

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных в августе 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 по ним 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 августе 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1874** обращений, запросов и сообщений (*в июле 2017 года - 1820, в августе 2016 года - 1923*), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **1232** (*в июле 2017 года - 1194, в августе 2016 года - 1308*);

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 - **11** (*в июле 2017 года - 21, в августе 2016 года - 10*);

3) обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **233**, в том числе по правовым вопросам - 85 (*в июле 2017 года - 205, в том числе по правовым вопросам - 36, в августе 2016 года - 245, в том числе по правовым вопросам - 95*);

4) устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **398** (*в июле 2017 года - 400, в августе 2016 года - 360*).



По сравнению с июлем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 3% (на 54 обращения). По сравнению с августом 2016 года количество обращений уменьшилось на 3% (на 49 обращений).

Наибольшее количество обращений, сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 1035 (55% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 117 (6%), Черепановского района и г. Бердска - по 46 (2%), Тогучинского района - 42 (2%), Искитимского района - 36 (2%), г. Искитима - 34 (2%), Колыванского района - 30 (1%).

В **1874** обращениях, запросах и сообщениях содержится **2038** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- социальная сфера - 565 (28 % от общего количества вопросов);
- жилищно-коммунальная сфера - 516 (25%);
- государство, общество, политика - 461 (22%);
- экономика - 423 (21%);
- оборона, безопасность, законность - 73 (4%).

В августе 2017 года отмечается увеличение количества обращений по вопросам: получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 125 (в июле 2017 года - 82), предоставление социальных льгот - 52 (в июле 2017 года - 32), эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 50 (в июле 2017 года - 37), оказание материальной и финансовой помощи - 48 (в июле 2017 года - 32), благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых территорий - 47 (в июле 2017 года - 41).

По сравнению с июлем 2017 года уменьшилось количество обращений по вопросам: работа управляющих организаций - 35 (в июле 2017 года - 44), переселение из ветхого и аварийного жилья - 28 (в июле 2017 года - 34), ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 25 (в июле 2017 - 49), лечение и оказание медицинской помощи - 24 (в июне 2017 года - 28), оплата жилищно-коммунальных услуг - 20 (в июле 2017 - 29), перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 16 (в июле 2017 года - 28).

### Письменные обращения

В августе 2017 года поступило **1232** письменных обращения, в том числе в форме электронного документа - 207 (17%) (в июле 2017 года - 1194, в том числе в форме электронного документа - 330 (28%), в августе 2016 года - 1308, в том числе в форме электронного документа - 250 (18%)), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - **596** (48% от общего количества письменных обращений) (в июле 2017 года - 472 (40%), в августе 2016 года - 463 (33%)).

По сравнению с июлем 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 3% (на 38 обращений), по сравнению с августом 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 6% (на 76 обращений).

По сравнению с июлем 2017 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, увеличилось на 26% (на 124 обращения), по сравнению с августом 2016 года количество обращений уменьшилось на 28% (на 133 обращения).



Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей: г. Новосибирска - 665 (54% от общего количества обращений), Новосибирского района - 65 (5%), г. Бердска - 31 (3%), Черепановского района и г. Искитима - по 30, Тогучинского района - 29 (2%), Искитимского района - 24 (2%).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1105 (90%) (в июле 2017 года - 1129 (94%), в августе 2016 года - 1253 (96%);

- жалобы - 55 (4%) (в июле 2017 года - 36 (3%), в августе 2016 года - 10 (1%);

- запросы - 34 (3%) (в июле 2017 года - 15 (1%), в августе 2016 года - 31 (2%);

- предложения - 17 (1%) (в июле 2017 года - 5 (1%), в августе 2016 года - 14 (1%);

- не обращения - 21 (2%) (в июле 2017 года - 9, в августе 2016 года - нет).



В **1232** письменных обращениях содержится **1396** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- социальная сфера - 452 (32% от общего количества вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера - 408 (29%);

- экономика - 333 (24%);

- государство, общество, политика - 167 (12%);

- оборона, безопасность, законность - 36 (3%).



Основные вопросы, с которыми обращались жители Новосибирской области:

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- о ненадлежащей работе управляющих организаций - 35 (жители г. Новосибирска - 27, Новосибирский района - 2, Черепановского, Тогучинского, Чановского районов, г. Бердска, г.Оби и г. Искитима - по 1);

- о содействии в переселении из ветхого и аварийного жилья - 28 (жители г. Новосибирска и г. Искитима - по 5, Кочковского района и г. Оби - по 3, Коченевского, Куйбышевского и Татарского районов - по 2, Искитимского, Маслянинского, Колыванского, Северного, Чулымского районов и г. Бердска - по 1);

- о ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирных жилых домов - 25 (жители г. Новосибирска - 21, г. Бердска - 2, Новосибирского и Черепановского районов - по 1);

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 20 (жители г. Новосибирска - 14, Новосибирского района - 2, Куйбышевского, Чановского районов, г. Бердска и р.п. Кольцово - по 1);

- о перебоях в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 16 (жители г. Новосибирска - 7, Барабинского и Колыванского районов - по 2, Чистоозерного, Куйбышевского, Ордынского, Каргатского районов и г. Оби - по 1).

2) «Экономика»:

- эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 50 (жители г. Новосибирска - 25, Новосибирского района - 6, Мошковского района - 3, Тогучинского, Коченевского, Кыштовского районов, г. Бердска, г. Обь

и г. Искитима - по 2, Чистоозерного, Болотнинского, Колыванского, Кочковского районов - по 1);

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутривидовых территорий - 47 (жители г. Новосибирска - 28, Новосибирского и Тогучинского района - по 4, Краснозерского района - 3, Искитимского района и г. Бердска - по 2, Северного, Чановского, Карасукского районов и р.п. Колывань - по 1);

- водоснабжение и газификация населенных пунктов - 30 (жители г. Новосибирска - 5, Коченевского, Черепановского и Новосибирского районов - по 2, Татарского, Куйбышевского, Каргатского, Карасукского, Тогучинского, Кочковского, Чистоозерного, Колыванского, Убинского, Болотнинского районов, г. Бердска и г. Оби - по 1);

- о нарушении прав граждан в сфере долевого строительства - 8 (жители г. Новосибирска - 7, г. Оби - 1).

3) «Социальная сфера»:

- о содействии в получении мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 125 (жители г. Новосибирска - 119, Новосибирского района - 5, г. Бердска - 1);

- о предоставлении социальных льгот - 52 (жители г. Новосибирска - 31, Новосибирского района - 3, Мошковского, Убинского, Тогучинского, Искитимского районов и г. Бердска - по 2, Северного, Черепановского, Купинского, Коченевского, Барабинского, Кыштовского, Сузунского и Карасукского районов - по 1);

- об оказании материальной и финансовой помощи - 48 (жители г. Новосибирска - 15, Черепановского района - 6, Коченевского, Искитимского районов и г. Бердска - по 4, Болотнинского и Куйбышевского районов - по 2, Татарского, Сузунского, Чулымского, Барабинского, Чановского, Чистоозерного, Маслянинского, Купинского, Колыванского, Краснозерского районов и г. Искитима - по 1);

- о лечении и оказании медицинской помощи - 24 (жители г. Новосибирска - 10, Черепановского района - 7, Купинского, Карасукского, Барабинского, Убинского, Мошковского, Кыштовского, Куйбышевского районов - по 1);

- о лекарственном обеспечении - 8 (жители г. Новосибирска - 6, Куйбышевского и Искитимского районов - по 1).

4) «Государство, общество, политика»:

- о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан - 27 (жители г. Новосибирска - 18, г. Оби - 5, г. Бердска - 2, Новосибирского, Коченевского, Куйбышевского, Черепановского, Искитимского, Тогучинского и Мошковского районов - по 1);

- запросы информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления - 18 (жители г. Новосибирска - 6, Краснозерского и Колыванского районов - по 2, Коченевского, Новосибирского, Черепановского, Мошковского, Карасукского, Татарского районов, г. Бердска и г. Оби - по 1).

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

- Губернатором Новосибирской области - 69 (7%) (*в июле 2017 года - 72 (5%), в августе 2016 года - 172(12%);*
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 179 (14%) (*в июле 2017 года - 117 (9%), в августе 2016 года - 174 (12%);*
- исполнительными органами государственной власти - 556 (36%) (*в июле 2017 года - 618 (47%), в августе 2016 года - 754 (54%);*
- органами местного самоуправления - 436 (32%) (*в июле 2017 года - 364 (28%), в августе 2016 года - 268 (20%);*
- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - 156 (11%) (*в июле 2017 года - 146 (11%), в августе 2016 года - 29 (2%).*

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованным и подлежащими удовлетворению) - 45 (3%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявление или жалобы) - по 37 (82%) (меры приняты по вопросам: оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации - 25, предоставление путевки в детское дошкольное воспитательное учреждение - 3, восстановление водоснабжения по ул. А. Лежена и ул. Сухарная г. Новосибирска и ул. Кустарная г. Болотное - 3, проведение ремонта дорожного покрытия по ул. Герцена и ул. Московская г. Новосибирска - 2, восстановление уличного освещения по ул. Чапаева в с. Сокур Новосибирского района - 1, организация лечебно-медицинских мероприятий - 1);
- разъяснено - 707 (50%);
- не поддержано - нет;
- на рассмотрении - 644 (46%).

### **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 165 человек (*в июле 2017 года - 194 человека, в августе 2016 года - 192 человек*), в том числе:

- к Губернатору Новосибирской области - 6 человек (*в июле 2017 года - 18 человек, в августе 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 - 5 человек (*в июле 2017 года - 3 человека, в августе 2016 года - 4 человека*).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - 8 человек (*в июле 2017 года - 15 человек*);

- к руководителям исполнительных органов государственной власти - 154 человека (*в июле 2017 года - 173 человек, в августе 2016 года - 182 человека*).

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

- социальная сфера - 65 (39%) (о содействии и оказании финансовой помощи, лечении и оказании медицинской помощи, получении мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях, трудоустройстве, предоставлении социальных льгот). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 46, Новосибирского района - 7, Убинского района - 4, г. Искитима и г. Бердска - по 2, Искитимского, Коченевского, Кыштовского и Ордынского районов - по 1;

- жилищно-коммунальная сфера - 58 (36%) (жалобы на ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, о порядке начисления и оплаты за жилищно-коммунальные услуги, содействии в улучшении жилищных условий, в переселении из ветхого и аварийного жилья). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 53, Новосибирского, Карасукского, Коченевского, Татарского районов и г. Оби - по 1;

- экономика - 35 (21%) (о содействии в обустройстве придомовых и внутридворовых территорий, в ремонте автомобильных дорог, предоставлении земельных участков). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 19, Новосибирского района - 7, Сузунского района - 3, Искитимского района - 2, Коченевского, Убинского, Мошковского и Ордынского районов - по 1;

- государство, общество, политика - 5 (3%) (о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 2, Новосибирского, Сузунского и Убинского районов - по 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 3 видеоприема граждан, в том числе: общественной приемной Губернатора области (приняты участники долевого строительства дома по ул. Тульская, 80 и 82 в г. Новосибирске), членом Правительства Новосибирской области - руководителем департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области Шилохвостовым Р.Г. (принят житель Искитимского района с вопросом о содействии в возврате изъятых



земельных участков), заместителем министра строительства Новосибирской области Бондаренко Е.А. (принята жительница Татарского района по вопросу предоставления жилого помещения).

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

В справочную телефонную службу поступило **398** устных сообщений и запросов (*в июле 2017 года - 400, в августе 2016 года - 360*), в том числе в форме смс-сообщений - 4 (*в июле 2017 года - 7*).

По сравнению с августом 2016 года количество устных сообщений и запросов увеличилось на 11 % (на 38 сообщений).

Граждане обращались:

- с запросами информации о полномочиях исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 208 (52%). Обращались жители г. Новосибирска - 118, Новосибирского района - 14, г. Бердска - 7, Черепановского и Мошковского районов - по 6, Коченевского района - 5, Искитимского и Колыванского районов - по 4, Болотнинского, Краснозерского, Тогучинского районов и г. Искитима - по 3, Барабинского и Сузунского районов - по 2, Баганского, Венгеровского, Доволенского, Карасукского, Каргатского, Кочковского, Ордынского, Татарского и Убинского районов - по 1, иных субъектов РФ - 19;

- о содействии в оказании материальной и финансовой помощи, лечении и оказании медицинской помощи, в трудоустройстве - 65 (16%). Обращались жители г. Новосибирска - 36, Черепановского района - 5, Тогучинского района - 4, Куйбышевского, Новосибирского и Чулымского районов - по 2, Барабинского, Болотнинского, Венгеровского, Искитимского, Карасукского, Каргатского, Краснозерского, Маслянинского, Ордынского, Татарского, Убинского районов, г. Бердска, г. Оби и р.п. Кольцово - по 1;

- о ненадлежащем содержании общего имущества в многоквартирных домах, о перебоях в тепло-, электро- и водоснабжении - 60 (15%). Обращались жители г. Новосибирска - 26, Новосибирского района - 6, Колыванского района - 4, Барабинского, Куйбышевского и Тогучинского районов - по 3, Татарского района и г. Бердска - по 2, Венгеровского, Доволенского, Искитимского, Каргатского, Коченевского, Купинского, Мошковского, Черепановского, Чулымского районов, г. Оби и р.п. Кольцово - по 1;

- о содействии в благоустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог - 56 (14%). Обращались жители: г. Новосибирска - 31, Купинского и Новосибирского районов - по 3, Барабинского района и р.п. Кольцово - по 2, Баганского, Болотнинского, Искитимского, Каргатского, Колыванского, Коченевского, Кочковского, Куйбышевского, Ордынского, Татарского, Тогучинского, Убинского, Усть-Таркского районов и г. Оби - по 1, иных субъектов РФ - 1.

По 1 сообщению граждан общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры

по подключению жилого дома в с. Вагайцево Ордынского района к системе газоснабжения.

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

К специалистам общественной приемной Губернатора области обратилось **233** человека (*в июле 2017 года - 205, в августе 2016 года - 245*).

По сравнению с июлем 2017 года количество обращений увеличилось на 13% (на 28 обращений), по сравнению с августом 2016 года уменьшилось на 5% (на 12 обращений).

Специалистами общественной приемной Губернатора области принято 71 письменное обращение.

Предоставлены консультации по вопросам:

- о компетенции исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 85 (36%). Обращались жители: г. Новосибирска - 52, Новосибирского района - 10, Черепановского района - 4, Искитимского, Колыванского, Ордынского, Тогучинского районов и г. Бердска - по 2, Барабинского, Болотнинского, Доволенского, Мошковского, Сузунского, Убинского районов, г. Искитима, г. Оби и иных субъектов РФ - по 1;

- о порядке предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, расселения из ветхого и аварийного жилья, жалобы на бездействие управляющих организаций по содержанию общего имущества многоквартирных жилых домов - 46 (20%). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 31, Новосибирского района - 7, Коченевского района и г. Бердска - по 2, Доволенского, Искитимского, Колыванского районов и г. Оби - по 1;

- о размере и порядке оказания материальной и финансовой помощи, лечения и медицинской помощи - 44 (18%). Обращались жители: г. Новосибирска - 30, Новосибирского района - 3, Искитимского и Краснозерского районов - по 2, Колыванского, Куйбышевского, Мошковского, Ордынского районов и г. Бердска - по 1, иных субъектов РФ - 2;

- о программах по благоустройству придомовых территорий, ремонту автомобильных дорог, предоставлении земельных участков льготным категориям граждан - 30 (13%). Обращались жители: г. Новосибирска - 17, Новосибирского района - 3, Ордынского района и г. Оби - по 2, Доволенского, Карасукского, Колыванского, Кыштовского, Мошковского районов и р.п. Кольцово - по 1;

- оказана юридическая консультация - 85 (36%). Обращались жители: г. Новосибирска - 63, Ордынского района - 8, Новосибирского района - 5, Коченевского, Искитимского районов и г. Оби - по 2, Доволенского, Колыванского районов и р.п. Кольцово - по 1.

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

Общественной приемной Губернатора области 09 августа 2017 года со специалистами исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, обеспечивающих работу с обращениями граждан,

проведен семинар по теме: «Организация работы по приему, регистрации и рассмотрению электронных сообщений, поступившими в форме смс-сообщений по справочным телефонам исполнительных органов государственной власти Новосибирской области».

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

В семинаре приняли участие первый заместитель Губернатора Новосибирской области Петухов Ю.Ф., работники общественной приемной Губернатора области, 60 уполномоченных лиц исполнительных органов государственной власти Новосибирской области в большом зале заседаний Правительства Новосибирской области, уполномоченные лица администраций муниципальных районов и городских округов, администраций сельских и городских поселений в режиме видео-конференц-связи в администрациях муниципальных районов и городских округов и подведомственных государственных учреждений, оказывающих публично значимые функции, ответственных за заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ.

В целях предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений, общественной приемной Губернатора области руководителям исполнительных органов государственной власти направлено 28 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 августе 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.