года в Новосибирской области проживают 268 многодетных малоимущих семей, имеющих 5 и более несовершеннолетних детей (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

В соответствии с Законом Новосибирской области от 24.12.2015 № 23-ОЗ «Об областном бюджете Новосибирской области на 2016 год и плановый период 2017 и 2018 годов» в 2016 году были предоставлены субвенции на приобретение жилых помещений для детей - сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лицам из их числа, в сумме 289,4 млн. рублей. Из них 133,1 млн. рублей - из федерального бюджета и 156,3 млн. рублей - из областного бюджета. В 2016 году и в 1 квартале 2017 года обеспечены жилыми помещениями 309 детей-сирот. На 01.04.2017 на учете на получение жилого помещения состоят 5439 человека (Правительство Новосибирской области).

С целью поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляются выплаты компенсаций арендной платы за наем жилого помещения. Компенсация платы за наем жилого помещения предоставляется заявителю в отношении одного жилого помещения, в размере 5000 рублей в месяц при найме жилого помещения на территории муниципального района, 10000 рублей в месяц при найме жилого помещения на территории городского округа, 15000 рублей в месяц при найме жилого помещения на территории г. Новосибирска, рабочего поселка Кольцово. В 2016 и 1 квартале 2017 года материальную помощь по компенсации арендной платы получили 302 человека (Правительство Новосибирской области).

### ***Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии - 156 вопросов.***

В связи с многочисленными обращениями жителей Новосибирской области с просьбой отменить решение об увеличении предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные

услуги на 15% с 1.07.2017 Губернатором области подписано постановление от 19.04.2017 № 79 «Об изменении (пересмотре) предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях Новосибирской области на 2017 год в сторону их уменьшения». Изменение предельных (максимальных) индексов размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги в муниципальных образованиях Новосибирской области на 2017 год составит не более 4% (Правительство Новосибирской области).

В целях информирования населения области о принимаемых Правительством Новосибирской области решений общественной приемной Губернатора области проведено 2 «прямые телефонные линии» 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) и «О порядке формирования размера платы за содержание жилого помещения и общего имущества в многоквартирных домах» (поступило 59 звонков) (Правительство Новосибирской области, ИОГВ, ОМСУ).

***Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья - 88 вопросов.***

Мероприятия по переселению граждан из аварийного жилищного фонда на территории Новосибирской области реализуются в рамках региональных адресных программ:

- по переселению граждан из аварийного жилищного фонда на 2013-2017 годы (утверждена постановлением Правительства Новосибирской области от 15.04.2013 № 160-п);

- по переселению граждан из аварийного жилищного фонда с учетом необходимости развития малоэтажного жилищного строительства на 2013-2017 годы (утверждена постановлением Правительства Новосибирской области от 15.04.2013 № 161-п);

- государственной программы «Жилищно-коммунальное хозяйство Новосибирской области в 2015-2020 годах» (Правительство Новосибирской области);

- программ муниципальных районов и городских округов, сельских и городских поселений (ОМСУ).

Финансовые средства, заложенные областными программами, распределены для переселения 1726 граждан из аварийного жилья в 15 муниципальных образованиях. Срок реализации программных мероприятий - до 1 сентября 2017 года (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

Правительством Новосибирской области принято постановление от 27.09.2016 № 208-п «Об утверждении порядка, сроков проведения и источников финансирования реконструкции и сноса многоквартирных домов, исключенных из региональной программы капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах». Согласно постановлению сформирован реестр многоквартирных домов, исключенных из региональной программы капремонта, и план мероприятий для организации работы по каждому дому

с указанием сроков и источников финансирования (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

В 2017 году в регионе планируется расселить 153 дома площадью 32 тыс. кв. метров аварийного жилья. Целевые показатели, доведенные Новосибирской области распоряжением Правительства Российской Федерации от 26.09.2013 № 1743-р «Об утверждении комплекса мер, направленных на решение задач, связанных с ликвидацией аварийного жилищного фонда» достигнуты в 2016 году с перевыполнением плана и составили 118,2%. На территории Новосибирской области расположено 764 многоквартирных дома, площадью 171,34 тыс. кв. метров, признанных аварийными по состоянию на 1 января 2012 года, и подлежащих расселению в 2013-2017 годы. С начала действия программы расселено 611 домов площадью 138,64 тыс. кв. метров (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

Новосибирская область планирует получить дополнительное финансирование из федерального бюджета на реализацию программы переселения граждан из аварийного жилого фонда. Одновременно на региональном уровне в рамках собственных полномочий разрабатываются эффективные механизмы решения проблемы расселения ветхого жилого фонда. В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильём и повышению качества жилищно-коммунальных услуг» к 1 сентября 2017 года планируется расселить 776 аварийных домов (172 тыс. кв. метров), которые были признаны аварийными до 1 января 2012 года. С 2013 года по 2017 год за время реализации региональной адресной программы по переселению граждан, на учёт поставлено ещё более 230 тыс. кв. метров аварийного жилья (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

**б) По вопросам тематического раздела «Социальная сфера» - 954 вопроса, в том числе:**

***Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения - 140 вопросов.***

С 1 января 2017 года увеличен размер ежемесячного денежного содержания детей, находящихся под опекой или попечительством, в приемных семьях: на ребенка в возрасте до 6 лет - 9391,20 рублей, на ребенка в возрасте от 6 до 18 лет - 11332,11 рублей. Базовая часть вознаграждения приемным родителям составляет 11 433,25 рублей. Также, доплаты устанавливаются: за каждого ребенка, принятого на воспитание сверх одного приемного ребенка, в размере 20% от базовой части вознаграждения и за каждого принятого на воспитание ребенка с ограниченными возможностями здоровья, хронически больного на основании медицинского заключения в размере 20% от базовой части вознаграждения (Правительство Новосибирской области).

В 2016 году социальная помощь была оказана 6057 жителям Новосибирской области. Помощь оказана малоимущим семьям, малоимущим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Более 1800 семей получили материальную помощь на основании социального контракта на общую сумму 46 млн. рублей. Единовременные выплаты в январе-марте 2017 года

получили 668 граждан на общую сумму более 5,3 млн. рублей, адресная социальная помощь на основании социального контракта оказана 311 семьям, на общую сумму 9,5 млн. рублей, социальная помощь оказана 1003 малоимущим семьям, малоимущим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. (Правительство Новосибирской области).

***Получение мест в детском дошкольном воспитательном учреждении - 137 вопросов.***

Повышение доступности дошкольного образования является одной из приоритетных задач Правительства Новосибирской области и органов местного самоуправления.

В 2015-2016 годах построено и введено в эксплуатацию 26 детских дошкольных воспитательных учреждений в результате все дети от 3 до 7 лет получили места в детских садах. В 2016 году введены в эксплуатацию два детских сада в микрорайонах Дивногорский и Новомарусино г. Новосибирска на 500 мест, в Маслянинском районе - детский сад на 175 мест (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

В 2017 году в г. Новосибирске будут реконструированы два здания бывших детских домов, перепрофилированных под детские дошкольные учреждения. Один из них на 220 мест планируется открыть в конце года. В реконструируемом здании планируется открыть 11 групп, одна из которых станет ясельной (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

В феврале 2017 года в селе Филиппово Ордынского района на базе общеобразовательной школы открылась группа дошкольного образования для 25 детей в возрасте от 4 до 7 лет (ОМСУ).

***Работа медицинских учреждений, лечение и оказание медицинской помощи - 37 вопросов.***

На модернизацию материально-технической базы медицинских учреждений Новосибирской области в 2016 году из областного бюджета было направлено около 490 млн. рублей.

Средства были направлены на проведение капитального ремонта медицинских учреждений, приобретение автомобилей скорой помощи и медицинского оборудования. Введены в эксплуатацию после реконструкции детская туберкулезная больница в п. Мочище Новосибирского района, проведена реконструкция ГБУЗ НСО «Маслянинская ЦРБ», приобретено новое здание для детской поликлиники ГБУ НСО «Обская центральная городская больница». Проведен текущий и капитальный ремонт в 75 медицинских учреждениях региона. Приобретено дорогостоящее медицинское оборудование на сумму более 220 млн. рублей. Открыто детское паллиативное отделение с выездной бригадой на базе МУЗ Новосибирской районной больницы №1. Служба скорой помощи пополнила автопарк на 53 новых автомобиля (Правительство Новосибирской области).

В 2017 году в рамках программы «Развитие здравоохранения Новосибирской области» планируется строительство 25 ФАПов (в 2016 году построено 16), капитальный ремонт Мочищенской врачебной амбулатории и Сокурской участковой больницы. Также, будут отремонтированы несколько

объектов ГБУЗ НСО «Бердская ЦРБ» (родильный дом, детские поликлиники № 1 и № 2, детская больница и инфекционный корпус), ГБУЗ НСО «Линевская районная больница», предназначенных для создания паллиативного отделения, а также детское отделение ГБУЗ НСО «Коченевская ЦРБ» (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

Активно ведется работа по повышению уровня доступности медицинской помощи для пациентов с ограниченными возможностями здоровья. В 2016 году в 35 государственных медицинских учреждениях области установлено 54 пандуса, на эти цели было выделено 2,3 млн. рублей из областного и 2,5 млн. рублей из федерального бюджетов. Также, на территории региона развивается система медицинской реабилитации, которая направлена на оказание помощи, в том числе пациентам с инвалидностью. В 2016 году министерством здравоохранения Новосибирской области выделено государственное задание по профилю «медицинская реабилитация» 5 учреждениям, ранее не оказывающим помощь такого рода. В настоящее время услуги по медицинской реабилитации всех уровней, от амбулаторно - поликлинического до стационарного, организованы и оказываются в 29 подразделениях 15 медицинских учреждениях Новосибирской области (Правительство Новосибирской области, ИОГВ).

В Новосибирской области на базе ГБУЗ НСО «Специализированный дом ребенка № 1», ГБУЗ НСО «Специализированный дом ребенка № 2» и ГБУЗ НСО «Куйбышевский специализированный дом ребенка» открыты отделения ранней помощи детям с особенностями в развитии. Дети в возрасте от 0 до 5 лет с неврологическими расстройствами, нарушениями функции опорно-двигательного аппарата, генетическими синдромами, врожденными аномалиями могут пройти реабилитацию и получить квалифицированную помощь. Медицинские организации готовы принять таких пациентов в условиях круглосуточного и дневного стационара (Правительство Новосибирской области).

**в) По вопросам тематического раздела «Экономика» - 770 вопросов, в том числе:**

***Благоустройство городов и поселков - 249 вопросов.***

В рамках приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» в 2017 году общий объем финансирования Новосибирской области составит более 700 млн. рублей: 480 млн. рублей из федерального бюджета и более 260 млн. рублей из областного бюджета, из регионального бюджета г. Новосибирску на благоустройство будет выделено 140 млн. рублей. Кроме того, 70 млн. рублей на цели благоустройства предусмотрено направить из бюджетов муниципальных образований региона, 8,3 млн. рублей составят внебюджетные средства. Проект коснется муниципальных образований численностью населения свыше 1000 человек. В рамках приоритетного проекта в 2017 году планируется благоустроить более 200 объектов (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

Основными итогами строительной отрасли Новосибирской области в 2016 году является планомерный ввод жилья, сохранение трудовых коллективов организаций, возобновление ипотечного спроса среди граждан, сохранение

хороших темпов сдачи домов в ближайшие годы. За 2016 год введены 2 млн. 139 тыс. кв. метров жилья, введен в эксплуатацию ООО ПСК «Каинский кирпичный завод», осуществляющий производство строительного кирпича из золошлаковых отходов Барабинской ТЭЦ (Правительство Новосибирской области).

С 2016 года реализуется программа строительства новых учебных образовательных учреждений с целью ухода от двухсменного режима обучения. В 2016 году введена в эксплуатацию новая школа на жилмассиве Горский в г. Новосибирске на 550 мест, проведен капитальный ремонт Криводановской школы на 500 мест, (Правительство Новосибирской области, ОМСУ).

В 2017 году планируется ввести в эксплуатацию пять новых школ: две школы на Ключ-Камышенском плато в Октябрьском районе г. Новосибирска (750 мест) и школа в р.п. Горный Тогучинского района (500 мест) будут построены с привлечением федеральных средств в рамках федеральной программы «Развитие образования на 2013-2020 годы» (на эти цели из федерального бюджета будет направлено 340 млн. рублей), специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №37 в Железнодорожном районе г. Новосибирска (на 220 мест), строительство которой осуществляется за счет средств бюджетов Новосибирской области и г. Новосибирска, в Дзержинском районе г. Новосибирска школа №82, средства на капитальный ремонт учреждения направлены из областного и городского бюджетов. В рамках федеральной программы «Жилище» в 2016 году, согласно заявке министерства строительства Новосибирской области, в регион поступили федеральные субсидии в размере 382,9 млн. рублей на строительство школы в п. Берёзовый Новосибирского района (546 мест) и детского сада в п. Ложок Новосибирского района (220 мест), из областного бюджета выделено 110,2 млн. рублей. Одобрены заявки на федеральное софинансирование строительства школ в Первомайском районе г. Новосибирска и г. Оби. Объем заявленных федеральных средств - 530 млн. рублей, из областного бюджета планируется выделить 285,4 млн. рублей (Правительство Новосибирской области).

На особом контроле Правительства Новосибирской области остается вопрос господдержки «обманутых дольщиков». В 2016 году введено в эксплуатацию 16 строительных объектов - 1300 человек обеспечены жильем. Из областного бюджета на поддержку обманутых дольщиков выделено более 73 млн. рублей. В настоящее время на контроле состоят 40 проблемных домов (Правительство Новосибирской области).

### ***Состояние и ремонт дорог - 73 вопроса.***

Муниципальным образованиям области в 2017 году из средств бюджета региона будет направлено около 2 млрд. рублей на развитие и восстановление автодорог местного значения. Средства предусматриваются на строительство, реконструкцию, различные виды ремонтных работ, содержание автодорог и искусственных сооружений на них, а также на создание, восстановление и содержание элементов обустройства автомобильных дорог. В настоящее время со всеми муниципальными районами и городскими округами

области заключены соглашения о передаче субсидий, проводятся аукционы. Субсидии муниципальным образованиям предоставляются в рамках областной госпрограммы «Развитие автомобильных дорог регионального, межмуниципального и местного значения в Новосибирской области» в 2015-2022 годах. Объем дорожного фонда Новосибирской области в 2017 году составляет 10,7 млрд. рублей. В 2016 году объем расходной части дорожного фонда Новосибирской области составил более 8,7 млрд. рублей. На планово-предупредительный ремонт автодорог в 2016 году было выделено более 1 млрд. рублей (Правительство Новосибирской области, ИОГВ, ОМСУ).

В Новосибирской области начинается реализация федерального приоритетного проекта «Безопасные и качественные дороги». В мае 2017 года первые субсидии начнут поступать в муниципалитеты области на мероприятия по улучшению дорожных условий на аварийно-опасных участках. В рамках проекта будет реконструирован и отремонтирован ряд объектов территориальной дорожной сети: реконструкция участков дороги «Новосибирск - Ленинск-Кузнецкий», ремонт участков магистралей «Новосибирск - Кочки - Павлодар», «Верх-Тула - Ленинское - ОбьГЭС», «Инская - Барышево», «Новосибирск - Садовый». Всего по программе до 2025 года планируется привести в технически исправное эксплуатационное состояние 577 километров дорог, из них порядка 100 километров дорог будет отремонтировано в 2017 году (Правительство Новосибирской области).

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 № 86 в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в целях оперативного принятия решений по обращениям граждан, адресованных Губернатору Новосибирской области, создана **мобильная приемная Губернатора Новосибирской области (ранее - группа оперативного реагирования)**. В 1 квартале 2017 года мобильной приемной проведены 4 выезда, приняты положительные решения по 1 обращению, даны разъяснения по 3 обращениям. Выезды мобильной приемной проведены по обращениям жителей Новосибирского района - 2, г. Искитима и г. Бердска - по 1.

#### **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в 2017 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области, общественной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области и в 3 органах местного самоуправления (администрации Здвинского района, администрациях Здвинского и Цветниковского сельсоветов Здвинского района).

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



В исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления общественной приемной Губернатора области направлено 51 служебное письмо по вопросам соблюдения исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан, 12 еженедельных информационных сообщений об обращениях граждан в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области.

Общественной приемной Губернатора области с уполномоченными лицами, обеспечивающих работу с обращениями граждан, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления 12.01.2017 и 24.01.2017 проведены семинары по вопросу: «Итоги работы с обращениями граждан в 2016 году и задачи по совершенствованию работы с обращениями и контроля за порядком рассмотрения обращений в 2017 году».

В соответствии с Планом основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, в 2017 году в целях повышения уровня профессиональной подготовки и приобретения практического опыта работы с обращениями граждан 21 - 23 марта 2017 года в общественной приемной Губернатора области проведена стажировка руководителей общественных приемных глав муниципальных районов и городских округов и специалистов администраций муниципальных районов и городских округов, обеспечивающих работу с обращениями граждан (приняли участие 38 руководителей).

В общественной приемной Губернатора области проведены 2 «прямые телефонные линии» 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).

Общественной приемной Губернатора области 24.03.2017 совместно с Новосибирским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» проведен «Единый день оказания бесплатной юридической помощи гражданам». В ходе проведения «Единого дня» в общественную приемную Губернатора области обратилось 37 человек.

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления позволило в 1 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.