

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных в июне 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 обращений и принятых мер**

Рассмотрение письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, 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 администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - общественная приемная Губернатора области).

В июне 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1771** обращение (*в мае 2017 года - 1655, в июне 2016 года - 1914*), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **1187** (*в мае 2017 года - 1149, в июне 2016 года - 1300*);

2) личных обращений на личных приемах Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **10** (*в мае 2017 года - 12, в июне 2016 года - 21*);

3) обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **207**, в том числе по правовым вопросам - 42 (*в мае 2017 года - 181, в том числе по правовым вопросам - 61, в июне 2016 года - 245, в том числе по правовым вопросам - 75*);

4) устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **367** (*в мае 2017 года - 313, в июне 2016 года - 348*).



По сравнению с маем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 7% (на 116 обращений). По сравнению с июнем 2016 года количество обращений уменьшилось на 7% (на 143 обращения).

Наибольшее количество обращений, сообщений и запросов поступило от жителей г. Новосибирска - 1039 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 149 (8%), Мошковского района - 48 (3%), г. Бердска - 31 (2%), Коченевского района - 29 (2%), Искитимского района - 28 (2%), г. Оби - 26 (1%), Ордынского, Черепановского и Тогучинского районов - по 22 (1%).

В 1771 обращении содержится 1977 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера - 561 (29% от общего количества вопросов);

- социальная сфера - 504 (25%);

- экономика - 428 (22%);

- государство, общество, политика - 412 (20%);

- оборона, безопасность, законность - 72 (4%).

В июне 2017 года отмечается увеличение количества обращений по вопросам: перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 49 (в мае 2017 года - 26), переселение из ветхого и аварийного жилья - 41 (в мае 2017 года - 12), оказание материальной и финансовой помощи - 39 (в мае 2017 года - 27), лечение и оказание медицинской помощи - 36 (в мае 2017 года - 19).

По сравнению с маем 2017 года уменьшилось количество обращений по вопросам: благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых территорий - 46 (в мае 2017 года - 73), работа управляющих организаций - 16

(в мае 2017 года - 68), эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 33 (в мае 2017 года - 39).

### Письменные обращения

В июне 2017 года поступило **1187** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 235 (20%) (в мае 2017 года - 1149, в том числе в форме электронного документа - 281 (24%), в июне 2016 года - 1300, в том числе в форме электронного документа - 271 (20%), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - **615** (51% от общего количества письменных обращений) (в мае 2017 года - 492 (43%), в июне 2016 года - 504 (53%).

По сравнению с маем 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 3% (на 38 обращений), по сравнению с июнем 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 9% (на 113 обращений).

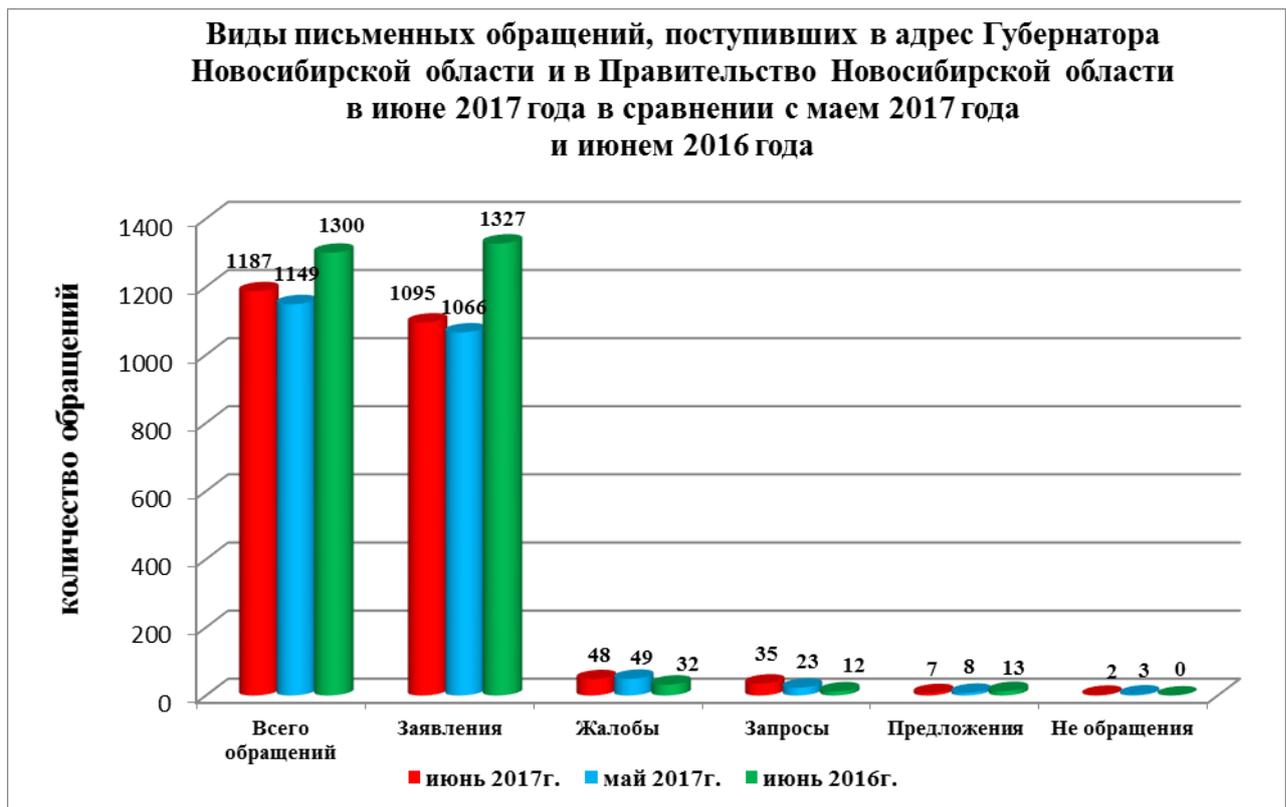
По сравнению с маем 2017 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, увеличилось на 25% (на 123 обращения), по сравнению с июнем 2016 года количество обращений увеличилось на 22% (на 111 обращений).



Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей: г. Новосибирска - 619 (58% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 99 (8%), Мошковского района - 30 (3%), г. Бердска - 25 (2%), Искитимского и Коченевского районов - по 21 (2%), Тогучинского и Черепановского районов - по 15 (1%).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1095 (91%) (в мае 2017 года - 1066 (90%), в июне 2016 года - 1327 (96%);
- жалобы - 48 (4%) (в мае 2017 года - 49 (4%), в июне 2016 года - 32 (2%);
- запросы - 35 (3%) (в мае 2017 года - 23 (3%), в июне 2016 года - 12 (1%);
- предложения - 7 (1%) (в мае 2017 года - 8 (2%), в июне 2016 года - 13 (1%);
- не обращения - 2 (1%) (в мае 2017 года - 3, в июне 2016 года - нет).



В **1187** письменных обращениях содержится **1392** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера - 441 (31% от общего количества вопросов);
- социальная сфера - 434 (31%);
- экономика - 320 (23%);
- государство, общество, политика - 162 (12%);
- оборона, безопасность, законность - 35 (3%).



Основные вопросы, с которыми обращались жители Новосибирской области:

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 49 (жители г. Новосибирска - 24, Новосибирского района - 8, Мошковского района - 6, г. Оби - 3, Колыванского района - 2, Коченевского, Искитимского, Доволенского, Здвинского, Краснозерского районов и г. Искитима - по 1);

- переселение из ветхого и аварийного жилья - 41 (жители г. Новосибирска - 19, г. Оби - 4, Новосибирского и Кыштовского районов - по 3, Татарского, Искитимского, Барабинского районов - по 2, Чулымского, Куйбышевского, Кочковского, Краснозерского, Каргатского районов и г. Бердска - по 1);

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 21 (жители г. Новосибирска - 14, Новосибирского района - 4, г. Искитима - 2, г. Бердска - 1);

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 19 (жители г. Новосибирска - 16, г. Бердска - 1, Новосибирского района - 2);

- работа управляющих организаций - 16 (жители г. Новосибирска - 16).

2) «Экономика»:

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий - 46 (жители г. Новосибирска - 22, Новосибирского района - 9, Маслянинского района - 4, Мошковского района - 3, Искитимского района - 2, Барабинского, Коченевского, Болотнинского, Черепановского, Чулымского районов и г. Бердска - по 1);

- эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 33 (жители г. Новосибирска - 14, Новосибирского района - 6, Мошковского района - 4, Коченевского района - 3, г. Искитима - 2, Искитимского, Болотнинского, Татарского, Колыванского районов - по 1);

- водоснабжение и газификация населенных пунктов - 23 (жители Новосибирского района - 7, Мошковского района - 3, Черепановского района и г. Новосибирска - по 2, Каргатского, Барабинского, Куйбышевского, Доволенского, Купинского, Колыванского, Коченевского, Искитимского районов и г. Искитима - по 1);

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 9 (жители г. Новосибирска - 9).

### 3) «Социальная сфера»:

- получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 99 (жители г. Новосибирска - 93, г. Бердска - 2, Коченевского, Новосибирского районов, г. Оби и г. Бердска - по 1);

- предоставление социальных льгот - 54 (жители г. Новосибирска - 36, Новосибирского района - 4, Искитимского района - 3, Болотнинского и Карасукского районов - по 2, Сузунского, Доволенского, Мошковского, Черепановского, Купинского, Ордынского, Чистоозерного районов - по 1);

- оказание материальной и финансовой помощи - 39 (жители г. Новосибирска - 17, Новосибирского района - 6, Коченевского, Купинского районов и г. Искитима - по 2, Здвинского, Сузунского, Краснозерского, Болотнинского, Каргатского, Куйбышевского, Тогучинского, Ордынского, Чулымского районов и г. Бердска - по 1);

- лечение и оказание медицинской помощи - 36 (жители г. Новосибирска - 26, Черепановского района - 3, Новосибирского района и г. Бердска - по 2, Болотнинского, Краснозерского районов и г. Оби - по 1);

- лекарственное обеспечение - 11 (жители г. Новосибирска - 11).

### 4) «Государство, общество, политика»:

- просьба о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан - 35 (жители г. Новосибирска - 19, Новосибирского района - 5, Черепановского и Карасукского районов - по 2, Татарского, Колыванского, Мошковского, Коченевского, Чулымского районов, г. Оби и г. Бердска - по 1);

- запросы информации о деятельности исполнительных органов государственной власти - 11 (жители г. Новосибирска - 8, Новосибирского района - 2, Тогучинского района - 1).

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

- Губернатором Новосибирской области - 57 (5%) (в мае 2017 года - 61 (5%), в июне 2016 года - 142 (10%);

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области,

заместителями Губернатора Новосибирской области - 132 (11%) (*в мае 2017 года - 160 (13%), в июне 2016 года - 159 (11%);*

- исполнительными органами государственной власти - 561 (40%) (*в мае 2017 года - 418 (32%), в июне 2016 года - 921 (67%);*

- органами местного самоуправления - 462 (31%) (*в мае 2017 года - 525 (41%), в июне 2016 года - 150 (11%);*

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - 180 (13%) (*в мае 2017 года - 111 (9%), в июне 2016 года - 12 (1%).*

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованным и подлежащими удовлетворению) - 39 (3%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявление или жалобы) - по 31 (79%) (меры приняты по вопросам: оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации - 20, организации лечебно-медицинских мероприятий - 5, предоставление путевки в детское дошкольное воспитательное учреждение - 2, по обращению о предоставлении памятной подарочной продукции в виде книг для коллекции заявителю высланы подарки - 2, предоставление направления на обучение - 1).

- разъяснено - 869 (62%);

- не поддержано - нет;

- на рассмотрении - 484 (на 24.06.2017).

### **Личный прием граждан**

На личный прием 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 и исполнительных органов государственной власти обратилось **189** человек (*в мае 2017 года - 152 человека, в июне 2016 года - 224 человека*), в том числе:

- 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 - 10 человек (*в мае 2017 года - 12 человек, в июне 2016 года - 16 человек*);

- к руководителям исполнительных органов государственной власти - 179 человек (*в мае 2017 года - 140 человек, в июне 2016 года - 203 человека*).

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

- социальная сфера - 84 (44%) (оказание финансовой помощи, лечение и оказание медицинской помощи, получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях, трудоустройство, социальные льготы). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 59, Новосибирского района - 9, г. Бердска - 5, Искитимского, Колыванского и Коченевского районов - по 2, Каргатского, Купинского, Мошковского, Тогучинского районов и г. Оби - по 1;

- жилищно-коммунальная сфера - 74 (39%) (ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, порядок начисления и оплаты за жилищно-коммунальные услуги, улучшение жилищных условий, разрешение жилищных споров, переселение из ветхого и аварийного жилья, перебои в водоснабжении). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 67, Барабинского, Доволенского, Колыванского, Коченевского, Краснозерского, Новосибирского районов и г. Бердска - по 1;

- экономика - 26 (14%) (обустройство придомовых и внутридворовых территорий, эксплуатация и ремонт автомобильных дорог, предоставление земельных участков). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 20, Новосибирского района - 5, Черепановского района - 1;

- государство, общество, политика - 5 (3%) (содействие в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска и Новосибирского района - по 2, г. Искитима - 1;

В рамках пилотного проекта по применению в постоянном режиме системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в 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, проведено 2 видеоприема граждан, в том числе: министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области (принят житель Болотнинского района по вопросу о содействии в включении с. Егорьевка Болотнинского района в программу «Чистая вода»); министерством сельского хозяйства Новосибирской области (принят житель Доволенского района по вопросу содействия в предоставлении социальной выплаты в рамках федеральной целевой программы «Устойчивое развитие сельских территорий на 2014 - 2015 годы и на период до 2020 года»).

### **Устные сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области**

В справочную телефонную службу поступило **367** устных сообщений и запросов (в мае 2017 года - 313, в июне 2016 года - 348), в том числе в форме смс-сообщений - 10 (в мае 2017 года - 4).

По сравнению с маем 2017 года количество устных сообщений и запросов увеличилось на 9% (на 54 сообщения), по сравнению с маем 2016 года уменьшилось на 41% (на 61 сообщение).

Граждане обращались:

- с запросами информации о полномочиях исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 170 (46%). Обращались жители г. Новосибирска - 111, Новосибирского района - 10, Колыванского, Краснозерского, Ордынского районов - по 3, Болотнинского, Доволенского, Кыштовского, Убинского районов и г. Искитима - по 2, Искитимского, Куйбышевского, Маслянинского, Мошковского, Сузунского, Тогучинского, Черепановского районов, г. Бердска и г. Оби - по 1, иных субъектов РФ - 22;

- о ненадлежащем содержании общего имущества в многоквартирных домах, о перебоях в тепло-, электро- и водоснабжении - 77 (21%). Обращались жители г. Новосибирска - 19, Новосибирского района - 12, Мошковского района - 11, г. Оби - 8, Колыванского района - 5, Татарского района - 4, Болотнинского, Искитимского районов - по 2, Венгеровского, Карасукского, Каргатского, Коченевского, Кочковского, Краснозерского, Куйбышевского, Ордынского, Тогучинского, Убинского, Усть-Таркского, Черепановского районов, г. Искитима и р.п. Кольцово - по 1;

- о содействии в благоустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог - 63 (17%). Обращались жители: г. Новосибирска - 43, Новосибирского района - 7, Мошковского района - 2, Барабинского, Болотнинского, Каргатского, Купинского, Кыштовского, Ордынского, Черепановского районов - по 1, иных субъектов РФ - 4;

- о содействии в оказании материальной и финансовой помощи, лечении и оказании медицинской помощи, в трудоустройстве - 46 (13%). Обращались жители г. Новосибирска - 19, Новосибирского района и г. Бердска - по 4, Барабинского и Усть-Таркского районов - по 3, Татарского района - 2, Болотнинского, Доволенского, Искитимского, Карасукского, Коченевского, Куйбышевского, Кыштовского, Северного, Тогучинского районов, г. Искитима и р.п. Кольцово - по 1.

По 6 сообщениям граждан общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры: по восстановлению водоснабжения в г. Куйбышеве Куйбышевского района, в р.п. Колывань Колыванского района, в селах Новомошковское и Емельяновское Мошковского района, по устранению причин отключения электроэнергии в СНТ «Автомобилист» Колыванского района и в г. Барабинске Барабинского района.

### **Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области**

К специалистам общественной приемной Губернатора области обратилось **207** человек (в мае 2017 года - 181, в июне 2016 года - 245).

По сравнению с маем 2017 года количество обращений увеличилось на 14% (на 26 обращений), по сравнению с июнем 2016 года количество обращений уменьшилось на 16% (на 38 обращений).

Специалистами общественной приемной Губернатора области принято 81 письменное обращение.

Предоставлены консультации по вопросам:

- о компетенции исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 79 (38%). Обращались жители: г. Новосибирска - 53, Новосибирского района - 10, Коченевского, Сузунского и Тогучинского районов - по 2, Барабинского, Доволенского, Искитимского, Краснозерского, Куйбышевского, Купинского, Мошковского, Ордынского районов, г. Искитима и г. Оби - по 1;

- о программах по благоустройству придомовых территорий, ремонту автомобильных дорог, предоставлении земельных участков льготным категориям граждан - 41 (20%). Обращались жители: г. Новосибирска - 30, Новосибирского, Мошковского, Коченевского и Барабинского районов - по 2, Каргатского, Куйбышевского районов и г. Бердска - по 1;

- предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, о расселении из ветхого и аварийного жилья, жалобы на бездействие управляющих организаций по содержанию общего имущества многоквартирных жилых домов - 37 (18%). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 27, Коченевского и Новосибирского районов - по 2, Искитимского, Сузунского, Черепановского районов, г. Искитима, г. Оби и р.п. Кольцово - по 1;

- о размере и порядке оказания материальной и финансовой помощи, лечении и медицинской помощи - 24 (12%). Обращались жители: г. Новосибирска - 15, Черепановского района - 3, Новосибирского и Ордынского районов - по 2, Искитимского и Колыванского районов - по 1;

- оказана бесплатная юридическая консультация - 42 (20%). Обращались жители: г. Новосибирска - 29, Ордынского района - 8, Коченевского, Колыванского, Тогучинского, Новосибирского районов и р.п. Кольцово - по 1.

В общественной приемной Губернатора области 08.06.2017 проведена «прямая линия» на тему: «Взыскание алиментов в пользу несовершеннолетних детей». В проведении «прямой линии» приняли участие работники Управления Федеральной службы судебных приставов по Новосибирской области. В ходе «прямой линии» поступило 44 звонка от жителей: г. Новосибирска - 13; Новосибирского, Краснозерского, Купинского районов - по 3; Тогучинского, Венгеровского, Чулымского, Черепановского, Доволенского, Чановского, Убинского и Ордынского районов - по 2; Карасукского, Маслянинского, Куйбышевского, Сузунского и Усть-Тарского районов - по 1, Алтайского края - 1. По 43 вопросам были даны устные разъяснения, 1 обращение взято на контроль Управлением Федеральной службы судебных приставов по Новосибирской области для проверки информации и ответа заявителю.

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

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления в 2017 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области Городецким В.Ф., рабочей группой общественной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия:

- в министерстве здравоохранения Новосибирской области;
- в министерстве сельского хозяйства Новосибирской области.

В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями, с должностными лицами и работниками министерства сельского хозяйства Новосибирской области проведен семинар: «О совершенствовании работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц»,

В целях предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений, общественной приемной Губернатора области руководителям исполнительных органов государственной власти направлено 13 служебных писем-уведомлений о принятии мер по обеспечению рассмотрения обращений граждан в установленные сроки.

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

Начальник управления

И.А. Покровская