

**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 феврале 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 феврале 2020 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **2215** обращений, сообщений и запросов информации (*в январе 2020 года - 1849, в феврале 2019 года - 2075*), в том числе:

- письменных обращений и запросов - **1530** (*в январе 2020 года - 1190, в феврале 2019 года - 1204*);

- 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 - **5** (*в январе 2020 года - 11, в феврале 2019 года - 31*);

- личных обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **214**, в том числе по правовым вопросам - 35 (*в январе 2020 года - 191, в том числе по правовым вопросам - 53, в феврале 2019 года - 223, в том числе по правовым вопросам - 37*);

- устных сообщений и запросов информации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **466** (*в январе 2020 года - 457, в феврале 2019 года - 617*).

По сравнению с январем 2020 года общее количество обращений, сообщений и запросов информации **увеличилось** на 20 % (на 366 обращений), по сравнению с февралем 2019 года **увеличилось** на 7% (на 140 обращений).



Наибольшее количество обращений, запросов и сообщений поступило от жителей: г. Новосибирска - 1313 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 134 (6%), других субъектов Российской Федерации - 56 (3%), г. Бердска - 51 (2%), Куйбышевского района - 48 (2%), Мошковского района - 45 (2%), Ордынского района - 40 (2%), Искитимского района - 39 (2%), Тогучинского района - 38 (2%), Черепановского и Маслянинского районов - по 30 (1%), Коченевского района - 29 (1%), Карасукского района - 27 (1%), Краснозерского района - 26 (1%), Татарского района - 25 (1%), Купинского района - 23 (1%), Колыванского района - 22 (1%) и др.

В **2215** обращениях, запросах и сообщениях содержится **2847** вопросов, относящихся к тематическим разделам:



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

1 «Социальная сфера» - 937 вопросов (33%), в том числе:

- оказание материальной помощи - 331 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 127, Тогучинского района - 26, Маслянинского района - 23, Мошковского и Новосибирского районов - по 15, Искитимского района - 11, Карасукского и Каргатского районов - по 7, Доволенского района - 6 и др.);

- лечение, оказание медицинской помощи, медицинское обслуживание, лекарственное обеспечение - 143 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 99, Новосибирского, Барабинского, Искитимского, Усть-Таркского, Каргатского и Сузунского районов - по 3 и др.);

- предоставление льгот, предусмотренных законодательством РФ о социальном обеспечении - 95 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 57, Новосибирского района и других субъектов РФ - по 6, Куйбышевского района - 5 и др.);

- нехватка мест в дошкольных образовательных учреждениях, поступление в образовательные организации - 46 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 36, Новосибирского района - 2 и др.);

- вопросы труда и занятости населения - 40 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 17).

2. «Экономика» - 667 вопросов (23%), в том числе:

- неудовлетворительная уборка населенных пунктов от снега - 129 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 86, Новосибирского района - 11, Мошковского района - 5, Коченевского района - 3 и др.);

- природные ресурсы и охрана окружающей среды - 90 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 38, Новосибирского района - 28, Ордынского района - 5 и др.);

- комплексное благоустройство населенных пунктов - 57 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 43, Тогучинского и Ордынского районов - по 3 и др.);

- транспортное обслуживание населения, транспортная безопасность - 63 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 43 и др.).

3. «Жилищно-коммунальная сфера» - 593 вопроса (21%), в том числе:

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере - 184 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 78, Куйбышевского района - 9, Краснозерского и Новосибирского районов - по 8, Тогучинского района - 4, Барабинского района - 3 и др.);

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общего имущества многоквартирных домов, оплата коммунальных услуг - 74

(наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 38, Черепановского района - 6, г. Бердска - 4 и др.).

4. «Государство, общество, политика» - 534 вопроса (19%), в том числе:

- организация проведения личного приема граждан - 116 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 76, Куйбышевского района - 4, Тогучинского района - 3 и др.);

- результаты рассмотрения обращений - 91 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 61, г. Бердска - 3 и др.);

- работа органов государственной власти и органов местного самоуправления - 54 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 29, Новосибирского района и г. Бердска - по 3 и др.).

5. «Оборона, безопасность, законность» - 116 вопросов (4%), в том числе:

- безопасность личности и общества, деятельность правоохранительных органов - 37 (наибольшее количество обращений поступило из г. Новосибирска - 33 и др.);

- воинская служба, содержание памятников и мемориалов - 13 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 9 и др.).

### **Письменные обращения**

В феврале 2020 года поступило **1530** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа - 692 (45%) (*в январе 2020 года - 1190, в том числе в форме электронного документа 172 (14%), в феврале 2019 года - 1204, в том числе в форме электронного документа - 442 (37%)*), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 433 (28% от общего количества письменных обращений) (*в январе 2020 года - 461 (39%), в феврале 2019 года - 352 (29%)*).

По сравнению с январем 2020 года количество письменных обращений **увеличилось** на 29% (на 340 обращений), по сравнению с февралем 2019 года количество письменных обращений **увеличилось** на 27% (на 326 обращений).

По сравнению с февралем 2019 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, **увеличилось** на 23% (на 81 обращение), по сравнению с январем 2020 года - **уменьшилось** на 6% (на 28 обращений).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1399 (91%) (в январе 2020 года - 1087 (91%), в феврале 2019 года - 1086 (90%));
- запросы - 56 (4%) (в январе 2020 года - 42 (4%), в феврале 2019 года - 41 (3%));
- жалобы - 33 (2%) (в январе 2020 года - 17 (1%), в феврале 2019 года - 46 (4%));
- не обращения - 24 (2%) (в январе 2020 года - 28 (2%), в феврале 2019 года - 14 (1%));
- предложения - 18 (1%) (в январе 2020 года - 16 (1%), в феврале 2019 года - 17 (1%)).

**В 1530** письменных обращениях содержится **2137** вопросов (в январе 2020 года - 1706 вопросов, в феврале 2019 года - 1738 вопросов).

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

- Губернатором Новосибирской области - **96** (4%) (в январе 2020 года - 40 (2%), в феврале 2019 года - 60 (3%));
- 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 - **351** (16%) (в январе 2020 года - 80 (5%), в феврале 2019 года - 130 (7%));
- исполнительными органами государственной власти - **799** (37%) (в январе 2020 года - 650 (38%), в феврале 2019 года - 995 (57%)).

Направлены на рассмотрение:

- в органы местного самоуправления - **742** (35%) (в январе 2020 года - 341 (20%), в феврале 2019 года - 328 (19%));

- в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти - **149** (7%) (в январе 2020 года - 595 (35%), в феврале 2019 года - 225 (13%)).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 29 (1%) (в январе 2020 года - 39 (2%), в феврале 2019 года - 23 (1%); в том числе меры приняты, заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению - 24 (1%);

- разъяснено - 1763 (82%) (в январе 2020 года - 1667 (98%), в феврале 2019 года - 1502 (86%));

- на рассмотрении - 345 (16%) (срок рассмотрения обращений не истек);

- не поддержано - нет.

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены в сроки:

- в течение 30 дней - 1742;

- в течение 15 дней - 44;

- в течение 7 дней - 6.

По состоянию на 31.03.2020 в структурных подразделениях администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области обращений, поставленных общественной приемной Губернатора области на контроль, с истекшими сроками рассмотрения нет.

### **Личный прием граждан**

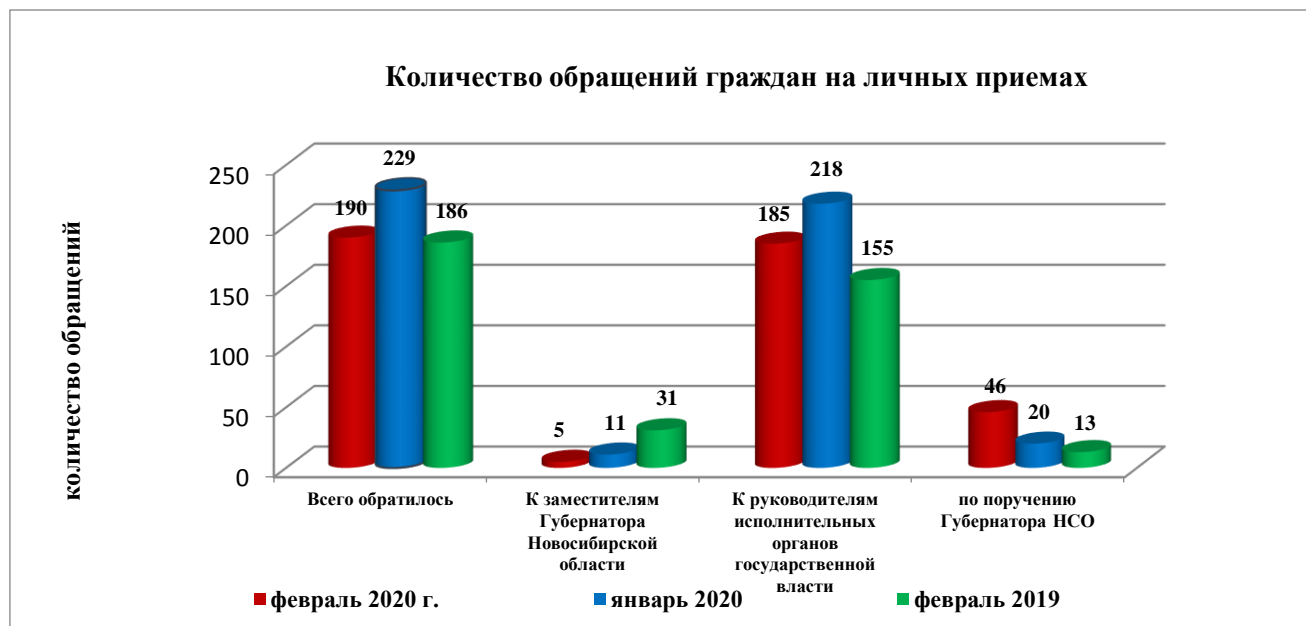
На личных приемах руководителями Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями исполнительных органов государственной власти принято **190 человек** (в январе 2020 года - 229 человек, в феврале 2019 года - 186 человек), в том числе:

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **5 человек** (в январе 2020 года - 11, в феврале 2019 года - 31);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - **185 человек** (в январе 2020 года - 218, в феврале 2019 года - 155).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - **46 человек** (в январе 2019 года - 20, в феврале 2019 года - 13).

По сравнению с январем 2020 года количество обращений граждан на личных приемах **уменьшилось** на 17% (на 39 обращений), по сравнению с февралем 2019 года **увеличилось** на 2% (на 4 обращения).



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

В справочную телефонную службу поступило **466** устных сообщений и запросов информации (в январе 2020 года - 457, в феврале 2019 года - 617), в том числе в форме смс-сообщений - **2** (в январе 2020 года - 4, в феврале 2019 года - 9).

По сравнению с январем 2020 года количество устных сообщений и запросов информации **увеличилось** на 2% (на 9 сообщений), по сравнению с февралем 2019 года **уменьшилось** на 24% (на 151 сообщение).

В 466 устных сообщениях и запросах информации содержится **484 вопроса**.

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 феврале 2020 года на Портал поступило **14** сообщений (в январе 2020 года - 8, в феврале 2019 года - 9). Жители области сообщали о неудовлетворительной работе управляющих организаций - 9, ненадлежащем содержании придомовых территорий, уборке снега на дорогах и тротуарах в г. Новосибирске - 5.

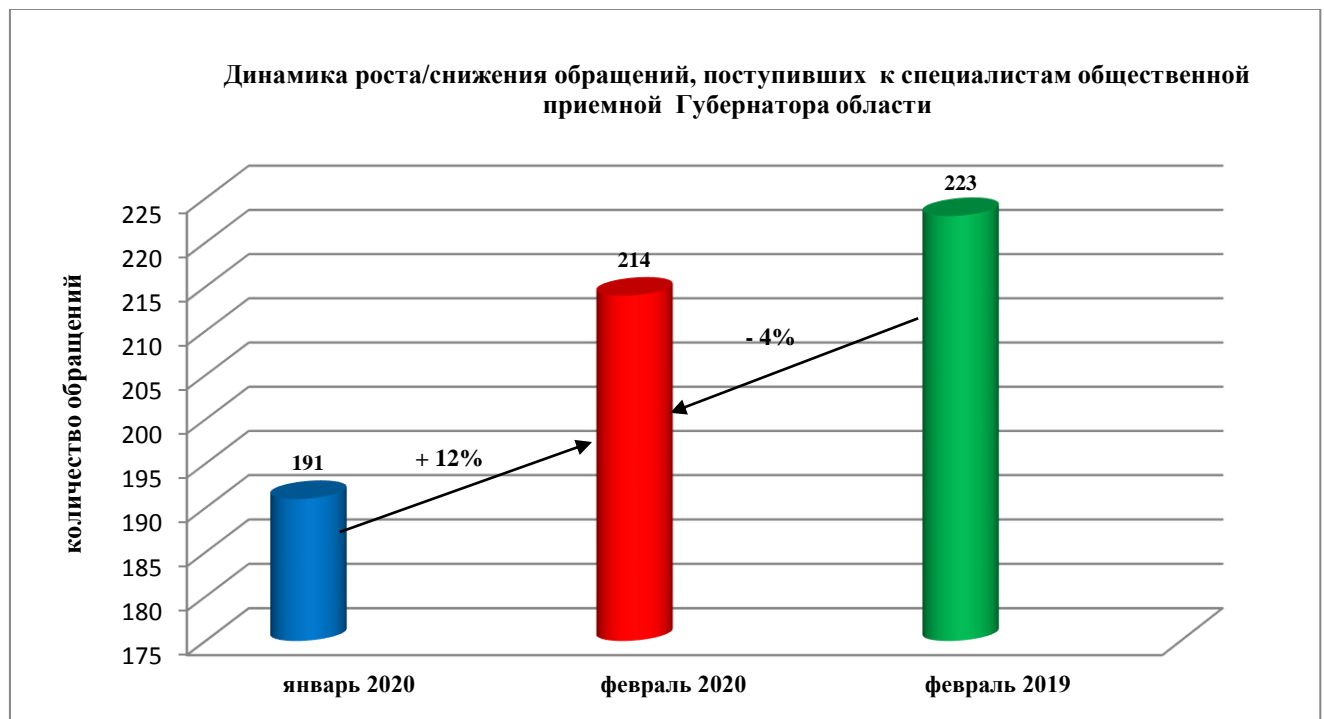
Все сообщения поступили от жителей г. Новосибирска.

### **Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области**

К специалистам общественной приемной Губернатора области в феврале 2020 года обратились **214** человек (в январе 2020 года - 191, в феврале 2019 года - 223), принято **128** письменных обращений (в январе 2020 года - 76, в феврале 2019 года - 37).

По сравнению с январем 2020 года количество обращений **увеличилось** на 12% (на 23 обращения), по сравнению с февралем 2019 года **уменьшилось** на 4% (на 9 обращений).

Предоставлены консультации по **221** вопросу, в том числе по правовым вопросам - 35, дано 35 письменных ответов.



В общественной приемной Губернатора области и в администрациях муниципальных районов и городских округов Новосибирской области 12 февраля 2020 года проведена общерегиональная «прямая телефонная линия»



по теме: «Меры социальной поддержки семей с детьми на территории Новосибирской области».

В проведении общерегиональной «прямой телефонной линии» приняли участие специалисты министерства труда и социального развития Новосибирской области, министерства образования Новосибирской области и администраций 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 185 звонков, из них:

- в общественную приемную Губернатора области - 91, в том числе от жителей: г. Новосибирска - 45, Тогучинского района - 6, Венгеровского, Новосибирского районов - по 4, Искитимского, Карасукского, Доволенского, Татарского районов - по 3, Каргатского, Чулымского, Куйбышевского, Черепановского, Коченевского районов и г. Бердска - по 2, Колыванского, Кыштовского, Здвинского, Баганского, Сузунского, Ордынского районов, р.п. Кольцово и г. Оби - по 1.

- в администрации муниципальных районов и городских округов Новосибирской области - 94, в том числе: г. Новосибирска - 15, Здвинского, Куйбышевского районов и г. Бердска - по 12, Усть-Тарского района - 7, Мошковского района - 6, Доволенского района - 5, Барабинского района и г. Искитима – по 4, Искитимского района - 3, Венгеровского, Чановского, Тогучинского и Колыванского районов - по 2, Болотнинского, Каргатского, Коченевского, Кыштовского, Новосибирского и Татарского районов - по 1.

Жители области и города Новосибирска обратились по вопросам о предоставлении ежемесячных пособий, мерах социальной поддержки (в том числе: оказание материальной помощи, предоставление льгот на питание предоставление путевки в оздоровительный лагерь), оформлении детского пособия на ребенка, улучшении жилищных условий, получении и использовании материнского капитала, трудоустройстве, предоставлении места в детское дошкольное учреждение, зачислении в школу и др.

Специалистами министерства труда и социального развития Новосибирской области, министерства образования Новосибирской области и администраций муниципальных районов и городских округов Новосибирской области были даны консультации по 159 вопросам, 26 вопросов поставлено на контроль для принятия мер и дополнительного информирования граждан.

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

В феврале 2020 года проведено:

1) **5** выездов мобильной приемной Губернатора области (с начала года **9** выездов):

- в рамках рабочей поездки Губернатора области в г. Бердск мобильной приемной Губернатора области была принята жительница г. Бердска по вопросу содействия в благоустройстве придомовых территорий по ул. Красная Сибирь в г. Бердске;

- в рамках рабочей поездки Губернатора области в Новосибирский район мобильной приемной Губернатора области была принята жительница с. Криводановка по вопросу сноса гаражей в с. Криводановка, расположенных вдоль федеральной автомобильной трассы;

- в целях проверки фактов, изложенных в обращении жительницы г. Новосибирска в адрес Президента Российской Федерации по вопросам содействия в расчистке от снега дорог и пешеходных тротуаров и восстановлении наружного освещения на участке от дома № 24 по ул. Василия Старошчука до территории военного городка № 5 в г. Новосибирске;

- в целях проверки результатов рассмотрения обращения жителя г. Барабинска Барабинского района, поступившего 21 февраля 2020 года в ходе прямого радиоэфира «Есть мнение» радиостанций «Вести FM» и «Радио России» к Губернатору Новосибирской области А.А. Травникову о содействии в ремонте дорожного покрытия по улице Комарова от пересечения с переулком Работницы на запад в г. Барабинске, где расположен мемориал погибшим в годы Великой Отечественной войны;

- по поручению Губернатора области в целях проверки фактов, изложенных в обращении жительницы г. Новосибирска по вопросу неудовлетворительного состояния жилого помещения по адресу: Чановский район, с. Земляная Заимка, ул. Центральная, д. 31, кв. 5, предоставленного как лицу из числа детей-сирот.

2) **9** выездов оперативных групп мобильной приемной Губернатора области (с начала года **21** выезд):

- по обращению жительницы г. Черепаново Черепановского района о содействии в завершении ремонта в столовой Черепановского педагогического колледжа;

- по обращению жителя с. Венгерovo Венгеровского района по вопросу неудовлетворительного содержания хоккейной коробки (уборке снега и заливке льда) в с. Венгерovo;

- по обращению жителей д. Николаевка Куйбышевского района о содействии в строительстве новой водозаборной скважины в деревне;

- по обращению жительницы г. Новосибирска о содействии в ремонте автомобильной дороги «Пашинское шоссе», находящейся на землях Новосибирского района от выезда с территории мкр. Пашино до въезда на виадук автотрассы Р-254;

- по обращению жительницы г. Болотное Болотнинского района о содействии в сносе и расселении аварийного дома № 3 по ул. Нечетный парк в г. Болотное;

- по обращению жителя с. Усть-Тарка Усть-Таркского района по вопросу ухудшения условий проживания в связи с работой котельных № 1 и № 2 в центре с. Усть-Тарка;

- по обращению жительницы с. Лебедево Тогучинского района по вопросу неудовлетворительного состояния жилого помещения, предоставленного ей как лицу из числа детей-сирот;

- по обращению жителя г. Барабинска Барабинского района о содействии в ремонте дорожного покрытия по улице Комарова от пересечения с переулком Работницы на запад в г. Барабинске, где расположен мемориал погибшим в годы Великой Отечественной войны;

- по обращению жительницы с. Рогалево Ордынского района о содействии в оказании материальной помощи инвалиду 2-й группы на приобретение дров и угля, замене печного отопления, в связи с трудной жизненной ситуацией.

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, общественной приемной Губернатора области 19 февраля 2020 года проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области.

Работа с обращениями граждан организована в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями.

20 февраля 2020 года проведено семинарское занятие с работниками министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области, министерства труда и социального развития Новосибирской области, обеспечивающими работу с обращениями граждан по вопросу: «О порядке рассмотрения обращений граждан». В семинаре приняли участие 27 человек.

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 феврале 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.