

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных письменных и устных обращений и запросов граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес
Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской
области в марте 2020 года, а также результатов их рассмотрения и принятых
по ним мер**

Рассмотрение письменных и устных обращений 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 марте 2020 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **2484** обращений, сообщений и запросов информации (*в феврале 2020 года - 2215, в марте 2019 года - 2294*), в том числе:

- письменных обращений и запросов - **1664** (*в феврале 2020 года - 1530, в марте 2019 года - 1331*);

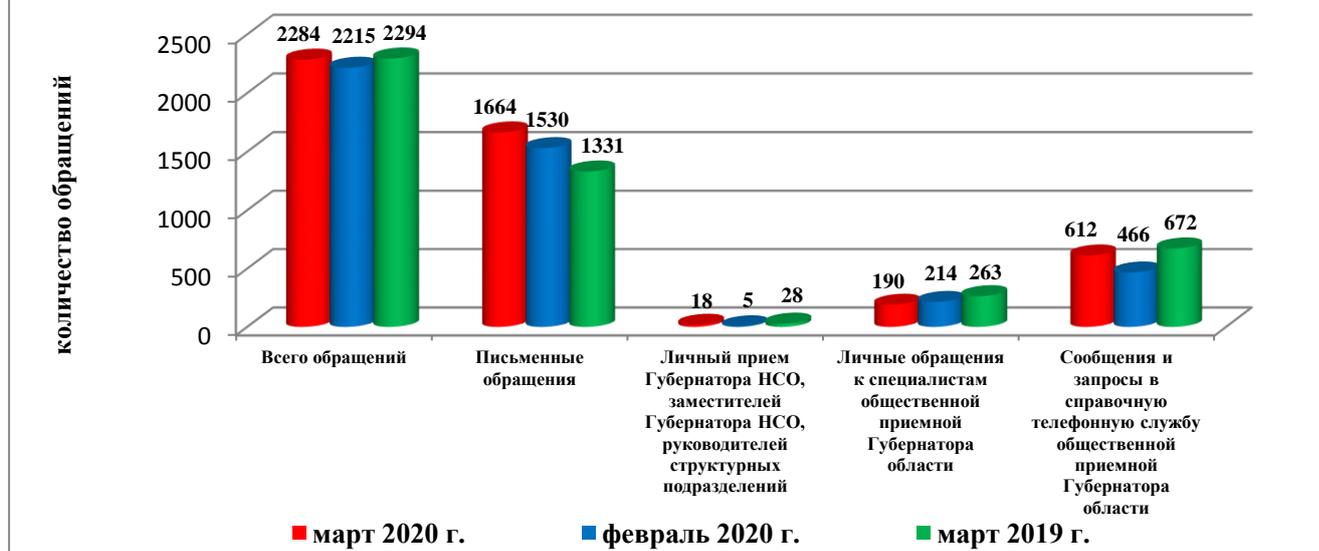
- устных обращений на личных приемах Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **18** (*в феврале 2020 года - 5, в марте 2019 года - 28*);

- личных обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **190** (*в феврале 2020 года - 214, в марте 2019 года - 263*);

- устных сообщений и запросов информации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **612** (*в феврале 2020 года - 466, в марте 2019 года - 672*).

По сравнению с февралем 2020 года общее количество обращений, сообщений и запросов информации **увеличилось** на 12 % (на 269 обращений), по сравнению с мартом 2019 года **увеличилось** на 8% (на 190 обращений).

Структура и количество обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области в марте 2020 года в сравнении с февралем 2020 года и мартом 2019 года



Наибольшее количество обращений, запросов и сообщений поступило от жителей: г. Новосибирска - 1475 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 161 (6%), г. Бердска - 62 (2%), г. Искитима - 47 (2%), Коченевского района - 40 (2%), Мошковского и Ордынского районов - по 35 (1%), Искитимского района - 34 (1%), Барабинского и Черепановского районов - по 33 (1%), Болотнинского и Карасукского районов - по 29 (1%), Каргатского района - 28 (1%), г. Оби - 27 (1%), Куйбышевского района - 26 (1%), Татарского района - 25 (1%), Тогучинского района - 22 (1%), других субъектов Российской Федерации - 80 (3%) и др.

В **2484** обращениях, запросах и сообщениях содержится **3285** вопросов, относящихся к тематическим разделам:



Анализ вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях, запросах и сообщениях, показывает, что в марте 2020 года наиболее актуальными вопросами для жителей области были вопросы, относящиеся к тематическим разделам:

1. «Социальная сфера» - **1226** вопросов (37,3%), в том числе:

- санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение - 504 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 350, Новосибирского района - 20, иных субъектов РФ - 13, г. Бердска - 5, Искитимского района - 3 и др.);

- оказание материальной помощи - 168 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 67, Новосибирского района - 9, г. Бердска - 9, Черепановского района - 7, Искитимского - 3 и др.);

- предоставление льгот, предусмотренных законодательством РФ о социальном обеспечении - 90 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 36, Новосибирского, Коченевского районов - по 5 и др.);

- вопросы труда и занятости населения - 66 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 44, Новосибирского района - 3 и др.);

- нехватка мест в дошкольных образовательных учреждениях, поступление в образовательные организации - 58 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 52, Новосибирского района - 3 и др.);

- пенсии, пособия - 54 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 30, Новосибирского, Барабинского районов - по 2 и др.).

2. «Экономика» - **768** вопросов (23,4%), в том числе:

- неудовлетворительная уборка населенных пунктов от снега - 117 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 41, Новосибирского района - 23, г. Бердска - 5 и др.);

- строительство и ремонт дорог - 107 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 56, Новосибирского района - 13, Венгеровского района - 3, Карасукского района - 2 и др.);

- жилищное строительство - 89 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 52, Новосибирского района - 18, Искитимского района - 2 и др.);

- природные ресурсы и охрана окружающей среды - 85 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 50, Новосибирского района - 4, Убинского, Кочковского районов - по 3 и др.);

- комплексное благоустройство населенных пунктов - 64 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 41, Новосибирского района - 8 и др.);

- транспортное обслуживание населения, транспортная безопасность - 49 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 32);

- водо-газоснабжение, водоотведение и электрификация населенных пунктов - 45 (большинство обращений поступило от жителей Новосибирского района - 19, Мошковского, Коченевского районов - по 2 и др.).

3. «Жилищно-коммунальная сфера» - **532** вопроса (16,2%), в том числе:

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере - 196 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 93, Болотнинского района - 9, Каргатского, Чистоозерного районов - по 4 и др.);

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общего имущества многоквартирных домов, оплата коммунальных услуг - 182 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 93, Новосибирского района - 9, Искитимского района - 8, г. Бердска - 5, Черепановского, Сузунского районов – по 4 и др.);

- работа управляющих организаций, ТСЖ - 54 (наибольшее количество обращений поступило от жителей Новосибирска – 45).

4. Государство, общество, политика - **625** вопросов (19,0%), в том числе:

- результаты рассмотрения обращений - 159 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 61, г. Бердска - 3 и др.);

- организация проведения личного приема граждан - 145 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 81, Новосибирского района - 3, г. Бердска, Карасукского, Каргатского, Тогучинского районов - по 2 и др.);

- работа органов государственной власти и органов местного самоуправления - 114 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 62, Новосибирского района - 4, иных субъектов РФ - 2 и др.);

5. Оборона, безопасность, законность - **134** вопроса (4,1%), в том числе:

- безопасность личности и общества, деятельность правоохранительных органов - 71 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 48, Новосибирского района - 8, Ордынского района - 3 и др.);

- воинская служба, содержание памятников и мемориалов - 18 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 9, иных субъектов РФ - 7 и др.);

- нарушения санитарного контроля - 9 (большинство обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 7 и др.).

Письменные обращения

В марте 2020 года поступило **1664** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа - 641 (39%) (*в феврале 2020 года - 1530, в том числе в форме электронного документа 692 (45%), в марте 2019 года - 1331, в том числе в форме электронного документа - 440 (33%)*), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 570 (34% от общего количества письменных обращений) (*в феврале 2020 года - 433 (28%), в марте 2019 года - 421 (32%)*).

По сравнению с февралем 2020 года количество письменных обращений **увеличилось** на 9% (на 134 обращения), по сравнению с мартом 2019 года количество письменных обращений **увеличилось** на 25% (на 333 обращения).

По сравнению с февралем 2020 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, **увеличилось** на 32% (на 137 обращений), по сравнению с мартом 2019 года - **увеличилось** на 35% (на 149 обращений).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1541 (92%) (в феврале 2020 года - 1399 (91%), в марте 2019 года - 1178 (89%));

- запросы - 63 (4%) (в феврале 2020 года - 56 (4%), в марте 2019 года - 42 (3%)), в том числе, рассмотренные в течение 15 дней - 56, в течение 7 дней - 6, поступившие из прокуратуры - 1;

- не обращения - 34 (2%) (в феврале 2020 года - 24 (2%), в марте 2019 года - 26 (2%));

- предложения - 15 (1%) (в феврале 2020 года - 18 (1%), в марте 2019 года - 20 (1%));

- жалобы - 9 (1%) (в феврале 2020 года - 33 (2%), в марте 2019 года - 65 (5%)).

В 1664 письменных обращениях содержится **2454 вопросов** (в феврале 2020 года - 2137, в марте 2019 года - 1996 вопросов).

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

- Губернатором Новосибирской области - 161 (7%) (в феврале 2020 года - 96 (4%), в марте 2019 года - 79 (6%));

- 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 - 291 (12%) (в феврале 2020 года - 351 (16%), в марте 2019 года - 136 (10%));

- исполнительными органами государственной власти - 993 (40%) (в феврале 2020 года - 799 (37%), в марте 2019 года - 1107 (55%)).

Направлены на рассмотрение:

- в органы местного самоуправления - 677 (27%) (в феврале 2020 года - 742 (35%), в марте 2019 года - 411 (21%));

- в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти - 332 (14%) (в феврале 2020 года - 149 (7%), в марте 2019 года - 263 (13%)).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 14 (0,6%) (в феврале 2020 года - 29 (2%), в марте 2020 года - 17 (1%); в том числе меры приняты (заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 7 (1%) (в феврале 2020 года - 24 (1%), в марте 2019 года - 17 (1%));

- разъяснено - 1885 (76,8%) (в феврале 2020 года - 1763 (82%) в марте 2019 года - 1488 (75%));

- находятся на рассмотрении - 555 (22,6%);

- не поддержано - нет.

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены:

- в течение 30 дней - 1837;

- в течение 15 дней - 56;

- в течение 7 дней - 6.

Личный прием граждан

На личных приемах руководителями Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями исполнительных органов государственной власти принято **127** человек (в феврале 2020 года - 190 человек, в марте 2019 года - 241 человек), в том числе:

- Губернатором Новосибирской области Травниковым А.А. проведены 2 личных приема граждан: по поручению Президента Российской Федерации в приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе (принято 5 граждан) и в Правительстве Новосибирской области (принято 7 граждан) (в феврале 2020 года - нет, в марте 2019 года - 16);

- заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 6 человек (в феврале 2020 года - 5, в марте 2019 года - 12);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 109 человек (в феврале 2020 года - 185, в марте 2019 года - 213).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - **35** человек (в феврале 2020 года - 46, в марте 2019 года - 18).

В режиме видео-конференц-связи руководителями Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Новосибирской области проведено 2 личных приема граждан.

По сравнению с февралем 2020 года количество обращений граждан на личных приемах **уменьшилось** на 33% (на 63 обращения), по сравнению с мартом 2019 года **уменьшилось** на 47% (на 114 обращений).



По поручению Президента Российской Федерации проведены личные приемы граждан в режиме видео-конференц-связи:

- начальником Управления Президента Российской Федерации по развитию информационно-коммуникационных технологий и инфраструктуры связи Липовым А.Ю. по обращению жителей с. Каменка о содействии в обеспечении централизованным водоснабжением жилых домов по улице Нижний Салаир в с. Каменка Новосибирского района Новосибирской области;

- начальником Управления Президента Российской Федерации по вопросам государственной службы и кадров Травниковым М.А. по обращению жителей д. Константиновка о содействии в обеспечении централизованным водоснабжением жилых домов в д. Константиновка Куйбышевского района Новосибирской области;

- помощником Президента Российской Федерации Левитиным И.Е. по обращению жителей Коченевского района о содействии в завершении

строительства автомобильной дороги «М51-Коченево» в Коченевском районе Новосибирской области.

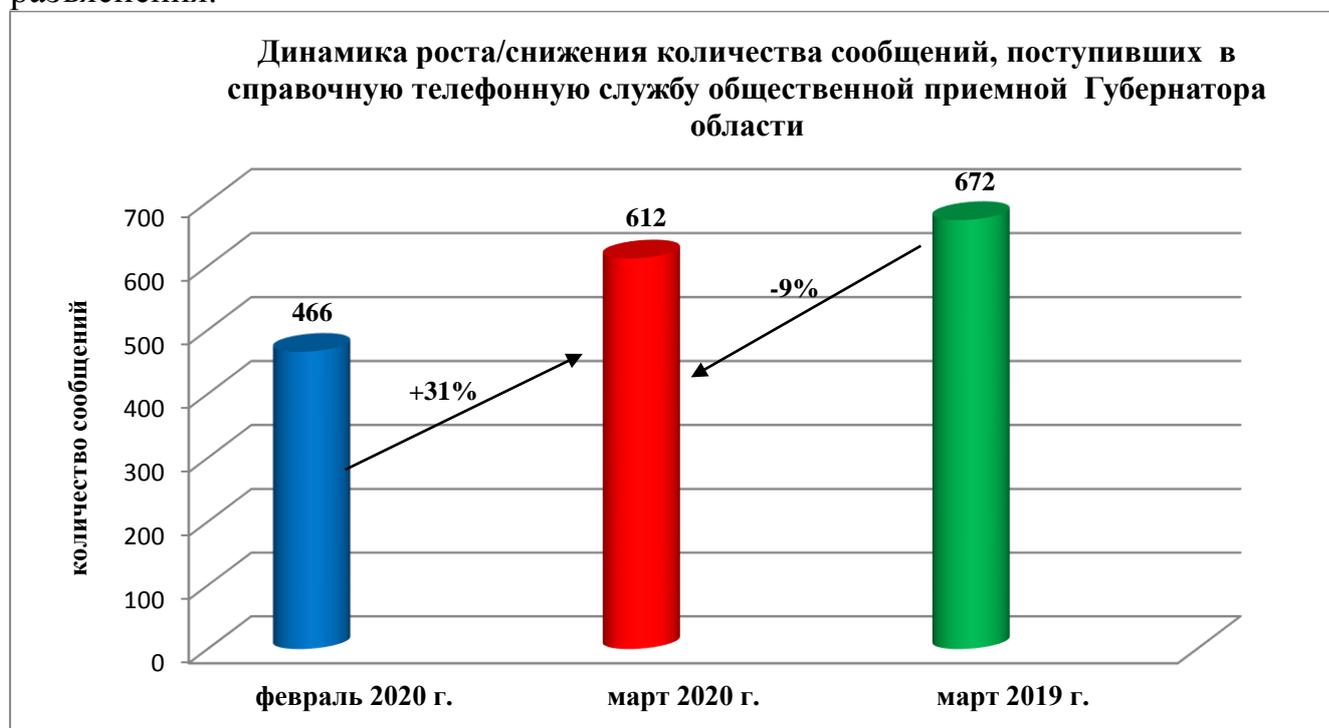
Устные сообщения и запросы информации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области

В справочную телефонную службу поступило **612** устных сообщений и запросов информации (*в феврале 2020 года - 466, в марте 2019 года - 672*), в том числе в форме смс-сообщений 13 (*в феврале 2020 года – 2, в марте 2019 – 10*).

По сравнению с февралем 2020 года количество устных сообщений и запросов информации **увеличилось** на 31% (на 146 сообщений), по сравнению с мартом 2019 года **уменьшилось** на 9% (на 60 сообщений).

В **612** устных сообщениях и запросах информации содержится **621** вопрос.

По всем вопросам, содержащимся в устных сообщениях и запросах информации, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.



В соответствии с Законом Новосибирской области от 15.10.2007 № 138-ОЗ «О государственных информационных системах, государственных информационных ресурсах, территориальной информационной системе Новосибирской области» и в целях интерактивного взаимодействия исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления с населением, в Правительстве Новосибирской области функционирует интернет - портал «Электронная демократия Новосибирской области» (далее - Портал). В марте 2020 года на Портал поступило 8 сообщений (*в феврале 2020 года - 14, в марте 2019 года - 11*). Жители области сообщали о неудовлетворительной работе управляющих организаций - 4, ненадлежащем содержании дорог - 2, ненадлежащем состоянии пешеходных переходов - 2.

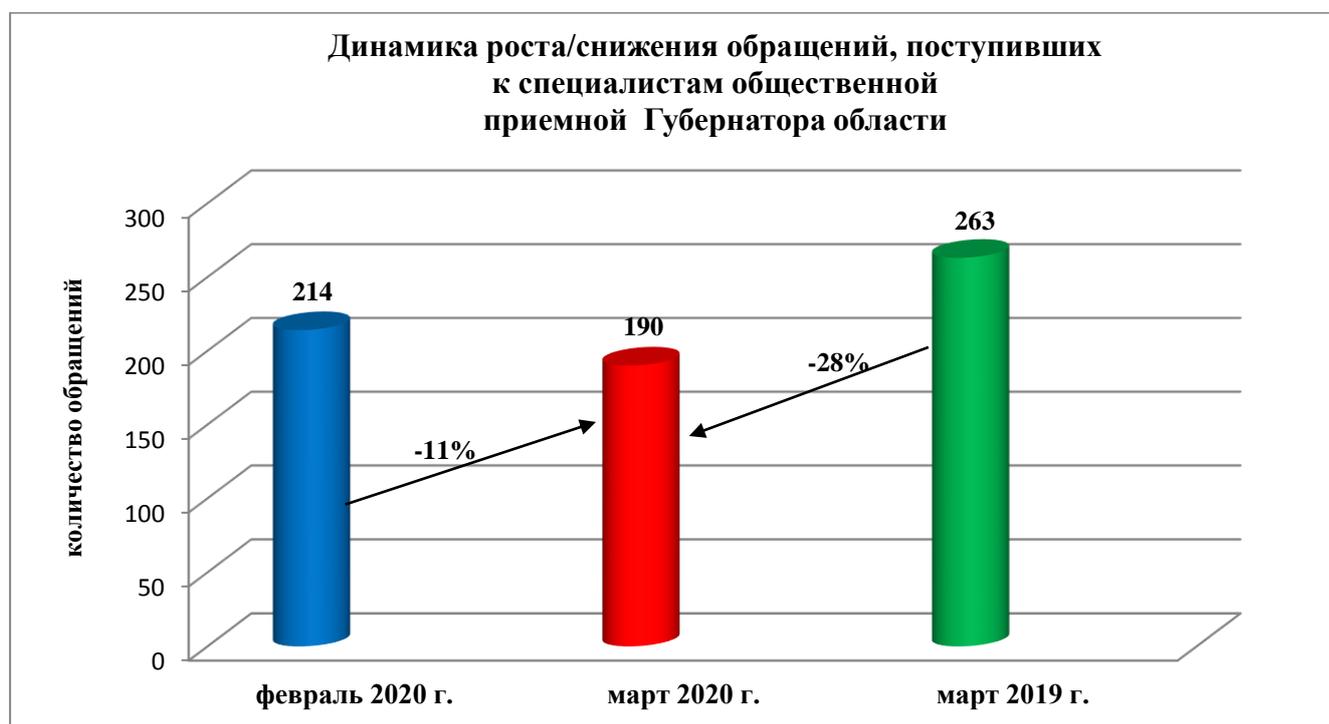
Все сообщения поступили от жителей г. Новосибирска.

Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области

К специалистам общественной приемной Губернатора области в марте 2020 года обратились **190** человек (*в феврале 2020 года - 214, в марте 2019 года - 263*), принято 132 письменных обращения (*в феврале 2020 года - 128, в марте 2019 года - 150*).

По сравнению с февралем 2020 года количество обращений **уменьшилось** на 11% (на 24 обращения), по сравнению с мартом 2019 года **уменьшилось** на 28% (на 73 обращения).

Предоставлены консультации по 192 вопросам, дано 7 письменных ответов по юридическим вопросам.



В общественной приемной Губернатора области и в администрациях муниципальных районов и городских округов Новосибирской области 18 марта 2020 года проведена общерегиональная «прямая телефонная линия» по вопросу: «Порядок предоставления единовременной денежной выплаты взамен земельного участка для индивидуального жилищного строительства», в которой приняли участие специалисты министерства труда и социального развития Новосибирской области в общественной приемной Губернатора области и центры социальной поддержки населения в администрациях муниципальных районов и городских округов Новосибирской области.

В ходе общерегиональной «прямой телефонной линии» в общественную приемную Губернатора области и в администрации муниципальных районов и городских округов Новосибирской области поступило 177 звонков о порядке предоставления единовременной денежной выплаты взамен земельного участка для индивидуального жилищного строительства, из них:

- в общественную приемную Губернатора области - 104;

- в администрации муниципальных районов и городских округов Новосибирской области - 73.

Специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области и центров социальной поддержки населения в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области по всем поступившим вопросам даны разъяснения.

Работа мобильной приемной Губернатора области и оперативных групп мобильной приемной Губернатора области на территории муниципальных районов Новосибирской области в марте 2020 года

В марте 2020 года проведено:

1) 1 выезд мобильной приемной Губернатора области (с начала года 10 выездов) в целях проверки фактов, изложенных в обращении жительницы села Карасево Болотнинского района, о содействии в проведении капитального ремонта здания и помещений МКОУ «Карасевская средняя образовательная школа «Дошкольная группа общеразвивающей направленности» в с. Карасево Болотнинского района Новосибирской области;

2) 15 выездов оперативных групп мобильной приемной Губернатора области (с начала года 26 выездов):

- по обращению жителя с. Сокур Мошковского района о содействии в регулярной расчистке от снега улиц и дорог в с. Сокур;

- по обращению жительницы г. Каргата Каргатского района с просьбой о содействии в предоставлении жилого помещения;

- по обращению жительницы г. Черепаново Черепановского района с просьбой об оказании материальной помощи для приобретения дров и угля, в связи с трудной жизненной ситуацией;

- по обращению жителя с. Завьялово Тогучинского района по вопросам устранения нарушений после реконструкции тепловых сетей и установки крышек люков на колодцы по ул. Новая в с. Завьялово;

- по обращению жителя г. Новосибирска по вопросу неудовлетворительного состояния здания МКОУ «СОШ п. Листвянский» в п. Листвянский Искитимского района;

- по обращению жительницы д. Козловка Венгеровского района по вопросу восстановления моста (шлюза) в д. Козловка;

- по обращению жителя г. Новосибирска с просьбой о содействии в улучшении жилищных условий пенсионерки и ее сына-инвалида, проживающих в с. Златоуст Тогучинского района;

- по обращению жителя с. Хорошее Карасукского района по вопросу содействия в ремонте дамбы между озерами Хорошее и Хорошонок в с. Хорошее Карасукского района;

- по обращению жителя с. Хорошее Карасукского района по вопросу ремонта дороги от с. Хорошее до г. Карасук Карасукского района;

- по обращению жителя с. Кыштовка по вопросу строительства подъездных путей к домам №60а, 60б, 60в, 60г по ул. Волкова с. Кыштовка Кыштовского района, построенным для детей-сирот;

- по обращению жительницы г. Новосибирска с просьбой о содействии в предотвращении подтопления частного жилого дома ветерана труда, проживающей в с. Куликовка Чулымского района, в период половодья;

- по обращению жительницы г. Куйбышева Куйбышевского района по вопросу неудовлетворительного состояния общежития по ул. Закраевского, 23 в г. Куйбышеве;

- по обращению жителя д. Вознесенка Болотнинского района по вопросам действий (бездействия) должностных лиц органов местного самоуправления, содействия в проведении технического обслуживания водонапорной башни и обеспечении бесперебойным и качественным водоснабжением жителей в д. Вознесенка;

- по обращению жителей р.п. Краснозерское Краснозерского района по вопросу завершения капитального ремонта многоквартирного дома № 120 по ул. Тракторная в р.п. Краснозерское;

- по обращению жителей д. Кротово Доволенского района по вопросу завершения ремонта участка дороги от с. Ярки до д. Кротово.

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и запросами информации граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращений в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области в 2020 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области А.А. Травниковым, мобильной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями и запросами граждан в Управлении по делам ЗАГС Новосибирской области, а также в администрациях Новосибирского района, Новолуговского и Барышевского сельсоветов.

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

Организация работы с обращениями в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области позволила в марте 2020 года обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.