



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГУБЕРНАТОРА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ И
ПРАВИТЕЛЬСТВА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Главам
муниципальных районов и
городских округов
Новосибирской области**

(по списку)

**УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН -
ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ
ГУБЕРНАТОРА ОБЛАСТИ**

Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007
тел. 222-28-91, факс: 223-76-89
E-mail: priem@nso.ru

24.03.2017 № 39/15

На № _____ от _____

Уважаемые коллеги!

2 марта 2017 года состоялось заседание рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, по результатам которого были приняты решения по совершенствованию работы с обращениями:

1. Рекомендовано продолжить осуществляемую исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления работу с обращениями граждан и организаций в следующих формах:

1.1. подключения к пилотному проекту с применением системы личного приема на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи одновременно всех органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, находящихся в пределах данного субъекта Российской Федерации;

1.2. проведения выездных личных приемов высшими должностными лицами субъектов Российской Федерации, в том числе в режиме видео-конференц-связи с использованием мобильных комплексов;

1.3. проведения общерегиональных дней приемов граждан;

1.4. рассмотрения обращений с выездом на место и участием заявителей;

1.5. проведения приемов граждан по поручению высших должностных лиц субъектов Российской Федерации;

1.6. организации и проведения тематических приемов граждан;

1.7. проведения проверки рассмотрения обращения, направленного в иной орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с выездом в соответствующий орган;

1.8. организацию работы мобильных приемных высших должностных лиц субъектов Российской Федерации;

1.9. применения системы перевода звонков в реальном режиме времени запросов в устной форме заявителей и электронных сообщений заявителей в форме аудио-сообщений, поступающих на Сетевые справочные телефонные узлы, в Сетевые справочные телефонные узлы иных государственных органов и органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

2. Утверждена новая редакция Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, подготовленная на основе анализа практики применения мероприятий по совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и запросами информации граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления (далее – Сборник методических рекомендаций и документов по работе с обращениями).

3. В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц рекомендовано государственным органам и органам местного самоуправления не позже 1 сентября 2017 года:

- предоставлять в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ отчеты с информацией о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в соответствующий орган, и принятых по ним мерах в целях уменьшения взаимного документооборота при рассмотрении обращений;

- осуществлять в единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – единая сеть ЕС ОГ) на базе единых форматов обмена данными взаимодействие системы электронного документооборота с разделом «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ для предоставления отчетов с информацией о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в соответствующий орган, и принятых по ним мерах;

- обеспечивать сопровождение и развитие собственных каналов и средств связи в целях расширения подключения, в том числе иных государственных органов и органов местного самоуправления, учреждений и иных организаций, на

которые возложено осуществление публично значимых функций, к защищенному сегменту единой сети ЕС ОГ в соответствии с утвержденными Спецсвязью ФСО России Техническими условиями, в том числе по согласованию со Спецсвязью ФСО России с использованием иных сертифицированных средств криптографической защиты.

Также, Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в электронном виде направлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2016 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер» (далее - Обзор).

По итогам 2016 года отмечено превышение активности обращения населения Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации средних по России показателей по вопросам:

1) Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий - 155 обращений (1,550).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Экономика», решение которого входит в компетенцию органов местного самоуправления, составляет: г. Новосибирск, городские округа Новосибирской области - 125 обращений (1,250), 13 муниципальных образований - 30 обращений (0,300).

Авторы обращались о содействии в реализации права на благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий;

2) Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии - 105 обращений (2,304).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Жилищно - коммунальная сфера», решение которого входит в компетенцию региональных органов, составляет: Новосибирская область - 105 обращений (2,304).

Авторы обращались о содействии в решении вопроса по отмене повышения тарифов по оплате коммунальных услуг и электроэнергии;

3) Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических нарушений - 95 обращений (2,937).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Государство, общество, политика», решение которого входит в компетенцию региональных органов, составляет: Новосибирская область - 95 обращений (2,937).

Авторы обращались о содействии в реализации своего права в данной сфере;

4) Дорожное хозяйство - 89 обращений (1,958).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Экономика», решение которого входит в компетенцию органов местного самоуправления, составляет: г. Новосибирск, городские округа Новосибирской

области - 61 обращение (1,342), 13 муниципальных образований - 28 обращений (0,616).

Авторы обращений жаловались на ненадлежащее содержание городских, межмуниципальных и муниципальных дорог;

5) Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья - 87 обращения (1,827).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Жилищно-коммунальная сфера», решение которого входит в компетенцию органов местного самоуправления, составляет: г. Новосибирск, городские округа Новосибирской области - 80 обращений (1,680); 6 муниципальных образований - 7 обращений (0,147).

Авторы обращались о содействии в реализации своих прав в данной сфере, сообщали о недостатках в работе управляющих организаций;

6) Работа органов исполнительной власти - 85 обращений (2,273).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Государство, общество, политика», решение которого входит в компетенцию региональных органов, составляет: Новосибирская область - 85 обращений (2,273).

Авторы обращений сообщали о недостатках в работе органов исполнительной власти и их должностных лиц;

7) Деятельность органов местного самоуправления и их руководителей - 59 обращений (1,239).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Государство, общество, политика», решение которого входит в компетенцию органов местного самоуправления, составляет: Новосибирский район - 5 обращений (0,105), 15 муниципальных образований - 54 обращения (1,134).

Авторы обращений сообщали о недостатках в работе органов местного самоуправления и их должностных лиц;

8) Градостроительство. Архитектура и проектирование - 34 обращения (2,152).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Экономика», решение которого входит в компетенцию региональных органов, составляет: Новосибирская область - 34 обращения (2,152).

Авторы обращались о содействии в недопущении демонтажа объектов культуры и спорта в г. Новосибирске, а также о строительстве социальных объектов;

9) Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью - 29 обращений (1,711).

Доля данного вопроса в общем количестве обращений по тематике «Жилищно - коммунальная сфера», решение которого входит в компетенцию органов местного самоуправления, составляет: г. Новосибирск, городские округа Новосибирской области - 27 обращений (1,593), 2 муниципальных образования - 2 обращения (0,118).

Авторы обращений сообщали о недостатках в работе управляющих организаций.

Согласно Реестру оценки эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти, на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан, с 1 января 2014 года по 31 декабря 2016 года в Администрацию Президента Российской Федерации от жителей Новосибирской области поступило - 59 жалоб, в том числе жалобы на действие (бездействие) должностных лиц исполнительных органов государственной власти - 18.

Согласно Реестру оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления, на основе анализа порядка рассмотрения обращений граждан, с 1 января 2014 года по 31 декабря 2016 года в Администрацию Президента Российской Федерации от жителей Новосибирской области поступило - 11 жалоб, в том числе - 3 жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц органов местного самоуправления.

В соответствии с письмом Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 2 марта 2017 года № А26-1135 и поручения первого заместителя Губернатора Новосибирской области Петухова Ю.Ф. от 7 марта 2017 года № 2738/2 направляем в электронном виде для сведения и применения в работе с обращениями граждан:

1. «Информационно-статистический обзор рассмотренных в 2016 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер».

2. Реестр и Итоговые таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, с 1 января 2009 года по 31 декабря 2016 года.

3. Реестр и Итоговые таблицы оценки органом результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер государственными органами и органами местного самоуправления с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах с 1 января 2014 года по 31 декабря 2016 года.

4. Реестр и Итоговые таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в 2016 году, с учетом управляющих воздействий, применяемых с 2014 года.

5. «Информационно-статистический обзор рассмотренных в январе 2017 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер».

6. Протокол № 13 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 2 марта 2017 года.

7. Презентация заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

8. Сборник методических рекомендаций и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

Прошу поручить довести указанные материалы до сведения глав сельских и городских поселений, находящихся в пределах муниципального района.

Информацию о получении и доведении прилагаемых к настоящему письму материалов прошу предоставить в срок до 31.03.2017 в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области (контактное лицо - начальник информационно-аналитического отдела Карпук Василий Тимофеевич, тел. 218-18-06, электронный адрес: kavv@nso.ru).

Приложение: 6 файлов в 1 экз.

Начальник управления



И. А. Покровская