

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в июле 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 июле 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1820** обращений (*в июне 2017 года - 1771, в июле 2016 года - 1912*), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **1194** (*в июне 2017 года - 1187, в июле 2016 года - 1328*);

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 - **21** (*в июне 2017 года - 10, в июле 2016 года - 17*);

3) обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **205**, в том числе по правовым вопросам - 36 (*в июне 2017 года - 207, в том числе по правовым вопросам - 42, в июле 2016 года - 205, в том числе по правовым вопросам - 41*);

4) устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **400** (*в июне 2017 года - 367, в июле 2016 года - 362*).



По сравнению с июнем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 3% (на 49 обращений). По сравнению с июлем 2016 года количество обращений уменьшилось на 5% (на 92 обращения).

Наибольшее количество обращений, сообщений и запросов поступило от жителей г. Новосибирска - 1030 (57% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 144 (8%), г. Бердска - 54 (3%), Ордынского района - 35 (2%), Коченевского и Тогучинского районов - 34 (2%), Черепановского района - 28 (2%).

В **1820** обращениях содержится **1943** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера - 566 (30 % от общего количества вопросов);

- социальная сфера - 496 (25%);

- государство, общество, политика - 423 (22%);

- экономика - 401 (20%);

- оборона, безопасность, законность - 57(3%).

В июле 2017 года отмечается увеличение количества обращений по вопросам: ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 49 (в июне 2017 - 19), работа управляющих организаций - 44 (в июне 2017 года - 16), эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 37 (в июне 2017 года - 33), водоснабжение и газификация населенных пунктов - 30 (в июне 2017 года - 23), оплата жилищно-коммунальных услуг - 29 (в июне 2017 - 21).

По сравнению с июнем 2017 года уменьшилось количество обращений по вопросам: получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 82 (в июне 2017 года - 99), благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых территорий - 41 (в июне 2017 года - 46), переселение из ветхого и аварийного жилья - 34 (в июне 2017 года - 41), предоставление социальных льгот - 32 (в июне 2017 года - 54), перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 28 (в июне 2017 года - 49), лечение и оказание медицинской помощи - 28 (в июне 2017 года - 36).

Письменные обращения

В июле 2017 года поступило **1194** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 330 (28%) (в июне 2017 года - 1187, в том числе в форме электронного документа - 235 (20%), в июле 2016 года - 1328, в том числе в форме электронного документа - 214 (20%), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - **472** (40% от общего количества письменных обращений) (в июне 2017 года - 615 (51%), в июле 2016 года - 579 (53%).

По сравнению с июнем 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 1% (на 7 обращений), по сравнению с июлем 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 10% (на 134 обращения).

По сравнению с июнем 2017 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, уменьшилось на 23% (на 143 обращения), по сравнению с июлем 2016 года количество обращений уменьшилось на 18% (на 107 обращений).



Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей: г. Новосибирска - 659 (56% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 98 (8%), г. Бердска - 41 (3%), Черепановского района - 23 (2%), Тогучинского района и г. Искитима - по 22 (2%), Искитимского района - 21 (2%), Татарского района - 20 (2%).

По видам письменные обращения подразделяются на:

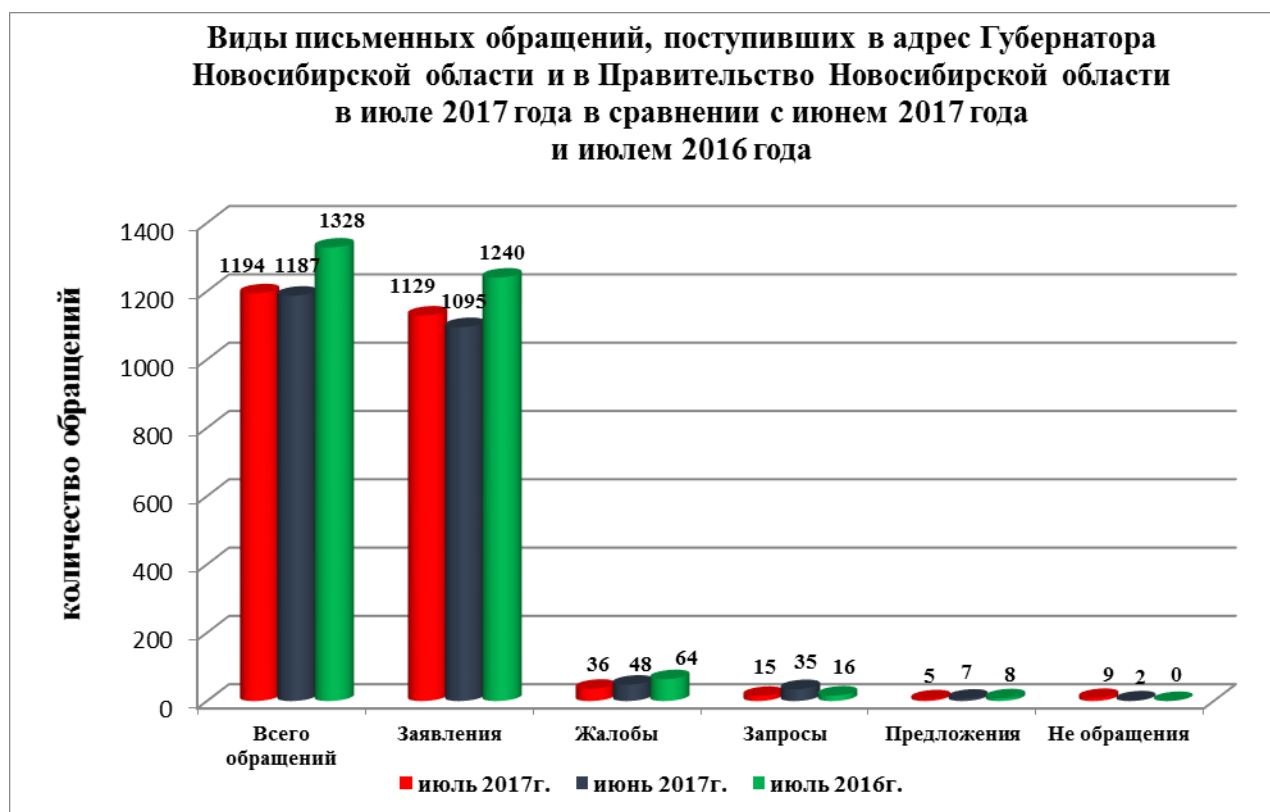
- заявления - 1129 (94%) (в июне 2017 года - 1095 (91%), в июле 2016 года - 1240 (96%);

- жалобы - 36 (3%) (в июне 2017 года - 48 (4%), в июле 2016 года - 64 (2%);

- запросы - 15 (1%) (в июне 2017 года - 35 (3%), в июле 2016 года - 16 (1%);

- не обращения - 9 (1%) (в июне 2017 года - 2, в июле 2016 года - нет);

- предложения - 5 (1%) (в июне 2017 года - 7 (1%), в июле 2016 года - 8 (1%).



В **1194** письменных обращениях содержится **1317** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера - 458 (35% от общего количества вопросов);

- социальная сфера - 399 (30%);

- экономика - 294 (23%);

- государство, общество, политика - 138 (10%);

- оборона, безопасность, законность - 28 (2%).



Основные вопросы, с которыми обращались жители Новосибирской области:

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 49 (жители г. Новосибирска - 38, Новосибирского района - 5, г. Бердска - 3, Искитимского, Каргатского районов и г. Оби - по 1);

- работа управляющих организаций - 44 (жители г. Новосибирска - 35, г. Бердска - 4, Новосибирского, Чулымского, Чановского, Искитимского и г. Искитима - по 1);

- переселение из ветхого и аварийного жилья - 34 (жители г. Новосибирска - 14, г. Искитима - 4, Барабинского района - 3, Болотнинского, Кыштовского районов и г. Оби - по 2, Краснозерского, Новосибирского, Татарского, Каргатского, Доволенского, Чулымского, Куйбышевского - по 1);

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 29 (жители г. Новосибирска - 29, Новосибирского района и г. Бердска - по 2, Тогучинского, Черепановского, Ордынского, Мошковского и Чановского районов - по 1);

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 28 (жители г. Новосибирска - 13, Новосибирского района - 5, Мошковского района, г. Бердска и г. Оби - по 2, Болотнинского, Барабинского, Искитимского районов и г. Оби - по 1).

2) «Экономика»:

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий - 41 (жители г. Новосибирска - 20, Новосибирского района - 4, Ордынского района и г. Бердска - по 3, Колыванского и Тогучинского

районов - по 2, Черепановского, Коченевского, Здвинского, Чановского, Мошковского, Искитимского районов и г. Искитима - по 1);

- эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 37 (жители г. Новосибирска - 16, Новосибирского района - 9, Коченевского района и г. Бердска - по 2, Сузунского, Кыштовского, Черепановского, Чановского, Карасукского, Искитимского, Колыванского районов и г. Искитима - по 1);

- водоснабжение и газификация населенных пунктов - 30 (жители Новосибирского района - 9, Болотнинского района и г. Новосибирска - 3, Коченевского и Черепановского районов - по 2, Мошковского, Тогучинского, Искитимского, Сузунского, Ордынского, Татарского, Колыванского, Куйбышевского, Барабинского районов, г. Бердска и г. Искитима - по 1);

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 5 (жители г. Новосибирска - 5).

3) «Социальная сфера»:

- получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 82 (жители г. Новосибирска - 79, Тогучинского, Новосибирского районов и г. Бердска - по 1);

- оказание материальной и финансовой помощи - 39 (жители г. Новосибирска - 12, Татарского района - 4, Черепановского, Искитимского районов и г. Искитима - по 3, Тогучинского, Ордынского районов и г. Бердска - по 2, Маслянинского, Колыванского, Усть-Таркского, Черепановского, Коченевского, Болотнинского, Кочковского районов и г. Оби - по 1);

- предоставление социальных льгот - 32 (жители г. Новосибирска - 14, Сузунского района - 4, Новосибирского и Барабинского районов - по 3, Ордынского района и г. Искитима - по 2, Черепановского, Венгеровского, Тогучинского районов и г. Бердска - по 1);

- лечение и оказание медицинской помощи - 28 (жители г. Новосибирска - 18, Черепановского района - 3, г. Бердска - 2, Карасукского, Коченевского, Новосибирского, Болотнинского районов и г. Искитима - по 1);

- лекарственное обеспечение - 13 (жители г. Новосибирска - 4, г. Бердска - 3, Новосибирского района - 2, Ордынского, Сузунского, Карасукского районов и г. Оби - по 1).

4) «Государство, общество, политика»:

- просьба о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан - 27 (жители г. Новосибирска - 17, Новосибирского и Чановского районов - по 3, Коченевского, Чулымского, Черепановского, Ордынского и Тогучинского районов - по 1);

- запросы информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления - 13 (жители Купинского района - 3, Новосибирского района и г. Новосибирска - по 2, Черепановского, Куйбышевского, Татарского, Каргатского и Искитимского районов - по 1).

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

- Губернатором Новосибирской области - 72 (5%) (*в июне 2017 года - 57 (5%), в июле 2016 года - 194(14%);*
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 117 (9%) (*в июне 2017 года - 132 (11%), в июле 2016 года - 147 (10%);*
- исполнительными органами государственной власти - 618 (47%) (*в июне 2017 года - 561 (40%), в июле 2016 года - 725 (51%);*
- органами местного самоуправления - 364 (28%) (*в мае 2017 года - 462 (31%), в июле 2016 года - 340 (24%);*
- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - 146 (11%) (*в июне 2017 года - 180 (13%), в июле 2016 года - 9 (1%).*

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованным и подлежащими удовлетворению) - 32 (2%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявление или жалобы) - по 24 (75%) (меры приняты по вопросам: оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации - 19, организации лечебно-медицинских мероприятий - 1, предоставление путевки в детское дошкольное воспитательное учреждение - 1).

- разъяснено - 1285 (98%);
- не поддержано - нет;

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 обратились **194** человека (*в июне 2017 года - 189 человек, в июле 2016 года - 239 человек*), в том числе:

- к Губернатору Новосибирской области - 18 человек (*в июне 2017 года - нет, в июле 2016 года - 6 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 - 3 человека.

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - 15 человек (*в июне 2017 года - 10 человек, в июле 2016 года - 11 человек*);

- к руководителям исполнительных органов государственной власти - 173 человека (*в июне 2017 года - 179 человек, в июле 2016 года - 222 человека*).

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

- жилищно-коммунальная сфера - 75 (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 - 59, Новосибирского района - 4, Коченевского района - 3, Мошковского и Тогучинского районов - по 2, Сузунского, Искитимского, Колыванского, Куйбышевского и Маслянинского районов - по 1;

- социальная сфера - 69 (35%) (оказание финансовой помощи, лечение и оказание медицинской помощи, получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях, трудоустройство, социальные льготы). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 47, Новосибирского района - 6, Куйбышевского района и г. Бердска - по 3, Мошковского, Искитимского и Колыванского районов - по 2, Коченевского, Болотнинского, Ордынского районов и г. Оби - по 1;

- экономика - 45 (23%) (обустройство придомовых и внутридворовых территорий, эксплуатация и ремонт автомобильных дорог, предоставление земельных участков). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 33, Новосибирского района - 4, Ордынского района - 3, Куйбышевского района - 2, Коченевского, Маслянинского районов и г. Оби - по 1;

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

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, проведен 1 видеоприем граждан, в том числе: министерством сельского хозяйства Новосибирской области (принята жительница Маслянинского района по вопросу оказания помощи в приобретении прицепной сельхозтехники).

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

В справочную телефонную службу поступило **400** устных сообщений и запросов (в июне 2017 года - 367, в июле 2016 года - 362), в том числе в форме смс-сообщений - 7 (в июне 2017 года - 10).

По сравнению с июнем 2017 года количество устных сообщений и запросов увеличилось на 9% (на 33 сообщения), по сравнению с июлем 2016 года увеличилось на 10% (на 38 сообщений).

Граждане обращались:

- с запросами информации о полномочиях исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 193 (48%). Обращались жители г. Новосибирска - 124, Новосибирского района - 7, Болотнинского, Коченевского районов и г. Искитима - по 4, Колыванского района и г. Бердска - по 3, Кочковского, Куйбышевского, Кыштовского, Ордынского, Тогучинского, Убинского, Чановского районов и г. Оби - по 2, Краснозерского, Маслянинского, Северного, Татарского, Черепановского и Чулымского районов - по 1, иных субъектов РФ - 22;

- о ненадлежащем содержании общего имущества в многоквартирных домах, о перебоях в тепло-, электро- и водоснабжении - 69 (17%). Обращались жители г. Новосибирска - 22, Барабинского района и г. Оби - по 6, г. Бердска - 5, Колыванского и Новосибирского района - по 4, Чистоозерного района - 3, Искитимского, Купинского, Маслянинского, Северного и Тогучинского района - по 2, Болотнинского, Венгеровского, Карасукского, Коченевского, Куйбышевского, Мошковского, Татарского, Чановского и Черепановского районов - по 1;

- о содействии в благоустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог - 65 (16%). Обращались жители: г. Новосибирска - 37, Ордынского района - 5, Коченевского и Новосибирского района - по 4, Барабинского района, г. Бердска и г. Оби - по 2, Болотнинского, Искитимского, Краснозерского, Кыштовского, Мошковского, Татарского, Черепановского районов и г. Искитима - по 1, иных субъектов РФ - 1;

- о содействии в оказании материальной и финансовой помощи, лечении и оказании медицинской помощи, в трудоустройстве - 62 (15%). Обращались жители г. Новосибирска - 36, Тогучинского района - 4, Новосибирского района - 3, Коченевского, Каргатского и Краснозерского районов.

По 5 сообщениям граждан общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры: по восстановлению электроснабжения в с. Тебисское Чановского района, предоставлению социального жилья в г. Новосибирске, сносу аварийных деревьев по ул. Мастерская с. Прокудское Коченевского района, устранению обрыва телефонной линии в г. Новосибирске.

Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области

К специалистам общественной приемной Губернатора области обратилось **205** человек (*в июне 2017 года - 207, в июле 2016 года - 205*).

По сравнению с июнем 2017 года количество обращений уменьшилось на 1% (на 2 обращения).

Специалистами общественной приемной Губернатора области принято 10 письменных обращений.

Предоставлены консультации по всем вопросам, в том числе:

- о компетенции исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 92 (45%). Обращались жители: г. Новосибирска - 59, Новосибирского района - 12, Коченевского района - 4, Маслянинского района - 3, Барабинского, Каргатского районов и г. Бердска - по 2, Болотнинского, Здвинского, Колыванского, Мошковского, Тогучинского, Черепановского, Чулымского районов и г. Оби - 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 - 24, Новосибирского района - 5, Искитимского, Карасукского, Колыванского, Северного, Татарского, Тогучинского, Чановского и Чистоозерного районов - по 1;

- о программах по благоустройству придомовых территорий, ремонту автомобильных дорог, предоставлении земельных участков льготным категориям граждан - 31 (15%). Обращались жители: г. Новосибирска - 26, Новосибирского района - 3, Куйбышевского района и г. Оби - по 1;

- о размере и порядке оказания материальной и финансовой помощи, лечения и медицинской помощи - 27 (13%). Обращались жители: г. Новосибирска - 20, Новосибирского района - 3, Искитимского, Краснозерского, Тогучинского районов и г. Оби - по 1;

- оказана юридическая консультация - 36 (18%). Обращались жители: г. Новосибирска - 30, Ордынского района - 4, Тогучинского и Новосибирского районов - по 1.

В общественной приемной Губернатора области 12.07.2017 проведена «прямая линия» на тему: «Реализация приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды на 2018-2022 годы». В ходе «прямой линии» поступило 35 звонков, в том числе от жителей: г. Новосибирска - 17, Новосибирского, Куйбышевского, Тогучинского, Маслянинского районов и г. Бердска - по 2; Мошковского, Болотнинского, Татарского, Кочковского, Убинского, Черепановского районов, г. Искитима и р.п. Кольцово - по 1. Жителей области и г. Новосибирска интересовали вопросы реализации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды на 2018-2022 годы», содержания общего имущества многоквартирных домов, использования придомового земельного участка многоквартирного дома не по назначению и др.

По 32 вопросам были даны разъяснения, 3 обращения взяты на контроль министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области для проверки фактов и ответа заявителям.

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., мобильной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия:

- в администрации г. Искитима;
- в администрациях Усть - Таркского района, Усть - Таркского и Козинского сельсоветов Усть - Таркского района.

В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями, со специалистами органов местного самоуправления проведены семинары: «О совершенствовании работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц».

В целях предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений, общественной приемной Губернатора Новосибирской области руководителям исполнительных органов государственной власти направлено 7 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 июле 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.