

**Информационно-аналитический обзор
обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской
области и в Правительство Новосибирской области
в октябре 2016 года**

Рассмотрение обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения) организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, регламентирующим порядок рассмотрения обращений граждан. Организацию работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан осуществляет управление по работе с обращениями граждан - общественная приемная Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - общественная приемная Губернатора области).

Порядок организации работы с обращениями и проведения личного приема граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области установлен Инструкцией «О порядке организации работы с обращениями граждан», утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275.

В октябре 2016 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1624** обращения (*в сентябре 2016 года - 1850, в октябре 2015 года - 2029*), в том числе:

1) **1099** письменных обращений (*в сентябре 2016 года - 1254, в октябре 2015 года - 1371*), в том числе в форме электронного документа - 223 (20%) (*в сентябре 2016 года - 328 (18%), в октябре 2015 года - 313 (15%)*);

2) **10** 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 сентябре 2016 года - 10, в октябре 2015 года - 16*);

3) **153** обращения к специалистам общественной приемной Губернатора области, в том числе по правовым вопросам - 17 (*в сентябре 2016 года - 227, в том числе по правовым вопросам - 89, в октябре 2015 года - 310, в том числе по правовым вопросам - 78*);

4) **362** устных сообщения и запроса в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области (*в сентябре 2016 года - 359, в октябре 2015 года - 332*).

Общее количество письменных и устных обращений по сравнению с сентябрем 2016 года **уменьшилось на 15 %** (на 236 обращений). Отмечается уменьшение количества письменных обращений на 14%, в два раза уменьшилось количество личных обращений граждан к специалистам общественной приемной Губернатора области.

Общее количество письменных и устных обращений по сравнению с октябрем 2015 года **уменьшилось на 26%** (на 415 обращений). Отмечается снижение письменных обращений на 30% и обращений граждан к специалистам общественной приемной Губернатора области на 47%.



1. Письменные обращения

В октябре 2016 года поступило **1099** письменных обращений (в сентябре 2016 года - 1254, в октябре 2015 года - 1371).

По сравнению с сентябрем 2016 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 14% (на 155 обращений). По сравнению с октябрем 2015 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 24% (на 272 обращения).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - **1056** (95%) (в сентябре 2016 года - 1224, в октябре 2015 года - 1290);
- жалобы - **22** (3%) (в сентябре 2016 года - 5, в октябре 2015 года - 36).
- запросы - **13** (2%) (в сентябре 2016 года - 17, в октябре 2015 года - 31);

- предложения - 8 (1%) (в сентябре 2016 года - 8, в октябре 2015 года - 14);



Вопросы письменных обращений относятся к тематическим разделам:

1) «Жилищно-коммунальная сфера» - 360 (33%) (в сентябре 2016 года - 358) (в октябре 2015 года - 399) - уменьшение на 11% (на 40 обращений).

По сравнению с сентябрем 2016 года уменьшилось количество обращений по вопросам: предоставление жилого помещения по договору социального найма - 46 обращений (в сентябре 2016 года - 64), обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - 27 обращений (в сентябре 2016 года - 31 обращение).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Чистоозерного района - 3,31, Барабинского района - 2,36, Мошковского района - 2,28, Новосибирского района - 1,53.

2) «Социальная сфера» - 348 (31%) (в сентябре 2016 года - 428) - уменьшение на 23% (на 80 обращений) (в октябре 2015 года - 452) - уменьшение на 30% (на 104 обращения).

Уменьшилось количество обращений по вопросам: социальное обеспечение, оказание материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам, малообеспеченным семьям - 36 обращений (в сентябре 2016 года - 67) и предоставление мест в дошкольные образовательные учреждения - 40 обращений (в сентябре 2016 года - 82).

По сравнению с сентябрем 2016 года на 33% (на 37 обращений) увеличилось количество обращений по вопросам лечения и оказания

медицинской помощи и предоставления медицинских услуг - 111 обращений (в сентябре 2016 года - 74).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Маслянинского района - 3,80, Искитимского района - 2,08, г. Новосибирска - 1,30, Татарского района - 1,02.

3) «Экономика» - 239 (21%) (в сентябре 2016 года - 310) - **уменьшение** на 30% (на 71 обращение) (в октябре 2015 года - 331) - **уменьшение** на 37 % (на 92 обращения).

По сравнению с сентябрем 2016 года уменьшилось количество обращений по вопросам: состояние, содержание и ремонт автомобильных и внутрипоселковых дорог - 10 обращений (в сентябре 2016 года - 20), водоснабжение поселений - 6 обращений (в сентябре 2016 года - 17), благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий - 35 обращений (в сентябре 2016 года - 60).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: г. Искитима - 1,55, Карасукского района - 1,12, г. Бердска - 1,07.

4) «Государственное устройство, общество, политика» - 128 (12%) (в сентябре 2016 года - 144) - **уменьшение** на 12% (на 16 обращений) (в октябре 2015 года - 165) - **уменьшение** на 28% (на 37 обращений).

По сравнению с сентябрем 2016 года на 16% уменьшилось количество обращений по вопросам конституционного строя: защита прав граждан на жилище и его неприкосновенность и прав беженцев и вынужденных переселенцев, права на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством Российской Федерации и др.) - 44 обращения (в сентябре 2016 года - 51).

На 5% увеличилось количество обращений по вопросам основы государственного управления: работа органов государственной власти и органов местного самоуправления и др. - 83 обращения (в сентябре 2016 года - 79).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: Северного района - 5,05, Татарского района - 1,53, Черепановского района - 0,83.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 24 (3%) (в сентябре 2016 года - 14) - **увеличение** на 79% (на 10 обращений) (в октябре 2015 года - 24).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители г. Новосибирска - 0,10.



Результаты рассмотрения письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 50 обращений (5%) (в сентябре 2016 - 105 обращений (8%)), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по 33 обращениям (3%) (в сентябре 2016 - по 62 обращениям (4%);
- **даны разъяснения** - 456 (42%) (в сентябре 2016 - 714 (56%));
- **не поддержано** - нет (в сентябре 2016 - 1);
- **на рассмотрении** - 593 (53%) (по состоянию на 21.11.2016).

Поступившие письменные обращения рассмотрены (направлены по компетенции):

- Губернатором Новосибирской области - **50** обращений (5%) (в сентябре 2016 года - 124 (10%));
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - **171** обращение (15%) (в сентябре 2016 года - 166 (13%));
- областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области - **662** обращения (60%) (в сентябре 2016 года - 782 (62%));
- органами местного самоуправления в Новосибирской области - **185** обращений (17%) (в сентябре 2016 года - 171 (14%));

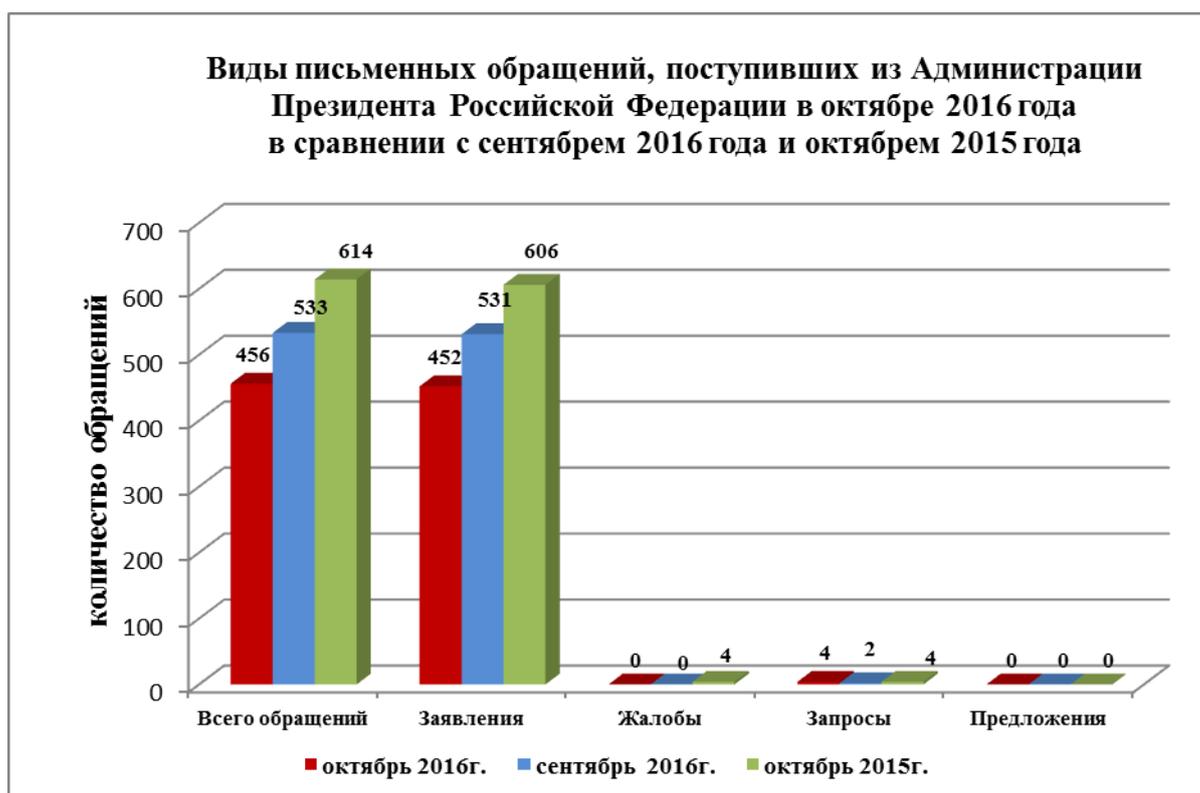
- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - **29** обращений (3%) (в сентябре 2016 года - 11 (1%)).

2. В октябре 2016 года из **Администрации Президента Российской Федерации** поступило **456** письменных обращений от жителей Новосибирской области (41% от общего количества письменных обращений) (в сентябре 2016 года - 533 (42%), в октябре 2015 года - 614 (38%)).

По сравнению с сентябрем 2016 года количество обращений **уменьшилось** на 17% (на 77 обращений). По сравнению с октябрем 2015 года количество обращений **уменьшилось** на 35 % (на 158 обращений).

По видам письменные обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, подразделяются на:

- **заявления** - **452** (в сентябре 2016 года - 531, в октябре 2015 года - 606);
- **запросы** - **4** (в сентябре 2016 года - 2, в октябре 2015 года - 4);
- **жалобы** - **нет** (в сентябре 2016 года - нет, в октябре 2015 года - 4);
- **предложения** - **нет** (в сентябре 2016 года - нет, в октябре 2015 года - нет).



Вопросы письменных обращений в адрес Президента Российской Федерации, относятся к тематическим разделам:

- 1) «Социальная сфера»** - **165** (36%) (в сентябре 2016 года - 240) - **уменьшение** на 36% (на 75 обращений) (в октябре 2015 года - 233) - **уменьшение** на 41% (на 68 обращений).

В два раза уменьшилось количество обращений по вопросам социального обеспечения и социального страхования - 37 обращений (в сентябре 2016 года - 64). В два раза уменьшилось количество обращений (на 34 обращения) - по вопросам предоставления мест в дошкольных образовательных учреждениях - 29 обращения (в сентябре 2016 года - 63).

Уменьшилось количество обращений по вопросам лечения и качества предоставления медицинских услуг, проведения дорогостоящих операций и обеспечения медицинскими препаратами - 11 обращений (в сентябре 2016 года - 13).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Чановского района - 1,65, Маслянинского района - 1,26, г. Бердска - 0,48.

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 135 (30%) (в сентябре 2016 года - 129) - увеличение на 1% (на 6 обращений) (в октябре 2015 года - 183) - уменьшение на 35% (на 48 обращений).

По сравнению с сентябрем 2016 года в два раза уменьшилось количество обращений по вопросам коммунального хозяйства (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, водоснабжение и электроснабжение населенных пунктов) - 13 обращений (в сентябре 2016 года - 24), на 7% по вопросам предоставления государственной поддержки гражданам на приобретение жилья, расселения из ветхого и аварийного жилого фонда - 86 обращения (в сентябре 2016 года - 92).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно - коммунальная сфера» проявили жители: Купинского района - 1,38, Татарского района - 1,02, Барабинского района - 0,94.

3) «Экономика» - 94 (20%) (в сентябре 2016 года - 96) - уменьшение на 2% (на 2 обращения) (в октябре 2015 года - 110) - уменьшение на 20% (на 16 обращений).

По сравнению с сентябрем 2016 года уменьшилось количество обращений по вопросам в сфере строительства - 15 (в сентябре 2016 года - 20), развития крестьянско-фермерских и личных подсобных хозяйств - 7 (в сентябре 2016 года - 10).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: г. Искитима - 1,03, Новосибирского района - 0,96, Мошковского района - 0,76,

4) «Государственное устройство, общество, политика» - 56 (12%) (в сентябре 2016 года - 65, в октябре 2015 года - 82).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: Татарского района - 0,76, Куйбышевского района - 0,51.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 5 (2%) (в сентябре 2016 года - 3, в октябре 2015 года - 6).



Результаты рассмотрения письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации:

- **поддержано** - 30 обращений (7%), в том числе приняты меры - по 15 обращениям (3%);
- **даны разъяснения** - 195 (43%);
- **не поддержано** - нет;
- **на рассмотрении** - 231 (50%) (по состоянию на 21.11.2016).

3. В октябре 2016 года на личном приеме граждан 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 областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области было принято 209 человек (*в сентябре 2016 года - 256*) - **уменьшение** на 22%, в том числе:

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителем Губернатора Новосибирской области, руководителем структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **11** человек (*в сентябре 2016 года - 6 человек*);

- руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - **198** человек (*в сентябре 2016 года - 246 человек*).

4. В октябре 2016 года общественной приемной Губернатора области проведены **контрольные мероприятия** по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан в 4 исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области, в том числе:

- в Территориальном Фонде обязательного медицинского страхования Новосибирской области;

- в 3 органах местного самоуправления: администрации Сузунского района, рабочего поселка Сузун и Бобровского сельсовета Сузунского района.

В исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области, в которых проводились контрольные мероприятия, работа с обращениями граждан и запросами организована в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по устранению выявленных недостатков.

27 октября 2016 года с должностными лицами и специалистами администрации Сузунского района, главами и специалистами сельских советов Сузунского района проведен семинар по вопросу «О совершенствовании работы с обращениями граждан».

В общественной приемной Губернатора области проведены «прямые линии»: 05.10.2016 - по теме: «Применение правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах на территории Новосибирской области» (поступило 59 звонков); 07.10.2016 - по теме: «Социальное, медицинское обслуживание, пенсионное обеспечение, защита законных прав и интересов пожилых людей» (поступило 58 звонков).

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 октябре 2016 года позволило обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.