

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в феврале 2017 года обращений и запросов граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных
Губернатору Новосибирской области, а также результатов
рассмотрения обращений и принятых мер**

Рассмотрение обращений и запросов информации граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), адресованных Губернатору 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).

Требования к организации работы с обращениями и проведения личного приема граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области установлены Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».

В феврале 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1401** обращение (*в январе 2017 года - 1418, в феврале 2016 года - 1910*), в том числе:

1) **899** письменных обращений (*в январе 2017 года - 919, в феврале 2016 года - 1327*);

2) **11** 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 (*в январе 2017 года - 5, в феврале 2016 года - 24*);

3) **191** обращение к специалистам общественной приемной Губернатора области, в том числе по правовым вопросам - 73 (*в январе 2017 года - 178, в том числе по правовым вопросам - 76, в феврале 2016 года - 198, в том числе по правовым вопросам - 70*);

4) **300** устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области (*в январе 2017 года - 316, в феврале 2016 года - 361*).



По сравнению с январем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, сообщений и запросов в общественную приемную Губернатора области **уменьшилось** на 1% (на 17 обращений). По сравнению с февралем 2016 года количество обращений уменьшилось на 27% (на 509 обращений).

Наибольшее количество письменных и личных обращений, сообщений и запросов поступило от жителей г. Новосибирска - 843 (60% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 64 (5%), Тогучинского района - 35 (2%), г. Бердска - 34 (2%), Черепановского района - 24 (2%), Мошковского района - 23 (2%), Искитимского района - 20 (1%), Колыванского района - 19 (1%), Ордынского района - 14 (1%).

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

- Жилищно-коммунальная сфера - 435 (32% от общего количества вопросов);
- Социальная сфера - 367 (26%);
- Государство, общество, политика - 283 (20%);
- Экономика - 279 (19%);
- Оборона, безопасность, законность - 37 (3%).

Письменные обращения

В феврале 2017 года поступило **899** письменных обращений (в январе 2017 года - 919, в феврале 2016 года - 1327).

По сравнению с январем 2017 года количество письменных обращений уменьшилось на 2% (на 20 обращений). По сравнению с февралем 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 32% (на 428 обращений).

Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **364** письменных обращения от жителей Новосибирской области (40% от общего количества письменных обращений) (в январе 2017 года - 364 (40%), в феврале 2016 года - 613 (46%)). По сравнению с январем 2017 года количество обращений не увеличилось. По сравнению с февралем 2016 года количество обращений уменьшилось на 41% (на 249 обращений).



Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 558 (62% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 32 (4%), Тогучинского района - 22 (2%), Черепановского района - 21 (2%), г. Бердска - 19 (2%), Искитимского района - 11 (1%), Коченевского района, Мошковского района - 9 (1%), Болотнинского района - 8 (1%), Барабинского района - 7 (1%), Ордынского района - 5 (1%).

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

- Жилищно-коммунальная сфера - 289 (32% от общего количества вопросов);

- Социальная сфера - 270 (30%);
- Экономика - 222 (25%);
- Государство, общество, политика - 104 (11%);
- Оборона, безопасность, законность - 14 (2%).



Наиболее актуальные вопросы, с которыми жители Новосибирской области обращались в феврале 2017 года:

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- ненадлежащее содержание общедомового имущества - 34 (жители г. Новосибирска - 29, Новосибирского района - 3, Коченевского района - 1, Мошковского района - 1);
- тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии - 25 (жители г. Новосибирска - 22, Новосибирского района - 2, Тогучинского района - 1);
- оплата жилищно - коммунальных услуг - 22 (жители г. Новосибирска - 18, Новосибирского, Убинского районов, г. Искитима и г. Бердска - по 1);
- работа управляющих организаций - 21 (жители г. Новосибирска - 21);
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 15 (жители г. Новосибирска - 9, Новосибирского района - 3, Колыванского района - 2, Сузунского, Убинского районов - по 1);
- участие в долевом строительстве - 3 (жители г. Новосибирска - 3).

2) «Социальная сфера»:

- получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 31 (жители г. Новосибирска - 28, Новосибирского района - 2, г. Оби - 1);

- оказание материальной и финансовой помощи - 30 (жители г. Новосибирска - 11, Черепановского района - 7, Тогучинского района - 4, Краснозерского, Чановского районов - по 2, Ордынского, Куйбышевского, Коченевского, Искитимского районов - по 1);

- работа медицинских учреждений, лечение и оказание медицинской помощи - 23 (жители г. Новосибирска - 15, Баганского района и г. Бердска - по 2, Новосибирского, Чистоозерного, Здвинского районов и г. Искитима - по 1).

3) «Экономика»:

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий - 43 (жители г. Новосибирска - 26, Новосибирского района - 5, Мошковского района - 3, Барабинского района - 2, Ордынского, Карасукского, Тогучинского, Искитимского, Черепановского, Куйбышевского, Чулымского районов - по 1);

- содержание городских, межмуниципальных и муниципальных дорог - 11 (жители г. Новосибирска - 6, Черепановского, Барабинского, Колыванского районов, г. Искитима и г. Бердска - по 1);

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 8 (жители г. Новосибирска - 8).

4) «Государство, общество, политика»:

- порядок рассмотрения обращений граждан - 14 (жители г. Новосибирска - 8, Черепановского района - 3, Новосибирского, Тогучинского районов и г. Искитима - по 1);

- работа органов исполнительной власти и органов местного самоуправления - 16 (жители г. Новосибирска - 15, Новосибирского района - 1).

Результаты рассмотрения вопросов письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **17** (2%) (в январе 2017 года - 54 (6%), в феврале 2016 года - 19(1%)), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 17 (2%) (в январе 2017 года - 44 (2%), в феврале 2016 года - 17 (1%));

- **разъяснено** - 228 (25%) (в январе 2017 года - 865 (94%), в феврале 2016 года - 726 (55%));

- **не поддержано** - нет (в январе 2017 года - нет, в феврале 2016 года - 1);

- **на рассмотрении** (на 10.03.2017) - 654.

Сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области

В феврале 2017 года в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **300** сообщений и запросов информации (в январе 2017 года - 316, в феврале 2016 года - 361). По сравнению с январем 2017 года количество сообщений уменьшилось на 5% (на 16

сообщений), по сравнению с февралем 2016 года количество сообщений уменьшилось на 17% (на 61 сообщение).

Наибольшее количество сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 148, Новосибирского района - 19, г. Бердска - 12, Мошковского района - 11, Колыванского, Барабинского районов - по 10, Тогучинского района - 9, Куйбышевского района - 6, Искитимского района - 5.

По 32 сообщениям и запросам приняты оперативные меры, на 268 сообщений и запросов даны разъяснения.

Личный прием граждан

В феврале 2017 года на личном приеме Губернатором Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области и исполнительных органов государственной власти Новосибирской области принято 170 человек (*в январе 2017 года - 121, в феврале 2016 года - 264*), в том числе:

- Губернатором Новосибирской области в приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе принято **5** человек;

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **6** человек (*в январе 2017 года - 5 человек, в феврале 2016 - 9*);

- руководителями исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - **159** человек (*в январе 2017 года - 116 человек, в феврале 2016 года - 240*).

В феврале 2017 года общественной приемной Губернатора области проведены две «прямые телефонные линии» по вопросам: 01.02.2017 - «О предоставлении гражданам адресной социальной выплаты в связи с необходимостью ограничения роста совокупного платежа граждан за коммунальные услуги в 2017 году»; 07.02.2017 - «О порядке формирования размера платы за содержание жилого помещения и общего имущества в многоквартирных домах».

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным Губернатором Новосибирской области Городецким В.Ф., рабочей группой общественной приемной Губернатора области 21 февраля 2017 года проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в министерстве транспорта и дорожного хозяйства

Новосибирской области, в администрации Здвинского района, администрациях Здвинского и Цветниковского сельсоветов Здвинского района.

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

Руководителям исполнительных органов государственной власти Новосибирской области направлено 12 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 Новосибирской области в феврале 2017 года позволило обеспечить 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