Информационно-статистический обзор
рассмотренных в апреле 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 обращений, запросов информации и сообщений 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 апреле 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1644** обращения *(в марте 2017 года - 1733, в апреле 2016 года - 2580)*, в том числе:

1) письменных обращений - **1085** *(в марте 2017 года - 1119, в апреле 2016 года - 1828)*;

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 - **29** *(в марте 2017 года - 9, в апреле 2016 года - 19)*;

3) обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **188**, в том числе по правовым вопросам - 42 *(в марте 2017 года - 217, в том числе по правовым вопросам - 44, в апреле 2016 года - 295, в том числе по правовым вопросам - 43)*;

4) устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **342** *(в марте 2017 года - 388, в апреле 2016 года - 438)*.

По сравнению с мартом 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов в общественную приемную Губернатора области уменьшилось на 5% (на 89 обращений). По сравнению с апрелем 2016 года количество обращений уменьшилось на 36% (на 936 обращений).

Наибольшее количество обращений, сообщений и запросов поступило от жителей г. Новосибирска - 966 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 88 (5%), г. Бердска - 49 (3%), Куйбышевского района - 38 (2%), г. Оби - 29 (2%), Искитимского района - 27 (2%), Мошковского района - 27 (2%), Барабинского района - 26 (2%), Коченевского района - 24 (1%), Тогучинского района - 23 (1%), Карасукского района - 18 (1%), Ордынского района - 17 (1%).

В **1644** обращениях содержится **1805** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- Жилищно-коммунальная сфера - 495 (28% от общего количества вопросов);
- Экономика - 455 (25%);
- Социальная сфера - 417 (23%);
- Государство, общество, политика - 396 (21%);
- Оборона, безопасность, законность - 42 (3%).

Письменные обращения

В апреле 2017 года поступило **1085** письменных обращений *(в марте 2017 года - 1119, в апреле 2016 года - 1828),* в том числе обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации - **448** письменных обращений (41% от общего количества письменных обращений) *(в марте 2017 года - 415 (37%), в апреле 2016 года - 973 (53%)).*

По сравнению с мартом 2017 года количество письменных обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области уменьшилось на 3% (на 34 обращения). По сравнению с апрелем 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 40% (на 743 обращения).

По сравнению с мартом 2017 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации увеличилось на 8% (на 33 обращения). По сравнению с апрелем 2016 года количество обращений уменьшилось на 54% (на 525 обращений).

Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 638 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 59 (5%), г. Бердска - 32 (3%), Куйбышевского района - 24 (2%), Барабинского района - 18 (2%), Тогучинского района - 16 (1%), Искитимского, Карасукского районов - по 14 (1%), Мошковского района - 13 (1%).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявление - 1036 (95%) *(в марте 2017 года - 1058 (95%), в апреле 2016 года - 1881 (95%)*;
- запрос - 21 (2%) *(в марте 2017 года - 31 (3%), в апреле 2016 года - 31 (2%);*
- жалоба - 17 (2%) *(в марте 2017 года - 20 (2%), в апреле 2016 года - 28 (1%);*
- предложение - 11 (1%) *(в марте 2017 года - 10 (1%), в апреле 2016 года - 41 (2%).*

В **1085** обращениях содержится **1244** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- Жилищно-коммунальная сфера - 382 (30% от общего количества вопросов);
- Экономика - 370 (30%);
- Социальная сфера - 326 (26%);
- Государство, общество, политика - 142 (11%);
- Оборона, безопасность, законность - 24 (3%).

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

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- работа управляющих организаций - 53 (жители г. Новосибирска - 49, г. Бердска - 3, Новосибирского района - 1);

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарной зоны - 37 (жители г. Новосибирска - 15, Новосибирского района - 4, Куйбышевского, Барабинского районов - по 3, Купинского, Кыштовского районов - по 2, Чистоозерного, Колыванского, Краснозерского, Искитимского районов и г. Оби, г. Бердска, г. Искитима - по 1).

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 25 (жители г. Новосибирска - 16, Новосибирского района - 5, Куйбышевского района и г. Бердска - по 2, Барабинского района и г. Оби.

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 17 (жители г. Новосибирска - 12, Болотнинского района и г. Бердска - по 2, Новосибирского района - 1);

- перебои в тепло-, электро-, водо-, газоснабжении - 17 (жители г. Новосибирска - 4, Искитимского, Мошковского, Новосибирского, Тогучинского районов - по 2, Доволенского, Колыванского, Черепановского, Краснозерского, Болотнинского районов - по 1);

- тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии - 10 (жители г. Новосибирска - 9, р.п. Кольцово - 1).

2) «Экономика»:

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий - 53 (жители г. Новосибирска - 31, Новосибирского

района - 7, Искитимского района и г. Бердска - по 2, Доволенского, Мошковского, Сузунского, Коченевского, Куйбышевского, Чановского, Чисоозерного, Тогучинского, Барабинского, Усть-Таркского районов - по 1);

- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог - 30 (жители г. Новосибирска - 17, Искитимского района - 2, Черепановского, Чистоозерного, Ордынского, Тогучинского, Сузунского, Краснозерского, Доволенского, Венгеровского, Новосибирского, Куйбышевского районов и р.п. Кольцово - по 1);

- водоснабжение и газификация поселений - 23 (жители Ордынского, Искитимского, Мошковского, Краснозерского районов - по 3, Тогучинский район - 2, Карасукского, Колыванского, Татарского, Барабинского, Новосибирского, Северного, Куйбышевского районов и г. Новосибирска, г. Бердска - по 1);

- градостроительные нормы, архитектура и проектирование - 10 (жители г. Новосибирска - 6, Новосибирского района - 4);

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 6 (жители г. Новосибирска - 6).

3) «Социальная сфера»:

- оказание материальной и финансовой помощи - 45 (жители г. Новосибирска - 21, Куйбышевского, Черепановского районов - по 3, Карасукского, Краснозерского, Тогучинского, Убинского, Купинского районов - по 2, Ордынского, Искитимского, Новосибирского, Чистоозерного, Маслянинского, Татарского, Баганского районов и г. Оби - по 1);

- получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 40 (жители г. Новосибирска - 37, г. Бердска - 2, Новосибирского района - 1);

- лечение и оказание медицинской помощи - 17 (жители г. Новосибирска - 10, г. Бердска - 3, Маслянинского, Куйбышевского, Искитимского, Купинского районов - по 1).

- работа медицинских учреждений - 15 (жители г. Новосибирска - 11, г. Бердска - 2, Чановского, Тогучинского районов - по 1);

4) «Государство, общество, политика»:

- разъяснение законных прав, свобод и обязанностей гражданина, содействие в реализации его конституционных прав - 35 (жители г. Новосибирска - 20, Новосибирского района - 4, Тогучинского, Чановского районов - по 2, Искитимского, Карасукского, Куйбышевского, Ордынского, Черепановского, Доволенского районов и г. Искитима, г. Бердска - по 1);

- работа органов исполнительной власти и органов местного самоуправления - 15 (жители г. Новосибирска - 8, Тогучинского района - 3, Карасукского, Искитимского, Краснозерского, Куйбышевского районов - по 1).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованным и подлежащими удовлетворению) - 26 (3%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявление или жалобы) - по 16 (61%);

- разъяснено - 1218 (97%);

- не поддержано - нет.

Поступившие вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены (направлены по компетенции):

- Губернатором Новосибирской области - 74 (6%);

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 225 (18%);

- исполнительными органами государственной власти - 470 (37%);

- органами местного самоуправления - 356 (29%);

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - 119 (10%).

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 **217** человек *(в марте 2017 года - 244 человек, в апреле 2016 года - 330 человек)*, в том числе:

- к Губернатору Новосибирской области - 19 человек *(в марте 2017 года - нет, в апреле 2016 года - 5 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 - 9 человек *(в марте 2017 года - 9 человек, в апреле 2016 года - 14 человек)*;

- к руководителям исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - 188 человек *(в марте 2017 года - 235 человек, в апреле 2016 года - 311 человек).*

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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **344** устных сообщений и запросов *(в марте 2017 года - 388, в апреле 2016 года - 438).*

По сравнению с мартом 2017 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 11% (на 44 сообщения), по сравнению с апрелем 2016 года количество сообщений и запросов увеличилось на 21% (на 94 сообщения).

Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 177 (51%), Новосибирского района - 21 (6%), г. Оби - 14 (4%), Куйбышевского района - 13 (3%), г. Бердска - 11 (3%), Мошковского, Искитимского районов - по 9 (3%), Татарского района - 7 (1%).

По 4 сообщениям и запросам приняты оперативные меры, на 340 сообщениям и запросам даны консультации и разъяснения.

Обращения к специалистам общественной приемной Губернатора области

В общественную приемную Губернатора области обратилось **188** человек *(в марте 2017 года - 217, в апреле 2016 года - 295).*

По сравнению с мартом 2017 года количество обращений уменьшилось на 13% (29 обращений), по сравнению с апрелем 2016 года на 36% (на 107 обращений).

Наибольшее количество обращений поступило от жителей: г. Новосибирска - 145 (77%), Новосибирского района - 7 (4%), Коченевского района - 5 (3%), Искитимского района - 4 (2%), Карасукского, Мошковского районов и г. Оби - по 3 (1%), Барабинского, Болотнинского, Ордынского, Тогучинского, Черепановского районов - по 2 (1%).

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 проведены контрольные мероприятия:

- 5-6 апреля 2017 года в администрациях Венгеровского района, Венгеровского и Новотартасского сельсоветов Венгеровского района, в администрациях Кыштовского района, Кыштовского и Ереминского сельсоветов Кыштовского района.

- 19 апреля 2017 года в администрациях Искитимского района, р.п. Линево, Совхозного и Промышленного сельсоветов Искитимского района.

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

Руководителям исполнительных органов государственной власти направлено 21 служебное письмо-уведомление 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 апреле 2017 года обеспечить своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.