

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в марте 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 марте 2017 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **1733** обращения (*в феврале 2017 года - 1401, в марте 2016 года - 2012*), в том числе:

1) **1119** письменных обращения (*в феврале 2017 года - 899, в марте 2016 года - 1297*);

2) **9** 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 феврале 2017 года - 11, в марте 2016 года - 9*);

3) **217** обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области, в том числе по правовым вопросам - 44 (*в феврале 2017 года - 191, в том числе по правовым вопросам - 53, в марте 2016 года - 340, в том числе по правовым вопросам - 109*);

4) **388** устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области (*в феврале 2017 года - 300, в марте 2016 года - 366*).



По сравнению с февралем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, сообщений и запросов в общественную приемную Губернатора области **увеличилось** на 24% (на 332 обращения). По сравнению с мартом 2016 года количество обращений уменьшилось на 14% (на 279 обращений).

Наибольшее количество письменных и личных обращений, сообщений и запросов поступило от жителей г. Новосибирска - 1010 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 108 (6%), г. Бердска - 52 (3%), Колыванского района - 35 (2%), Мошковского района - 34 (2%), Куйбышевского района - 33 (2%), г. Искитима - 31 (2%), Черепановского района - 27 (2%), Тогучинского района - 22 (1%), Коченевского района - 21 (1%), Барабинского района - 19 (1%).

В 1733 обращениях поставлено 1947 вопросов относящихся к тематическим разделам:

- Жилищно-коммунальная сфера - 581 (30% от общего количества вопросов);
- Социальная сфера - 470 (24%);
- Государство, общество, политика - 449 (23%);
- Экономика - 381 (20%);
- Оборона, безопасность, законность - 66 (3%).

Письменные обращения

В марте 2017 года поступило 1119 письменных обращений (в феврале 2017 года - 899, в марте 2016 года - 1297).

По сравнению с февралем 2017 года количество письменных обращений **увеличилось** на 24% (на 220 обращений). По сравнению с мартом 2016 года количество письменных обращений уменьшилось на 14% (на 178 обращений).

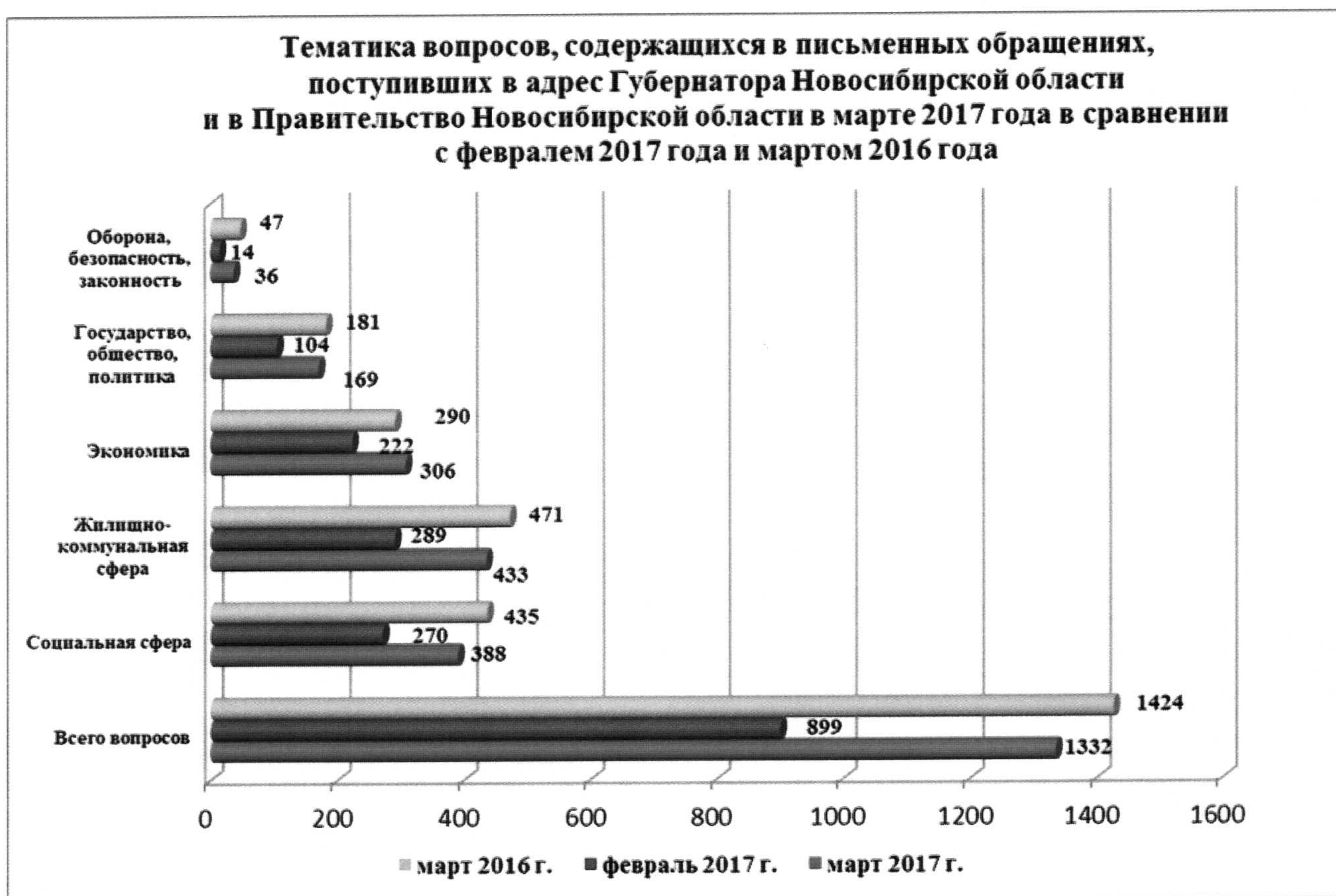
Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **415** письменных обращений от жителей Новосибирской области (37% от общего количества письменных обращений) (*в феврале 2017 года - 364 (40%), в марте 2016 года - 580 (46%)*). По сравнению с февралем 2017 года количество обращений **увеличилось** на 14% (на 51 обращение). По сравнению с мартом 2016 года количество обращений уменьшилось на 28% (на 165 обращений).



Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 644 (58% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 75 (7%), г. Бердска - 36 (3%), Куйбышевского района - 28 (2%), Мошковского района - 25 (2%), г. Искитима - 22 (2%), Черепановского района - 17 (2%), Колыванского района - 15 (1%), Тогучинского района - 14 (1%), Татарского района - 13 (1%).

В 1119 обращениях поставлено 1332 вопроса относящихся к тематическим разделам:

- Жилищно-коммунальная сфера - 433 (33% от общего количества вопросов);
- Социальная сфера - 388 (29%);
- Экономика - 306 (22%);
- Государство, общество, политика - 169 (13%);
- Оборона, безопасность, законность - 36 (3%).



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

1) «Жилищно-коммунальная сфера»:

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 56 (жители г. Новосибирска - 38, г. Бердска - 6, Куйбышевского района - 4, Мошковского района и г. Искитима - по 2, Новосибирского, Маслянинского, Каргатского, Тогучинского районов - по 1);

- работа управляющих организаций - 39 (жители г. Новосибирска - 37, Красноозерского района и г. Искитима - по 1);

- ненадлежащее содержание общедомового имущества - 23 (жители г. Новосибирска - 18, Новосибирского района - 3, г. Искитима и г. Бердска - по 1);

- тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии - 23 (жители г. Новосибирска - 19, Новосибирского района - 2, Куйбышевского, Маслянинского районов и г. Бердска - по 1);

- перебои в тепло-, электро-, водо-, газоснабжении - 19 (жители г. Новосибирска и Колыванского района - по 4, Татарского района - 3, Мошковского района - 2, Новосибирского, Усть-Тарковского, Искитимского, Куйбышевского, Красноозерского районов и г. Оби - по 1);

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 4 (жители Новосибирского района - 2, Карасукского, Колыванского районов - по 1).

2) «Социальная сфера»:

- оказание материальной и финансовой помощи - 57 (жители г. Новосибирска - 26, Черепановского района - 7, Куйбышевского района - 3, Маслянинского, Венгеровского, Барабинского, Тогучинского, Татарского

районов и г. Искитима - по 2, Доволенского, Чановского, Чистоозерного, Купинского, Болотнинского, Колыванского, Усть - Таркского районов, г. Оби и г. Бердска - по 1);

- получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях - 55 (жители г. Новосибирска - 51, Новосибирского района и г. Бердска - по 2);

- работа медицинских учреждений - 17 (жители г. Новосибирска - 14, Черепановского, Карасукского, Мошковского районов - по 1);

- лечение и оказание медицинской помощи - 15 (жители г. Новосибирска - 11, Черепановского района - 2, Венгеровского района и г. Бердска - по 1).

3) «Экономика»:

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий - 97 (жители г. Новосибирска - 59, Новосибирского района - 12, г. Бердска - 4, Мошковского, Ордынского, Барабинского, Колыванского районов - по 3, Коченевского, Искитимского районов - по 2, Чулымского, Баганского, Куйбышевского, Сузунского, Болотнинского, Маслянинского районов - по 1);

- содержание городских, межмуниципальных и муниципальных дорог - 13 (жители г. Новосибирска - 6, Новосибирского района и г. Бердска - по 2, Тогучинского, Колыванского, Чистоозерного - по 1);

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 7 (жители г. Новосибирска - 7).

4) «Государство, общество, политика»:

- работа органов исполнительной власти и органов местного самоуправления - 23 (жители г. Новосибирска - 14, Новосибирского района - 4, Куйбышевского района - 2, Искитимского, Купинского, Барабинского районов - по 1);

- порядок рассмотрения обращений граждан - 14 (жители г. Новосибирска - 13, г. Искитима - 1).

Сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области

В марте 2017 года в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **388** сообщений и запросов информации (в феврале 2017 года - 300, в марте 2016 года - 366). По сравнению с февралем 2017 года количество сообщений **увеличилось** на 29% (на 88 сообщений), по сравнению с мартом 2016 года количество сообщений увеличилось на 6% (на 22 сообщения).

Наибольшее количество сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 210 (54%), Новосибирского района - 19 (5%), Колыванского района - 15 (4%), г. Бердска - 11 (3%), Мошковского района - 7 (2%), Барабинского, Доволенского, Коченевского районов и г. Искитима - по 6 (2%).

По 6 сообщениям и запросам приняты оперативные меры, на 382 сообщения и запроса даны разъяснения.

Личный прием граждан

В марте 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 244 человека (*в феврале 2017 года - 170, в марте 2016 года - 211*), в том числе:

- 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 - **9 человек** (*в феврале 2017 года - 6 человек, в марте 2016 - 9*);

- руководителями исполнительных органов государственной власти Новосибирской области - **235 человек** (*в феврале 2017 года - 159 человек, в марте 2016 года - 202*).

24 марта 2017 года в общественной приемной Губернатора Новосибирской области совместно с Новосибирским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» проведен «Единый день оказания бесплатной юридической помощи гражданам». В ходе проведения «Единого дня оказания бесплатной юридической помощи гражданам» в общественную приемную Губернатора Новосибирской области обратилось 37 граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

В соответствии с Планом основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в 2017 году в целях повышения уровня профессиональной подготовки и приобретения практического опыта работы с обращениями граждан 21 - 23 марта 2017 года в управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области проведен семинар с руководителями общественных приемных глав муниципальных районов и городских округов и специалистами администраций муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, обеспечивающих работу с обращениями граждан.

В семинаре приняли участие 38 руководителей общественных приемных и специалистов администраций муниципальных районов и городских округов Новосибирской области.

В ходе семинара проведены практические занятия по вопросам:

- о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, контроля за порядком рассмотрения обращений граждан и особенностях рассмотрения отдельных обращений граждан;

- о состоянии исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан, порядке учета и анализа обращений граждан, организации контроля за порядком рассмотрения обращений;

- организация личного приема граждан и приема граждан, обратившихся в общественные приемные глав муниципальных районов и городских округов, меры по реализации мероприятий пилотного проекта по приему граждан в режимах связи;

- организация работы с устными обращениями, в том числе с электронными сообщениями в форме смс-сообщений, контроль за порядком рассмотрения устных сообщений и запросов, в том числе в форме смс-сообщений и оценка результативности их рассмотрения.

Руководителям исполнительных органов государственной власти Новосибирской области 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 Новосибирской области в марте 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