

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в мае 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 мае 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1655** обращений (*в апреле 2017 года - 1644, в мае 2016 года - 2052*), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **1149** (*в апреле 2017 года - 1085, в мае 2016 года - 1358*);

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 - **12** (*в апреле 2017 года - 29, в мае 2016 года - 21*);

3) обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **181**, в том числе по правовым вопросам - 61 (*в апреле 2017 года - 188, в том числе по правовым вопросам - 42, в мае 2016 года - 299, в том числе по правовым вопросам - 54*);

4) устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **313** (*в апреле 2017 года - 342, в мае 2016 года - 374*).



По сравнению с апрелем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 1% (на 11 обращений). По сравнению с маем 2016 года количество обращений уменьшилось на 19% (на 397 обращений).

Наибольшее количество обращений, сообщений и запросов поступило от жителей г. Новосибирска - 1042 (64% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 99 (6%), г. Бердска - 55 (3%), Маслянинского района - 27 (2%), Тогучинского района - 26 (2%), Коченевского и Ордынского районов - по 25 (2%), Искитимского района - 24 (1%), Черепановского, Татарского и Мошковского районов - по 21 (1%), г. Оби - 20 (1%).

В **1655** обращениях содержится **1783** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера - 552 (31% от общего количества вопросов);

- экономика - 405 (23%);

- государство, общество, политика - 386 (22%);

- социальная сфера - 378 (21%);

- оборона, безопасность, законность - 62 (3%).

В мае 2017 года отмечается увеличение количества обращений по вопросам: предоставление мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 101 обращение (в апреле 2017 года - 40), благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых территорий - 73 (в апреле 2017 года - 53), ненадлежащее содержание общедомового имущества, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 68 (в апреле 2017 года - 53), содержание и ремонт дорог - 39 (в апреле 2017 года - 30).

По сравнению с апрелем 2017 года уменьшилось количество обращений по вопросам: водоснабжение и газификация населенных пунктов - 18 обращений (*в апреле 2017 года - 23*), расселение из ветхого и аварийного жилья - 12 (*в апреле 2017 года - 37*), лечение и оказание медицинской помощи - 7 (*в апреле 2017 года - 15*).

Письменные обращения

В мае 2017 года поступило **1149** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 281 обращение (24%) (*в апреле 2017 года - 1085, в том числе в форме электронного документа - 190 (18%), в мае 2016 года - 1441, в том числе в форме электронного документа - 393 (23%), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 492 (43% от общего количества письменных обращений) (в апреле 2017 года - 448 (41%), в мае 2016 года - 589 (53%)).*

По сравнению с апрелем 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 6% (на 64 обращения), по сравнению с маем 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 40% (на 743 обращения).

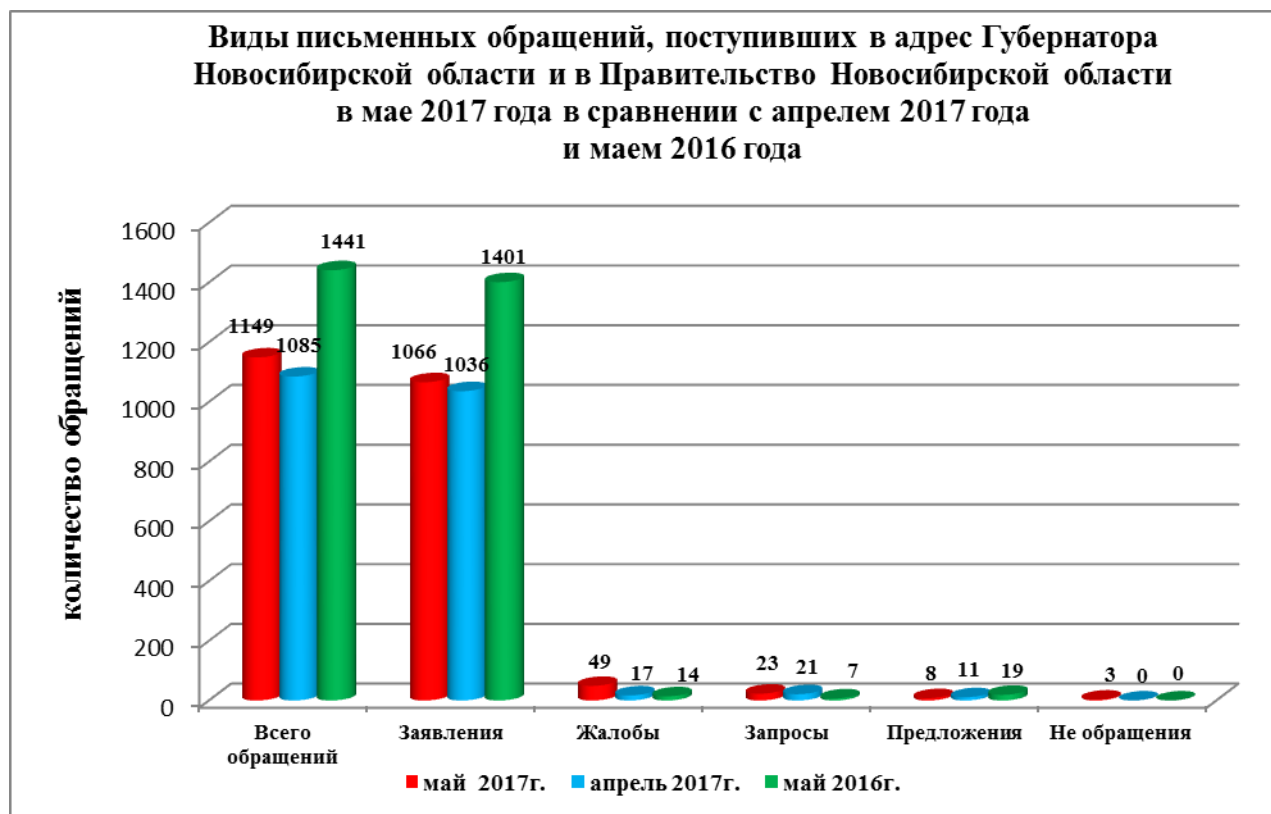
По сравнению с апрелем 2017 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, увеличилось на 10% (на 44 обращения), по сравнению с маем 2016 года количество обращений уменьшилось на 16% (на 97 обращений).



Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей: г. Новосибирска - 736 (64% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 60 (5%), г. Бердска - 42 (4%), Маслянинского района - 26 (2%), Искитимского и Коченевского районов - по 19 (2%), Черепановского, Мошковского районов - по 17 (1%), Татарского, Тогучинского районов - по 14 (1%).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1066 (90%) (в апреле 2017 года - 1036 (95%), в мае 2016 года - 1401 (97%);
- жалобы - 49 (4%) (в апреле 2017 года - 17 (2%), в мае 2016 года - 14 (1%);
- запросы - 23 (3%) (в апреле 2017 года - 21 (2%), в мае 2016 года - 7 (1%);
- предложения - 8 (2%) (в апреле 2017 года - 11 (1%), в мае 2016 года - 19 (1%);
- не обращения - 3 (1%) (в апреле 2017 года - нет, в мае 2016 года - нет).



В **1149** письменных обращениях содержится **1275** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера - 446 (35% от общего количества вопросов);
- экономика - 328 (26%);
- социальная сфера - 324 (25%);
- государство, общество, политика - 152 (12%);
- оборона, безопасность, законность - 25 (2%).



Вопросы, с которыми обращались жители Новосибирской области:

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- работа управляющих организаций - 68 (жители г. Новосибирска - 68);
- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 26 (жители г. Новосибирска - 10, Новосибирского района - 8, Колыванского района - 3, Черепановского, Венгеровского, Мошковского, Тогучинского районов и г. Оби - по 1);

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 23 (жители г. Новосибирска - 18, г. Бердска - 2, Черепановского, Чановского и Новосибирского районов - по 1);

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных жилых домов - 18 (жители г. Новосибирска - 13, г. Бердска - 2, Искитимского, Черепановского и Барабинского районов - по 1);

- переселение из ветхого и аварийного жилья - 12 (жители г. Новосибирска - 7, Тогучинского, Куйбышевского, Искитимского, Барабинского районов и г. Бердска - по 1).

2) «Экономика»:

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий - 73 (жители г. Новосибирска - 33, Маслянинского района - 23, Новосибирского района - 6, г. Бердска - 4, Коченевского, Ордынского, Тогучинского, Мошковского, Убинского районов, г. Оби и р.п. Кольцово - по 1);

- эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 39 (жители г. Новосибирска - 26, Тогучинского, Коченевского и Черепановского районов - по 2, Новосибирского, Купинского, Краснозерского, Искитимского, Сузунского, Мошковского районов и г. Оби - по 1);

- водоснабжение и газификация населенных пунктов - 18 (жители г. Новосибирска - 5, Новосибирского района - 4, Татарского района - 2, Коченевского, Сузунского, Куйбышевского, Тогучинского, Болотнинского районов, г. Бердска и г. Искитима - по 1);

- строительство школ, детских садов и других объектов социальной сферы - 11 (жители г. Новосибирска - 7, Мошковского, Чановского, Чулымского районов и г. Бердска - по 1);

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

3) «Социальная сфера»:

- получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 101 (жители г. Новосибирска - 98, г. Бердска - 2, Коченевского района - 1);

- предоставление социальных льгот - 31 (жители г. Новосибирска - 18, Мошковского, Новосибирского, Барабинского районов - по 2, Искитимского, Чановского, Черепановского, Куйбышевского, Татарского районов, г. Бердска и г. Искитима - по 1);

- оказание материальной и финансовой помощи - 27 (жители г. Новосибирска - 14, Новосибирского района и г. Бердска - по 2, Северного, Маслянинского, Доволенского, Куйбышевского, Мошковского, Ордынского, Убинского, Чановского и Искитимского районов - по 1);

- лечение и оказание медицинской помощи - 19 (жители г. Новосибирска - 10, Новосибирского района - 2, Черепановского, Маслянинского, Татарского, Мошковского, Сузунского, Карасукского и Усть-Таркского районов - по 1);

- работа медицинских учреждений - 7 (жители г. Новосибирска - 6, Чановского района - 1).

4) «Государство, общество, политика»:

- просьба о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан - 30 (жители г. Новосибирска - 18, Новосибирского района - 4, Черепановского района - 2, Барабинского, Тогучинского, Ордынского, Болотнинского, г. Оби и г. Бердска - по 1);

- запросы информации о деятельности исполнительных органов государственной власти - 15 (жители г. Новосибирска - 6, Усть-Таркского района - 3, Черепановского, Новосибирского, Карасукского, Убинского, Коченевского районов и г. Бердска - по 1).

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

- Губернатором Новосибирской области - 61 (5%) (*в апреле 2017 года - 74 (6%), в мае 2016 года - 139 (11%);*

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - 160 (13%) (*в апреле 2017 года - 225 (18%), в мае 2016 года - 153 (11%);*

- исполнительными органами государственной власти - 418 (32%) (*в апреле 2017 года - 470 (37%), в мае 2016 года - 1000 (69%);*

- органами местного самоуправления - 525 (41%) (*в апреле 2017 года - 356 (29%), в мае 2016 года - 117 (8%);*

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - 111 (9%) (*в апреле 2017 года - 119 (10%), в мае 2016 года - 32 (2%);*

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованным и подлежащими удовлетворению) - 42 (3%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявление или жалобы) - по 33 (79%) (меры приняты по вопросам: оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации - 20, предоставление путевки в детское дошкольное воспитательное учреждение - 5, обеспечение лекарственными препаратами и оказание медицинской помощи - 3, проведены мероприятия по благоустройству придомовых территорий на ул. Коммунистическая, 28 в р.п. Маслянино Маслянинского района и на ул. Майская, 14 в с. Кажурла Убинского района - по 1, восстановление водоснабжения в р.п. Коченево Коченевского района, ликвидация свалки в п. Ложок Новосибирского района, изготовление и выдача градостроительного плана земельного участка в Новосибирском районе - по 1);

- разъяснено - 905 (71%);

- не поддержано - нет;

- на рассмотрении - 328 (на 23.06.2017).

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 152 человека (*в апреле 2017 года - 217 человек, в мае 2016 года - 196 человек*), 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 - 12 человек, в том числе приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - 6 (*в апреле 2017 года - 9 человек, в мае 2016 года - 21 человек*);

- к руководителям исполнительных органов государственной власти - 140 человек (*в апреле 2017 года - 188 человек, в мае 2016 года - 175 человек*).

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

- социальная сфера - 74 (47%) (оказание финансовой помощи, лечение и оказание медицинской помощи, получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях, трудоустройство, социальные льготы). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 62, Сузунского района - 2, Здвинского, Карасукского, Каргатского, Краснозерского, Куйбышевского, Купинского, Мошковского, Новосибирского, Ордынского районов и г. Искитима - по 1;

- жилищно-коммунальная сфера - 60 (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 - 55, Новосибирского района - 2, Колыванского, Куйбышевского районов и г. Искитима - по 1;

- экономика - 12 (9%) (обустройство придомовых и внутридворовых территорий, эксплуатация и ремонт автомобильных дорог, предоставление земельных участков). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 10, Новосибирского, Болотнинского районов - 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 - 2, Убинского, Черепановского районов и г. Бердска - по 1;

В мае 2017 года в рамках участия в пилотном проекте 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: министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области (принят житель Болотнинского района по вопросу включения с. Егорьевка Болотнинского района в программу «Чистая вода»); министерством здравоохранения Новосибирской области (принят житель Сузунского района по вопросу содействия в открытии центра гемодиализа в г. Черепаново Черепановского района); министерством социального развития Новосибирской области (принят житель Купинского района по вопросу оказания материальной помощи).

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

В справочную телефонную службу поступило **313** устных сообщений и запросов (*в апреле 2017 года - 344, в мае 2016 года - 374*), в том числе в форме смс-сообщений - 4 (*в апреле 2017 года - 12*).

По сравнению с апрелем 2017 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 9% (на 31 сообщение), по сравнению с маем 2016 года уменьшилось на 16% (на 61 сообщение).

Граждане обращались:

- с запросами информации о полномочиях исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 153 (49%). Обращались жители г. Новосибирска - 100, Новосибирского района - 7, Барабинский и Куйбышевский районы - по 4, Татарского, Тогучинского районов и г. Оби - по 2, Каргатского, Колыванского, Краснозерского, Кыштовского, Маслянинского, Мошковского, Сузунского, Чановского районов и г. Бердска - по 1;

- о ненадлежащем содержании общего имущества в многоквартирных домах, о перебоях в тепло-, электро- и водоснабжении - 82 (27%). Обращались жители г. Новосибирска - 24, Новосибирского района - 9, Тогучинского района и г. Бердска - по 6, Барабинского и Болотнинского района - по 4, Кыштовского, Колыванского, Татарского, районов и г. Оби - по 3, Искитимского, Коченевского, Купинского, Мошковского, Ордынского, Чановского и Черепановского районов - по 2, Сузунского и Чулымского районов и р.п. Кольцово - по 1;

- о содействии в благоустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог - 47 (15%). Обращались жители: г. Новосибирска - 31, Новосибирского, Искитимского, Коченевского районов - по 2, Болотнинского, Колыванского, Ордынского, Татарского, Чистоозерного районов, г. Искитима и г. Бердска - по 1;

- о содействии в оказании материальной и финансовой помощи, лечении и оказании медицинской помощи, в трудоустройстве - 24 (8%). Обращались жители г. Новосибирска - 15, Новосибирского района - 2, Карасукского, Куйбышевского, Ордынского, Убинского районов, г. Искитима, г. Бердска, р.п. Кольцово - по 1.

По 6 сообщениям общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры: по восстановлению водоснабжения на ст. Шелковичиха Новосибирского района и в г. Татарске Татарского района; телефонной связи в с. Тычкино Венгеровского района, по ремонту дорог и благоустройству придомовых территорий в с. Раздольное Новосибирского района и в п. Пашино г. Новосибирска; спилу аварийных деревьев на ст. Безменово Черепановского района.

Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области

К специалистам общественной приемной Губернатора области обратился **181** человек (*в апреле 2017 года - 188, в мае 2016 года - 299*).

По сравнению с апрелем 2017 года количество обращений уменьшилось на 4% (на 7 обращений), по сравнению с маем 2016 года количество обращений уменьшилось на 40% (на 118 обращений).

Специалистами общественной приемной Губернатора области принято 55 письменных обращений.

Предоставлены консультации по вопросам:

- о компетенции исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан - 77 (43%). Обращались жители: г. Новосибирска - 48, Новосибирского района - 12, Коченевского, Краснозерского, Ордынского, Черепановского районов - по 2, Каргатского, Колыванского, Кыштовского, Мошковского, Татарского, Тогучинского районов, г. Искитима, г. Бердска и г. Оби - по 1;

- о программах по благоустройству придомовых территорий, ремонту автомобильных дорог, предоставлении земельных участков льготным категориям граждан - 30 (17%). Обращались жители: г. Новосибирска - 21, Новосибирского и Ордынского районов - по 3, Болотнинского, Тогучинского районов и г. Бердска - по 1;

- о размере и порядке оказания материальной и финансовой помощи, лечении и медицинской помощи - 27 (15%). Обращались жители: г. Новосибирска - 19, Новосибирского, Ордынского и Тогучинского районов - по 2, г. Бердска и р.п. Кольцово - 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 - 19 (10%). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 13, Искитимского, Коченевского, Новосибирского, Чулымского районов, г. Бердска и г. Оби - по 1.

- оказана бесплатная юридическая консультация - 61 (33%). Обращались жители: г. Новосибирска - 44, Новосибирского района - 6, Ордынского района - 10, Тогучинского района - 1.

31.05.2017 в общественной приемной Губернатора области проведена «прямая линия» на тему: «Предоставление мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях Новосибирской области». В ходе «прямой линии» поступил 61 звонок, из них от жителей: г. Новосибирска - 46, Новосибирского района - 9, Куйбышевского района - 2, Барабинского, Тогучинского районов, г. Искитима и г. Бердска - по 1. По 54 вопросам были даны ответы в ходе «прямой линии», 7 обращений взяты на контроль министерством образования, науки и инновационной политики Новосибирской области и департаментом образования мэрии города Новосибирска для проверки информации 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., рабочей группой общественной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия:

- в министерстве региональной политики Новосибирской области, министерстве образования, науки и инновационной политики Новосибирской области, в государственной жилищной инспекции Новосибирской области;
- в администрациях Баганского района, Савкинского и Баганского сельсоветов Баганского района, администрациях Купинского района, г. Купино, Ленинского сельсовета Купинского района.

По результатам проведенных контрольных мероприятий в лучшую сторону отмечаются министерство региональной политики Новосибирской области и администрация Купинского района.

В ходе контрольных мероприятий с должностными лицами и работниками исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления проведены семинары: «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.

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 мае 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.