

**Информационно-аналитический обзор
обращений и запросов информации граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес
Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской
области в 2015 году и результатах их рассмотрения**

Рассмотрение обращений и запросов информации граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору Новосибирской области (далее - обращения), 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 проведению личного приема граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области установлены инструкцией, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».

I. Всего в 2015 году в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительство Новосибирской области, в органы государственной власти Новосибирской области и органы местного самоуправления в Новосибирской области поступило **147079** обращений, в том числе:

1) В адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области - 25803 обращения, в том числе:

- письменных обращений - 16669;
- на личных приемах к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 306;
- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области - 3954;
- устно по телефонам справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области - 4874.

2) Руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - 47307, из них:

- письменных обращений - 33117;
- на личных приемах к руководителям областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - 2500;

- устно по справочным телефонам - 11690.

3) Главам **муниципальных районов и городских округов** Новосибирской области - **42706**, из них:

- письменных обращений - 30458;

- на личных приемах к главам администраций муниципальных районов и городских округов Новосибирской области - 8756;

- устно по справочным телефонам - 3492.

4) Главам **сельских и городских поселений** Новосибирской области - **31263**, из них:

- письменных обращений - 13560;

- на личных приемах к главам администраций сельских и городских поселений Новосибирской области - 12088;

- устно по справочным телефонам - 5615.

II. В 2015 году в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **25803** обращений (*в 2014 году - 25425*), в том числе:

1) письменных обращений - **16669** (*в 2014 году - 15393*);

2) на личных приемах к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **306** (*в 2014 году - 291*);

3) к специалистам общественной приемной Губернатора области - **8828** (*в 2014 году - 9741*), из них:

- лично на приеме граждан - **3954** (*в 2014 году - 4339*), в том числе по правовым вопросам - **952** (*в 2014 году - 1085*);

- устно по телефонам справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области - **4874** (*в 2014 году - 5402*).

По сравнению с 2014 годом отмечается рост общего количества обращений граждан на 1,5% (на 378 обращений), в том числе:

- письменных обращений - на 8,3% (на 1276 обращений);

- на личных приемах к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - на 5% (на 15 обращений).



1. Организация работы с письменными обращениями и запросами информации.

В 2015 году в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области поступило **16669** письменных обращений и запросов (в 2014 году - 15393), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт общественной приемной Губернатора области - **4556** (в 2014 году - 3125).

По сравнению с 2014 годом количество письменных обращений и запросов увеличилось на **8,3%** (на 1276 обращений).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - **15304** (91%) (в 2014 году - 12955 (84%));
- жалобы - **602** (4%) (2014 году - 1719 (11%));
- предложения - **446** (3%) (в 2014 году - 197 (1%));
- запросы - **317** (2%) (в 2014 году - 522 (4%)).

Анализ обращений показывает, что на **64%** уменьшилось количество **жалоб** граждан на действия органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также с просьбой о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (на 1096 жалоб).

Вопросы, поднимаемые гражданами в письменных обращениях, относятся к тематическим разделам:

1) «Социальная сфера» (семья; труд и занятость населения; социальное обеспечение и социальное страхование; образование, наука, культура; здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм) - **5302** (32%) (в 2014 году - 3937 (26%)).

Отмечается рост количества обращений на 34%, в том числе по вопросам:

- выплата денежных пособий по уходу за ребенком, малообеспеченным семьям - в 14 раз (405 обращений) (в 2014 году - 28 обращений);
- обеспечение местами в детских дошкольных образовательных учреждениях - на 69% (797 обращений) (в 2014 году - 472 обращения);
- лечение и оказание медицинской помощи, обеспечение медицинскими препаратами льготных категорий граждан - на 4% (1147 обращений) (в 2014 году - 1103 обращений).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Купинского района - 2,73% (в 2014 году - 1,45%), Черепановского района - 2,53% (в 2014 году - 1,84%), Татарского района - 2,4% (в 2014 году - 1,35%), Карасукского района - 2,38% (в 2014 году - 1,46%), Чистоозерного района - 2,26% (в 2014 году - 1,54%), Новосибирского района - 2,22% (в 2014 году - 1,41%), Доволенского района - 2,1% (в 2014 году - 1,44%).

2) «Жилищно-коммунальная сфера» (улучшение жилищных условий, строительство жилья, состояние жилищно-коммунального хозяйства и благоустройство придомовых территорий) - **5185** (31%) (в 2014 году - 5440 (35%)).

Актуальными для жителей области были вопросы:

- оказание государственной поддержки на приобретение жилья и расселения из ветхого и аварийного жилого фонда - увеличение в 2,5 раза (2174 обращения) (в 2014 году - 909 обращений);

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Татарского района - 3,11% (в 2014 году - 1,37%), Каргатского района - 2,96% (в 2014 году - 2,01%),

Барабинского района - 2,77% (в 2014 году - 1,75%), Новосибирского района - 2,69% (в 2014 году - 1,87%), Колыванского района - 2,68% (в 2014 году - 1,5%), г. Оби - 2,07% (в 2014 году - 2,74%), г. Искитима - 2,02% (в 2014 году - 2%).

3) «Экономика» (финансы; хозяйственная деятельность; внешнеэкономическая деятельность, таможенное дело; природные ресурсы и охрана окружающей природной среды; информация и информатизация, транспорт, торговля) - **4011** (24%) (в 2014 году - 3576 (23%)).

Отмечается рост количества обращений на 12%, в том числе по вопросам:

- градостроительство и архитектура (газификация, водоснабжение, жилищное строительство и благоустройство городов и поселков) - более чем в 2 раза (872 обращения) (в 2014 году - 404 обращения);

- оказание государственной финансовой поддержки сельских производителей, развитие крестьянско-фермерских и личных подсобных хозяйств - более чем в 2 раза (659 обращений) (в 2014 году - 307 обращений);

- природные ресурсы и охрана окружающей среды - на 49% (391 обращение) (в 2014 году - 261 обращение);

- состояние, ремонт и содержание автомобильных дорог - на 19% (1132 обращения) (в 2014 году - 949 обращений).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Новосибирского района - 2,64% (в 2014 году - 2,5%), Мошковского района - 2,64% (в 2014 году - 2,39%), г. Бердска - 1,63% (в 2014 году - 1,42%), Ордынского района - 1,51% (в 2014 году - 1,51%).

4) «Государственное устройство, общество и политика» (конституционный строй; основы государственного управления; международные отношения, международное право; гражданское право; индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий) - **1919** (11%) (в 2014 году - 2236 (14%)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: Колыванского района - 0,89% (в 2014 году - 0,52%), г. Бердска - 0,78% (в 2014 году - 0,16%), Карасукского района - 0,69% (в 2014 году - 0,29%), Куйбышевского района - 0,51% (в 2014 году - 0,23%).

5) «Оборона, безопасность, законность» (оборона; безопасность и охрана правопорядка; уголовное право, исполнение наказаний; правосудие; прокуратура, органы юстиции, адвокатура, нотариат) - **252** (2%) (в 2014 году - 204 (1%)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Куйбышевского района - 0,11% (в 2014 году - 0,03%), Тогучинского района - 0,1% (в 2014 году - 0,01%), г. Искитима - 0,1% (в 2014 году - 0,43%).



Письменные обращения были **рассмотрены (направлены на рассмотрение по компетенции)**:

- Губернатором Новосибирской области - **745** обращений (5%);
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области - **1970** обращений (12%);
- руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - **10546** обращений (63%);
- направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления в Новосибирской области - **3059** обращений (18%);
- направлены на рассмотрение в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и иные государственные органы - **349** обращений (2%).

По результатам рассмотрения письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **1271** (8%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по **845** (5%) обращениям;
- **даны разъяснения** - **15397** (92%);
- **не поддержано** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению) - **1**.

Непосредственно общественной приемной Губернатора области рассмотрены и даны письменные ответы на **734** обращения, в том числе по правовым вопросам - 276.

В 2015 году из **Администрации Президента Российской Федерации** поступило **7674** (46%) письменных обращений граждан (*в 2014 году - 6009* (39%)).

По сравнению с 2014 годом количество обращений жителей новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации **увеличилось на 28%** (на 1665 обращений).



По видам обращения подразделяются на:

- заявления - **7592** (99%) (*в 2014 году - 5730* (97%));
- жалобы - **68** (1%) (*в 2014 году - 257* (2,5%));
- запросы - **11** (*в 2014 году - 14* (0,5%));
- предложения - **3** (*в 2014 году - 8*).

Анализ обращений показывает, что **на 73% уменьшилось количество жалоб** граждан на действия органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также с просьбой о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (на 189 обращений).

Вопросы, с которыми жители Новосибирской области обращались в адрес Президента Российской Федерации, относятся к тематическим разделам:

1) «Социальная сфера» - 3002 (39%) (в 2014 году - 1721 (29%)).

Отмечается рост количества обращений по вопросам:

- социальное обеспечение и оказание финансовой поддержки социально незащищенных слоев населения - на 46% (877 обращений) (в 2014 году - 599 обращений);

- обеспечение местами в детских дошкольных образовательных учреждениях - на 88% (616 обращений) (в 2014 году - 328 обращений);

- лечение и качество предоставления медицинских услуг, проведение дорогостоящих операций и обеспечение медицинскими препаратами - на 32% (503 обращения) (в 2014 году - 382 обращения).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Черепановского района - 1,55% (в 2014 году - 0,94%), Баганского района - 1,28% (в 2014 году - 0,25%), Ордынского района - 1,26% (в 2014 году - 0,95%), Доволенского района - 1,08% (в 2014 году - 0,36%), Болотнинского района - 1,07% (в 2014 году - 0,75%), Каргатского района - 1,06% (в 2014 году - 0,17%).

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 2282 (30%) (в 2014 году - 1734 (29%)).

Отмечается рост количества обращений по вопросам:

- оказание государственной поддержки на приобретение жилья и расселение из ветхого и аварийного жилого фонда - в 4 раза (1308 обращений) (в 2014 году - 339 обращений).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Кыштовского района - 2,73% (в 2014 году - 0,54%), г. Искитима - 1,31% (в 2014 году - 0,98%), Барабинского района - 1,18% (в 2014 году - 0,73%), Татарского района - 1,04% (в 2014 году - 0,56%), Купинского района - 1,03% (в 2014 году - 0,51%).

3) «Экономика» - 1404 (18%) (в 2014 году - 1115 (19%)).

Отмечается рост количества обращений по вопросам:

- состояние, ремонт и содержание автомобильных дорог - на 23% (270 обращений) (в 2014 году - 219 обращений);

- оказание государственной финансовой поддержки сельских производителей, развитие крестьянско-фермерских и личных подсобных хозяйств - на 42% (305 обращений) (в 2014 году - 215 обращений);

Наибольшую активность обращения по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Новосибирского района - 0,89% (в 2014 году - 0,65%), Кочковского района - 0,83% (в 2014 году - 0,13%), Мошковского района - 0,78% (в 2014 году - 0,63%), Черепановского района - 0,56% (в 2014 году - 0,12%), г. Бердска - 0,51% (в 2014 году - 0,31%).

4) «Государственное устройство, общество, политика» - 927 (12%) (в 2014 году - 1386 (23%)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государственное устройство, общество, политика» проявили жители: Колыванского района - 0,57% (в 2014 году - 0,32%), Карасукского района - 0,45% (в 2014 году - 0,22%), Татарского района - 0,22% (в 2014 году - 0,1%).

5) «Оборона, безопасность, законность» - **59** (1%) (в 2014 году - **53** (1%)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Карасукского района - 0,06%, Сузунского района - 0,06%, Куйбышевского района - 0,06%.



По результатам рассмотрения письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации:

- **поддержано - 502** (6%), в том числе приняты меры - по **336** обращениям (4%);
- **даны разъяснения - 7172** (94%);
- **не поддержано - нет.**

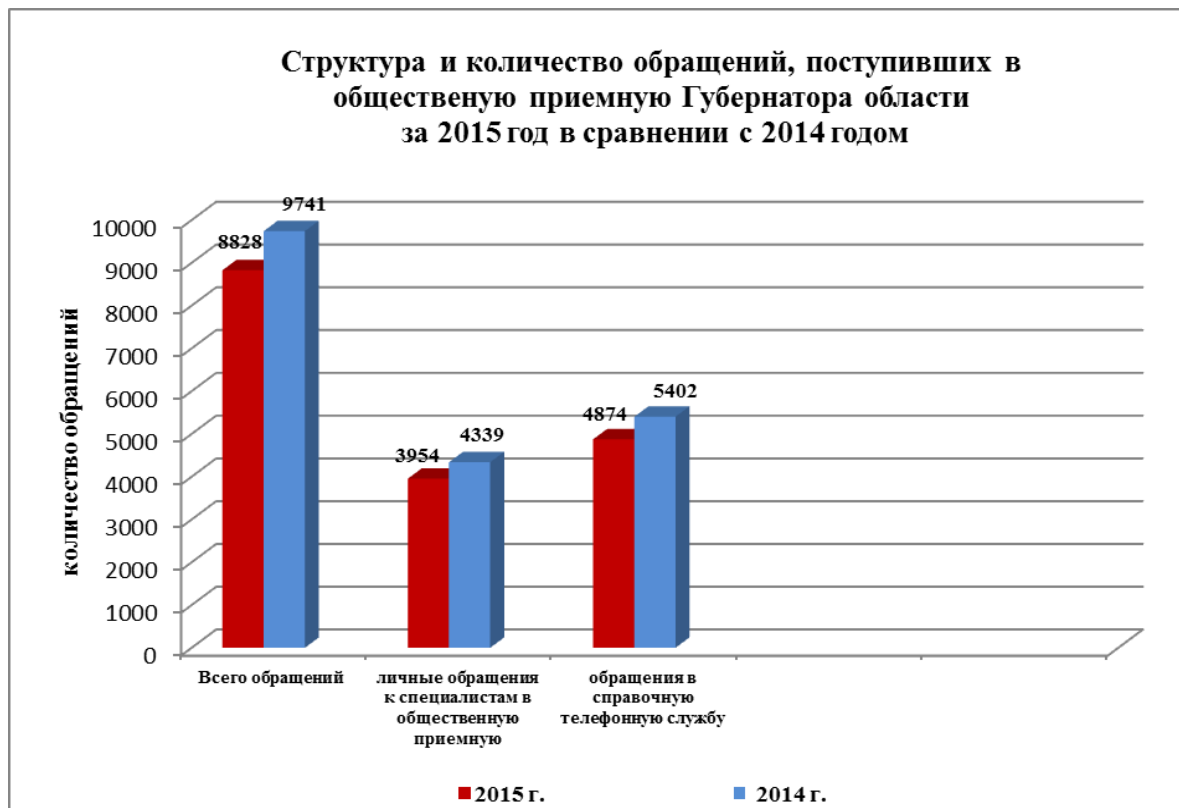
2. Личные и устные обращения.

В 2015 году в общественную приемную Губернатора области обратилось **8828** человек (в 2014 году - **9741**), в том числе:

- лично на прием к специалистам общественной приемной Губернатора области - **3954** (в 2014 году - **4339**), оказано консультаций по правовым вопросам - **952** (в 2014 году - **1085**);
- устно по телефонам справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области - **4874** (в 2014 году - **5402**).

По сравнению с 2014 годом количество **устных обращений** в 2015 году **уменьшилось** на **9%** (на 913 обращений).

По **258** устным обращениям и сообщениям работниками общественной приемной Губернатора области были приняты оперативные меры в течение 2-х дней.



3. Личный прием граждан.

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» установлен **единый день личного приема** граждан первым заместителем Губернатора Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - каждая пятница месяца с 14.00.

В 2015 году Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области на личном приеме приняли **2806** человек (*на 17% больше, чем в 2014 году (2393 человека)*), в том числе:

- Губернатор Новосибирской области провел **17** личных приемов и принял **119** человек (*в 2014 году - 18 личных приемов, принято 111 человек*);

- первый заместитель Губернатора Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **306** человек (*в 2014 году - 291 человек*);

- руководители областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - **2500** человек (*в 2014 году - 2102 человека*).

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 ежегодно, начиная с 2013 года, в День Конституции Российской Федерации 12 декабря проводится общероссийский день приема граждан. Основной целью проведения общероссийского дня приема граждан является реализация права граждан на обращение в любой государственный орган и орган местного самоуправления лично, в режимах аудио и видеосвязи и получение ответа на обращение от уполномоченных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

В целях организованного проведения общероссийского дня приема граждан в 2015 году в органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области были назначены 630 уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием граждан, установлено 543 универсальных автоматизированных рабочих мест и 87 локальных автоматизированных рабочих мест. С уполномоченными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления проведено 5 семинаров и 9 практических тестирований работоспособности рабочих мест, доступности функционала и содержания электронного справочника ССТУ.

14 декабря 2015 года в общероссийский день приема граждан принято **279** человек (*в 2014 году - 798 человек*).

4. Общественная приемная Губернатора области приняла участие в подготовке личных приемов граждан в режиме видео-конференц-связи, проводимых по поручению Президента Российской Федерации.

В 2015 году было проведено 12 видеоприемов (*в 2014 году - 7*) по вопросам: строительства детской поликлиники и школы в г. Новосибирске, предоставления места в детском саду, обеспечения нормативным водоснабжением, теплоснабжением и энергоснабжением сельских поселений, благоустройства придомовых территорий в г. Новосибирске, предоставления жилых помещений детям-сиротам и участникам ВОВ, строительства хоккейной площадки в п. Линево Искитимского района и др.

5.1. Обеспечение работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в населенных пунктах Новосибирской области.

В 2015 году мобильная приемная Президента Российской Федерации с участием общественной приемной Губернатора области работала в Коченевском районе - принято 15 человек (*в 2014 году - в Болотнинском, Ордынском и Мошковском районах - принято 33 человека*).

Исполнение поручений данных в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации находились на особом контроле общественной приемной Губернатора области.

5.2. Обеспечение работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе.

В 2015 году общественная приемная Губернатора области приняла участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе в г. Бердске, Колыванском, Искитимском и Тогучинском районах. По итогам работы мобильной приемной Губернатор Новосибирской области и полномочный представитель Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе провели личный прием граждан - принято 5 человек.

Исполнение поручений, данных в ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе находились на особом контроле общественной приемной Губернатора области.

6. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 17.10.2011 № 273 в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в целях обеспечения оперативного рассмотрения обращений граждан с выездом на место, а также контроля выполнения поручений Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области по результатам личного приема граждан при общественной приемной Губернатора области создана **группа оперативного реагирования**.

В 2015 году группой оперативного реагирования проведены **24** выезда (в 2014 году - 29), приняты положительные решения по 19 обращениям, даны разъяснения - по 5 обращениям. Выезды группы оперативного реагирования проведены по обращениям жителей г. Новосибирска, Чулымского, Каргатского, Тогучинского, Доволенского, Колыванского, Мошковского, Новосибирского и Искитимского районов, г. Бердска и г. Оби.

7. На основе анализа тематики и количества обращений граждан принимаются решения о проведении «**прямых линий**» по наиболее актуальным проблемам.

В 2015 году в общественной приемной Губернатора области проведены **4** «прямые линии» с участием должностных лиц и специалистов областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органов местного самоуправления в Новосибирской области, в том числе:

- 20.05.2015 - по вопросам обеспечения местами в детских дошкольных образовательных учреждениях (министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области, департамент информатизации и развития телекоммуникационных технологий Новосибирской области, главное управление образования мэрии города Новосибирска);

- 17.06.2015 - по вопросам проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов на территории Новосибирской области и оплаты капитального ремонта (министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области, Фонд модернизации ЖКХ);

- 24.06.2015 - по вопросам долевого строительства на территории Новосибирской области (министерство строительства Новосибирской области);

- 07.10.2015 - по вопросам повышения качества жизни граждан пожилого возраста (министерство здравоохранения Новосибирской области, министерство социального развития Новосибирской области).

По всем вопросам, поступившим на «прямые линии», были даны квалифицированные консультации, отдельные обращения взяты на контроль для проверки изложенных в обращениях фактов.

8. Информационно-аналитическая работа с обращениями.

В 2015 году общественной приемной Губернатора области подготовлено и представлено Губернатору Новосибирской области, руководителям Правительства Новосибирской области, также направлено в органы государственной власти и органы местного самоуправления Новосибирской области **95** информационно-аналитических материалов с анализом вопросов обращений, результатами рассмотрения и принятых по обращениям мер, в том числе:

- 50 еженедельных оперативных информаций о количестве, тематике поступивших обращений и состоянии исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений;

- 15 периодических информационно-статистических обзоров обращений (ежемесячные (12), ежеквартальные (3));

- 3 информации в Администрацию Президента Российской Федерации о мерах управляющего воздействия, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации;

- 16 оперативных информационных обзоров обращений граждан по районам Новосибирской области (Барабинский, Искитимский, Карасукский, Кочковский, Краснозерский, Куйбышевский, Купинский, Маслянинский, Сузунский, Татарский, Тогучинский, Черепановский и Чулымский районы, г. Бердск, г. Обь, г. Искитим);

- 7 тематических информационно-аналитических обзоров обращений граждан по проблемным вопросам, содержащимся в обращениях граждан (обеспечение льготными лекарственными средствами; долевое

строительство; заработная плата работников бюджетной сферы; содержание дорог; работа транспорта; декада пожилого человека и вопросы повышения качества жизни граждан пожилого возраста; задержка выплаты денежных пособий; результаты проведения общероссийского дня приема граждан);

- 3 обзора по результатам проведения контрольных мероприятий в органах государственной власти и органах местного самоуправления по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан;

- 1 обзор по результатам проверок прокуратурой Новосибирской области.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

Общественной приемной Губернатора области в **56** органах государственной власти и органах местного самоуправления проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями и практике применения законодательств о порядке рассмотрения обращений, в том числе:

- в органах государственной власти Новосибирской области - 23;

- в органах местного самоуправления в Новосибирской области - 33.

В ходе контрольных мероприятий оказана методическая и практическая помощь органам государственной власти и органам местного самоуправления в организации работы с обращениями.

Руководителям органов государственной власти и главам муниципальных районов и городских округов было направлено:

- **106** служебных писем по вопросам соблюдения исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений;

- **68** служебных писем о недопущении фактов нарушения сроков рассмотрения и переадресации обращений.

10. Оказание методической помощи и обучение государственных гражданских служащих и муниципальных служащих, обеспечивающих рассмотрение обращений.

В 2015 году общественная приемная Губернатора области приняла участие в проведении занятий по повышению квалификации работников органов государственной власти и органов местного самоуправления по программе: «Организация работы с обращениями граждан», обучение прошли **49** человек.

В администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области при общественной приемной Губернатора области организован постоянно действующий семинар для должностных лиц и работников органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам работы с обращениями и организации личного приема граждан.

Проведено **44** семинара (обучение прошли **907** человек), в том числе:

- с работниками аппаратов заместителей Губернатора области - **7**;

- с работниками органов государственной власти - **14** (приняли участие 241 человек);
- с работниками органов местного самоуправления - **23** (приняли участие 399 человек).

11. Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан.

В целях обеспечения единого подхода в органах государственной власти и органах местного самоуправления к работе с обращениями граждан, внедрения в работу с обращениями граждан новых форм работы:

- в администрациях муниципальных районов и городских округов Новосибирской области завершено создание общественных приемных глав муниципальных районов и городских округов;

- в органах государственной власти и органах местного самоуправления организована работа справочных телефонов;

- с 1 января 2015 года органы государственной власти и с 1 августа 2015 года - администрации муниципальных районов и городских округов, переведены на регистрацию и учет письменных обращений граждан в единой специализированной сетевой системе регистрации и учета письменных обращений «Lotus»;

- обеспечено функционирование системы перевода в реальном режиме времени обращений, сообщений и запросов граждан в устной форме, поступивших из Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области, подготовлены условия для внедрения II этапа ССТУ в 2016 году.

- на постоянной основе осуществлялся мониторинг официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления;

- подготовлено и доведено до органов государственной власти и органов местного самоуправления 2-ое издание Практического пособия по организации работы с обращениями и запросами граждан (1000 экземпляров), организовано применение в работе с обращениями граждан.

Организация работы с обращениями в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и в органах местного самоуправления в Новосибирской области в 2015 году позволило обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение поставленных гражданами вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.