

**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 I квартале 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).

**I.** В I квартале 2020 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Новосибирской области поступило **38095** обращений (*в 4 квартале 2019 года - 34413, в I квартале 2019 года - 35196*), в том числе:

**1) В адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области - 6547** (*в 4 квартале 2019 года - 5734, в I квартале 2019 года - 6315*), в том числе:

- письменных обращений - 4383 (*в 4 квартале 2019 года - 3615 ; в I квартале 2019 года - 3620*);

- устных обращений на личных приемах Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области и руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 34 (*в 4 квартале 2019 года - 66; в I квартале 2019 года - 81*);

- личных обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - 595 (*в 4 квартале 2019 года - 642; в I квартале 2019 года - 762*);

- устных сообщений в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - 1535, в том числе в форме смс-сообщений - 19 (*в 4 квартале 2019 года - 1411, в том числе в форме смс-сообщений - 19; в I квартале 2019 года - 1852, в том числе в форме смс-сообщений - 29*).

**2) В исполнительные органы государственной власти - 11578** (в 4 квартале 2019 года - 8408, в 1 квартале 2019 года - 11277), в том числе:

- письменных обращений - 10712 (в 4 квартале 2019 года - 7619, в 1 квартале 2019 года - 10410);

- на личных приемах - 506 (в 4 квартале 2019 года - 684, в 1 квартале 2019 года - 483);

- по справочным телефонам - 360, в том числе в форме смс-сообщений - 44 (в 4 квартале 2019 года - 105, в том числе в форме смс-сообщений - 31, в 1 квартале 2019 года - 384, в том числе в форме смс-сообщений - 28).

**3) В органы местного самоуправления всех уровней - 19970** (в 4 квартале 2019 года - 20271, в 1 квартале 2019 года - 21030), из них:

**а) в адрес глав муниципальных районов и городских округов - 15702** (в 4 квартале 2019 года - 15558, в 1 квартале 2019 года - 12874), из них:

- письменных обращений - 9340 (в 4 квартале 2019 года - 8584, в 1 квартале 2019 года - 7259);

- на личных приемах - 1134 (в 4 квартале 2019 года - 1219, в 1 квартале 2019 года - 979);

- по справочным телефонам - 5228, в том числе смс-сообщений - 53 (в 4 квартале 2019 года - 5755, в том числе смс-сообщений - 41, в 1 квартале 2019 года - 4636, в том числе смс-сообщений - 19).

**б) в адрес глав сельских и городских поселений - 4268** (в 4 квартале 2019 года - 4713, в 1 квартале 2019 года - 4730), из них:

- письменных обращений - 1602 (в 4 квартале 2019 года - 1930, в 1 квартале 2019 года - 1508);

- на личных приемах - 1062 (в 4 квартале 2019 года - 1289, в 1 квартале 2019 года - 1460);

- по справочным телефонам - 1604 (в 4 квартале 2019 года - 1494, в 1 квартале 2019 года - 1762).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года общее количество обращений **увеличилось** на 13% (на 5336 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года общее количество обращений **увеличилось** на 12% (на 4660 обращений).

Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения в 1 квартале 2020 года проявили жители: Каргатского района (3,09), Ордынского района (3,01), Новосибирского района (2,97), Мошковского района (2,75), г. Новосибирска (2,43), Болотнинского района (2,34), Краснозерского района (2,30).

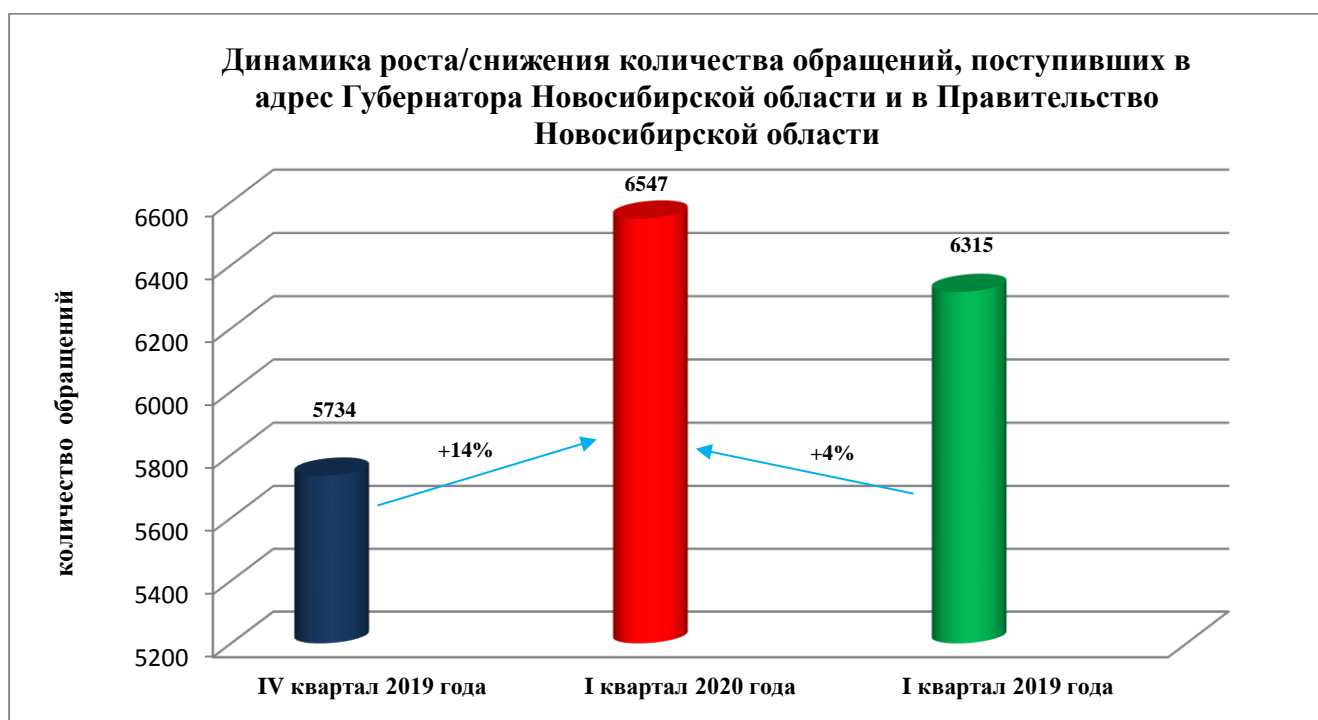
Меньше всего обращались жители: Баганского района (0,98), Северного района (0,74), Усть-Таркского района (0,74).

**II.** В 1 квартале 2020 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило **6547** письменных и устных обращений, запросов информации и сообщений (в 4 квартале 2019 года - 5734; в 1 квартале 2019 года - 6315).



По сравнению с 4 кварталом 2019 года общее количество обращений **увеличилось** на 14% (на 813 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года общее количество обращений **увеличилось** на 4% (на 232 обращения).

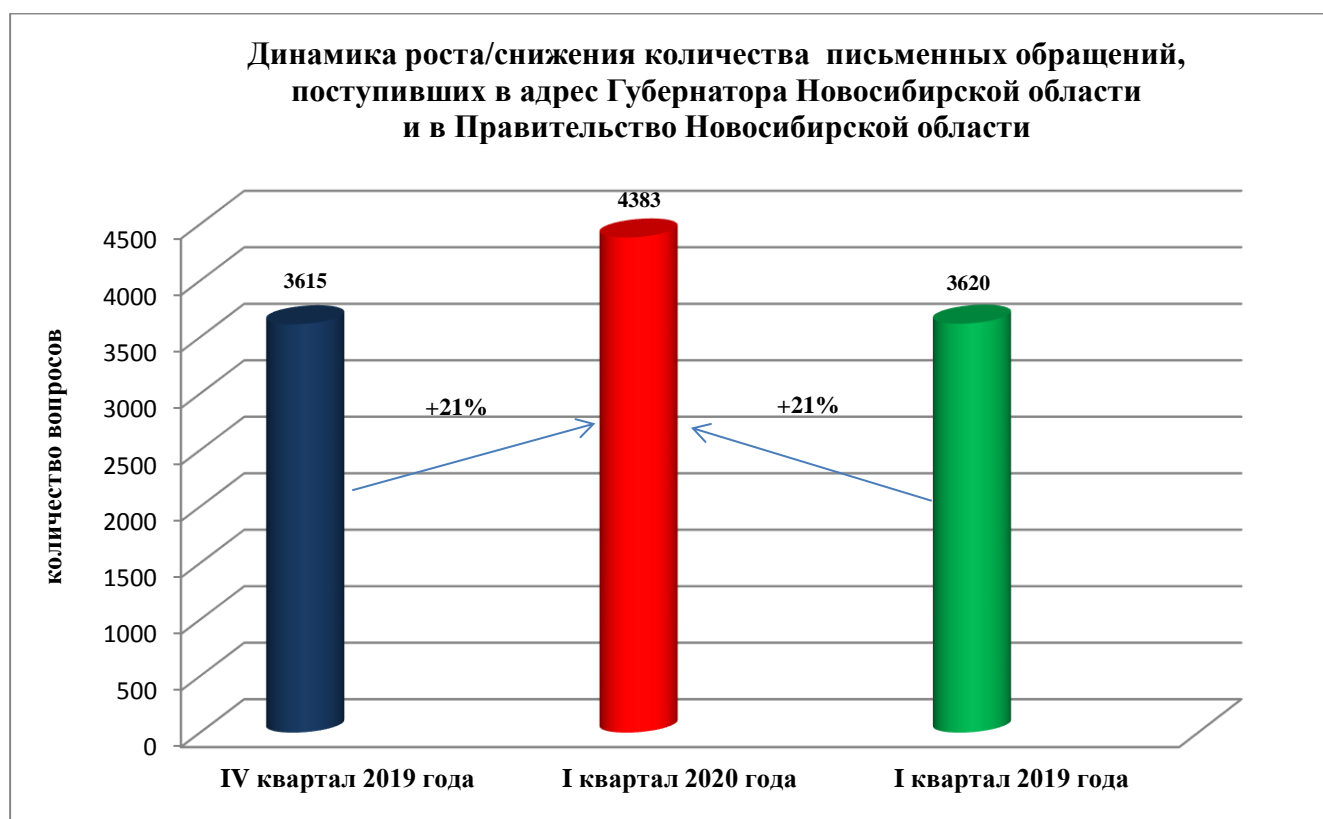


В 6547 обращениях содержится 8508 вопросов. По сравнению с 4 кварталом 2019 года (7632) количество вопросов **увеличилось** на 11% (на 876 вопросов), по сравнению с 1 кварталом 2019 года (8012) **увеличилось** на 6% (на 496 вопросов).

### Рассмотрение письменных обращений

В 1 квартале 2020 года поступило **4383** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 1806 (41%) (*в 4 квартале 2019 года - 3615, в том числе в форме электронного документа - 943 (26%); в 1 квартале 2019 года - 3620, в том числе в форме электронного документа - 1232 (34%)*).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество письменных обращений **увеличилось** на 21% (на 768 обращений). По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество письменных обращений **увеличилось** на 21% (на 763 обращений).



В 4383 письменных обращениях содержится 6293 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

1) «Социальная сфера» - 2398 (38%) (*в 4 квартале 2019 года - 1509 (27%) - увеличение на 59% (на 889 вопросов)*) (*в 1 квартале 2019 года - 1703 (32%) - увеличение на 41% (на 695 вопросов)*).

Увеличилось количество обращений по вопросам: оказание материальной помощи, лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение, трудоустройство.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: получение мест в дошкольных образовательных учреждениях.

## Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2020 года			4 квартал 2019 года			1 квартал 2019 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (6293 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)
1.	Оказание материальной помощи	<b>607</b>	2,17	9,65	<b>182</b>	0,65	3,3	<b>154</b>	0,55	2,91
2.	Лечение и оказание медицинской помощи	<b>141</b>	0,50	2,24	<b>116</b>	0,41	2,1	<b>93</b>	0,33	1,75
3.	Получение места в дошкольном образовательном учреждении	<b>63</b>	0,23	1,00	<b>130</b>	0,46	2,36	<b>67</b>	0,24	1,26
4.	Трудоустройство	<b>61</b>	0,22	0,97	<b>43</b>	0,15	0,78	<b>77</b>	0,28	1,45
5.	Лекарственное обеспечение	<b>48</b>	0,17	0,76	<b>27</b>	0,09	0,49	<b>27</b>	0,10	0,51

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Каргатского района (2,10), Маслянинского района (1,53), Доволенского района (1,49), Ордынского района (1,34), Тогучинского района (0,99), Венгеровского района (0,80).

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 1281 (20%) (в 4 квартале 2019 года - 1489 (27%) - **уменьшение** на 14% (на 208 вопросов)) (в I квартале 2019 года - 1314 (25%) - **уменьшение** на 3% (на 33 вопроса)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: улучшение жилищных условий, предоставление жилых помещений по договору социального найма, переселение из подвалов, бараков, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: перебои в тепло-, водо-, газо-, электроснабжении и ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов.

## Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	I квартал 2020 года			IV квартал 2019 года			I квартал 2019 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (6293 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)
1.	Улучшение жилищных условий, предоставление жилых помещений по договору социального найма	209	0,75	3,32	171	0,60	3,1	203	0,72	3,83
2.	Содержание общего имущества	101	0,36	1,60	137	0,48	2,28	57	0,20	1,07
3.	Переселение из подвалов, бараков, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	66	0,24	1,05	59	0,20	1,07	58	0,20	1,09
4.	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	55	0,20	0,87	45	0,16	0,81	45	0,16	0,85
5.	Перебои в тепло, водо-, газо-, электроснабжении	45	0,16	0,72	192	0,68	3,54	51	0,18	0,96

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно - коммунальная сфера» проявили жители: Чистоозерного района (0,92), Ордынского района (0,89), Краснозерского района (0,80), Кыштовского района (0,68).

3) «Экономика» - 1578 (25%) (в 4 квартале 2019 года - 1468 (27%) - увеличение на 7% (на 110 вопросов)) (в 1 квартале 2019 года - 1302 (25%) - увеличение на 21% (на 276 вопросов)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: строительство и реконструкция дорог.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: комплексное благоустройство, водоснабжение, газоснабжение и электрификация поселений, государственный контроль и надзор в области долевого строительства, комплексное благоустройство.

## Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	I квартал 2020 года			IV квартал 2019 года			I квартал 2019 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (6293 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)
1.	Комплексное благоустройство	176	0,63	2,80	238	0,85	4,32	232	0,83	4,37
2.	Водоснабжение, газоснабжение и электрификация поселений	81	0,29	1,29	116	0,41	2,1	133	0,48	2,51
3.	Строительство и реконструкция дорог	76	0,27	1,21	55	0,20	0,99	73	0,26	1,37
4.	Государственный контроль и надзор в области долевого строительства	65	0,23	1,03	105	0,38	1,9	75	0,26	1,42

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Новосибирского района (1,43), Ордынского района (0,83), Кочковского района (0,79), Мошковского района (0,71).

4) «Государство, общество, политика» - 755 (12%) (в 4 квартале 2019 года - 741 (14%) - увеличение на 2% (на 14 вопросов)) (в 4 квартале 2019 года - 869 (16%) - уменьшение на 14% (на 128 вопросов)). Увеличилось количество обращений по вопросу: личный прием руководителями Правительства Новосибирской области.

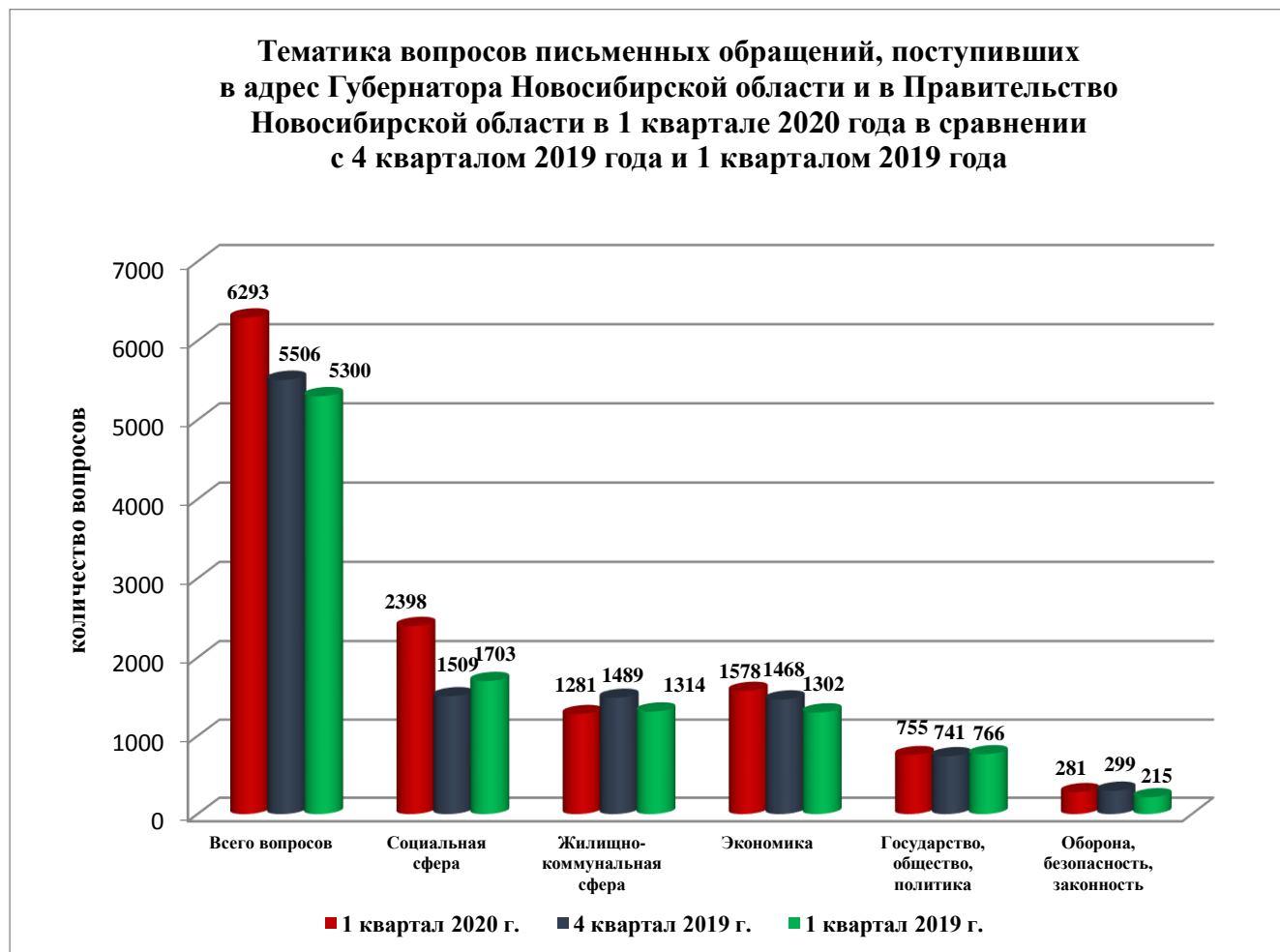
## Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	I квартал 2020 года			IV квартал 2019 года			I квартал 2019 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (6293 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)
1.	Личный прием руководителями Правительства Новосибирской области	178			177	0,64	3,21	171	0,61	3,23
2.	Деятельность ИОГВ и ОМС	97			89	0,32	1,61	175	0,62	3,30

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: г. Новосибирска и Карасукского района (0,49), Кочковского района (0,43), Мошковского района (0,40).

5) «Оборона, безопасность, законность» - 281 (4%) (в 4 квартале 2019 года - 220 (4%) - увеличение на 28% (на 61 вопрос) (в 1 квартале 2019 года - 241 (5%) - увеличение на 18% (на 40 вопросов)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Здвинского района (1,53), Убинского района (0,62), Карасукского района (0,42), г. Новосибирска (0,29).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 4096 (94%) (в 4 квартале 2019 года - 1087 (92%), в 1 квартале 2019 года - 3226 (89%));

- запросы - 99 (2%), в том числе рассмотрены в течение 7 дней - 12, в течение 10 дней - 1, в течение 15 дней - 86 (в 4 квартале 2019 года - 195 (5%), в 1 квартале 2019 года - 136 (4%));

- жалобы - 58 (1%) (в 4 квартале 2019 года - 234 (7%), в 1 квартале 2019 года - 150 (4%));

- не обращения - 83 (2%) (в 4 квартале 2019 года - 96 (3%), в 1 квартале 2019 года - 55 (2%));

- предложения - 47 (1%) (в 4 квартале 2019 года - 52 (1%), в 1 квартале 2019 года - 53 (1%));



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

- Губернатором Новосибирской области - 221 (4%) (в 4 квартале 2019 года - 272 (5%), в 1 квартале 2019 года - 201 (4%));

- 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 - 624 (10%) (в 4 квартале 2019 года - 709 (13%), в 1 квартале 2019 года - 528 (10%));

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 2627 (41%) (в 4 квартале 2019 года - 1915 (35%), в 1 квартале 2019 года - 2675 (50%));

- органами местного самоуправления - 1986 (32%) (в 4 квартале 2019 года - 1409 (26%), в 1 квартале 2019 года - 1141 (22%));

- территориальными федеральными органами исполнительной власти и иными государственными органами - 835 (13%) (в 4 квартале 2019 года - 448 (8%), в 1 квартале 2019 года - 755 (14%).

4383 письменных обращения рассмотрены в течение 7 дней - 23, в течение 10 дней - 1, в течение 15 дней - 136, в течение 30 дней - 4223.

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 160 (3%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 93 (1%) (в 4 квартале 2019 года 131 (2%), в том числе меры приняты - 111, в 1 квартале 2019 года - 86 (2%), в том числе меры приняты - 86);

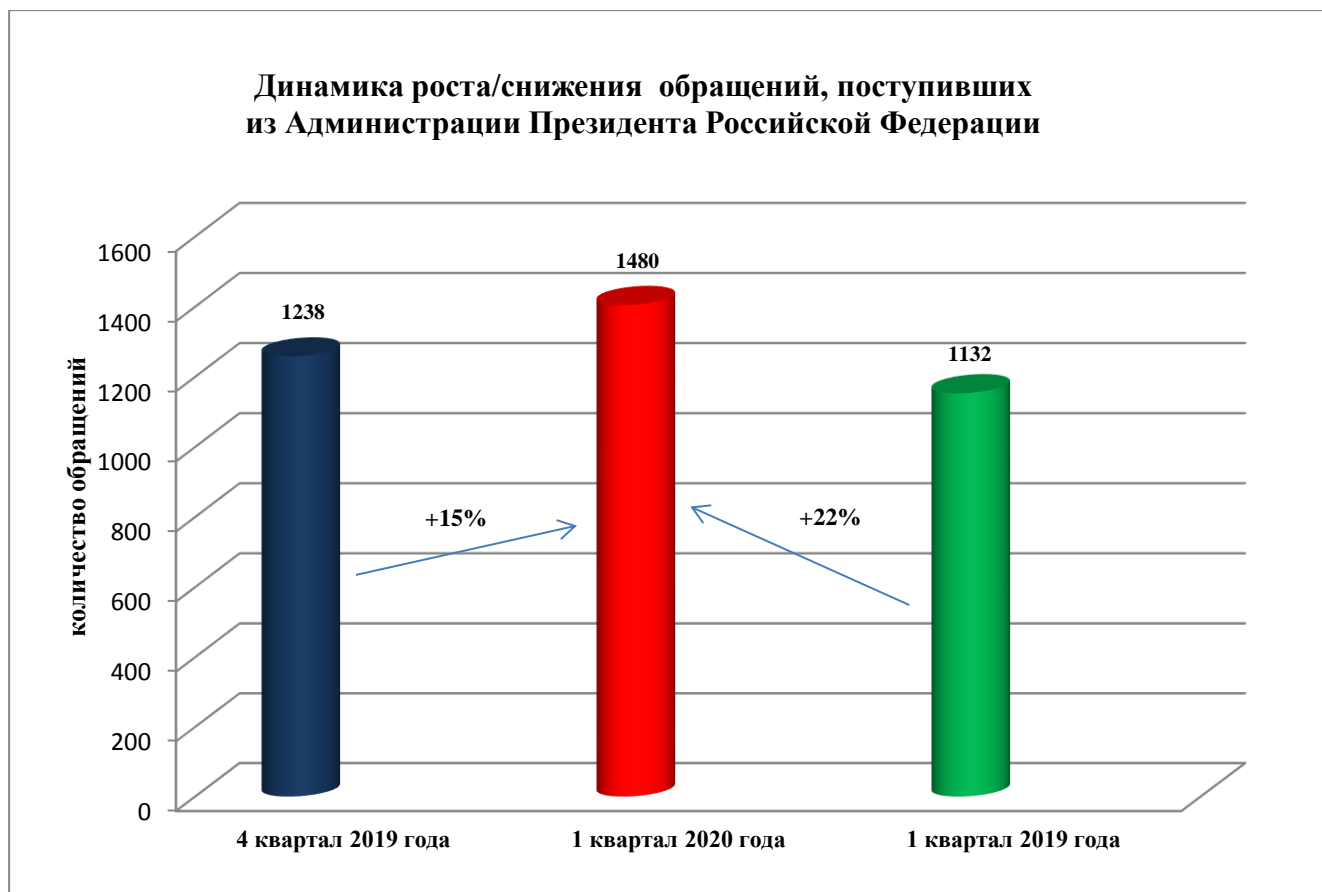
- разъяснено - 6133 (97%) (в 4 квартале 2019 года - 5337 (97%) в 1 квартале 2019 года - 5197 (98%));

- не поддержано - нет (во 2 квартале 2019 года - нет, в 3 квартале 2018 года - нет);

- на рассмотрении - нет.

**III. Из Администрации Президента Российской Федерации** поступило **1480** обращений жителей Новосибирской области, в том числе 1464 письменных обращений и 16 устных сообщений (в 4 квартале 2019 года - 1238 письменных обращений и 20 устных сообщений, в 1 квартале 2019 года - 1132 письменных обращений и 21 устное сообщение).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обращений в адрес Президента Российской Федерации **увеличилось** на 15% (на 222 обращения), по сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений **увеличилось** на 22% (на 327 обращений).



В 1480 письменных обращениях и 16 устных сообщениях содержится 2172 вопроса. По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество содержащихся в обращениях вопросов (1809) **увеличилось** на 17% (на 363), по сравнению с 1 кварталом 2019 года (1650) **увеличилось** на 24% (на 522).

Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 930 (63% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 65 (4%), г. Бердска - 38 (3%), Ордынского района - 32 (2%), г. Искитима - 31 (2%), Мошковского района - 23 (2%) Барабинского, Искитимского районов - по 24 (2%), Татарского, Тогучинского районов - по 21 (1%), Коченевского, Куйбышевского районов - по 18 (1%), Болотнинского района - 16 (1%), Карасукского, Черепановского районов и г. Оби - по 15 (1%).

Вопросы, содержащиеся в обращениях, относятся к тематическим разделам:

- Социальная сфера - 883 (41% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 486 (22%);
- Экономика - 472 (22%);
- Государство, общество, политика - 246 (11%);
- Оборона, безопасность, законность - 85 (4%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 32 (2%), в том числе меры приняты - 15 (в 4 квартале 2019 года - 41 (2%), в том числе меры приняты - 34, в 1 квартале 2019 года - 24 (2%), в том числе меры приняты - 24);

- разъяснено - 2140 (98%) (в 4 квартале 2019 года - 1768 (97%), в 1 квартале 2019 года - 1613 (98%));

- не поддержано - нет (в 4 квартале 2019 года - нет, в 1 квартале 2019 года - нет).

#### **IV. 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 и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» установлен **единый день личного приема** гражданами руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти - каждая пятница месяца с 14.00 до 17.00.

В 1 квартале 2020 года на личный прием обратились **552** человека (в 4 квартале 2019 года - 750 человек, в 1 квартале 2019 года - 564 человека), в том числе приняты:

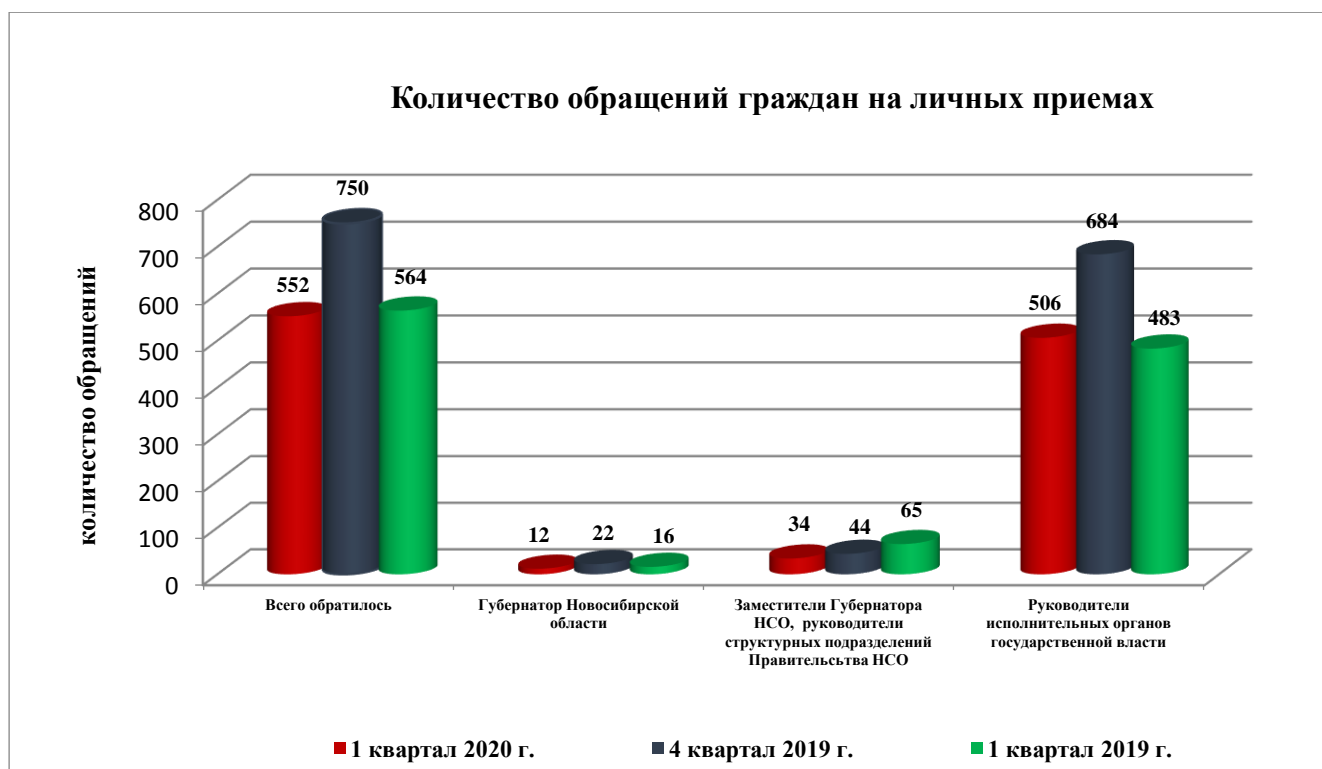
- Губернатором Новосибирской области - 12 человек (в 4 квартале 2019 года - 22 человека, в 1 квартале 2019 года - 16 человек);

- 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 - 34 человека (в 4 квартале 2019 года - 44 человека, в 1 квартале 2019 года - 65 человек);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 506 человек (в 4 квартале 2019 года - 684 человека, в 1 квартале 2019 года - 483 человека).

По поручению Губернатора Новосибирской области в 1 квартале 2020 года принят 81 человек (в 4 квартале 2019 года - 157, в 1 квартале 2019 года - 46).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество граждан, обратившихся на личный прием, уменьшилось на 26% (на 198 человек), по сравнению с 1 кварталом 2019 года уменьшилось на 2% (на 12 человек).



Наибольшее количество обратившихся жителей: г. Новосибирска - 431 чел., Новосибирского района - 29 чел., Ордынского района - 7 чел., Мошковского района - 6 чел., Болотнинского и Тогучинского районов - по 4 чел., г. Искитима и р.п. Кольцово - по 3 чел.

В постоянном режиме применяется система личного приема граждан, обеспечивающая право граждан, пришедших на личный прием в любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов с использованием специального программного обеспечения по проведению личного приема. Проведено 3 видеоприема, приняты жители Мошковского, Куйбышевского и Коченевского районов - по 1.

По поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации на личном приеме в режиме видео-конференц-связи приняты жители Новосибирской области:

- начальником Управления Президента Российской Федерации по развитию информационно-коммуникационных технологий и инфраструктуры связи Липовым А.Ю. жители с. Каменка Новосибирского района по вопросу содействия в обеспечении централизованным водоснабжением жилых домов по улице Нижний Салаир в с. Каменка;

- начальником Управления Президента Российской Федерации по вопросам государственной службы и кадров Травниковым М.А. жители д. Константиновка Куйбышевского района по вопросу содействия в обеспечении централизованным водоснабжением жилых домов в д. Константиновка;

- помощником Президента Российской Федерации Левитиным И.Е. жители Коченевского района по вопросу содействия в завершении строительства автомобильной дороги «М51-Коченево» в Коченевском районе.

#### **V. Устные сообщения и запросы информации, поступившие в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области**

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило 1535 устных сообщений и запросов информации (*в 4 квартале 2019 года - 1411, в 1 квартале 2019 года - 1852*), в том числе в форме смс-сообщений - 19 (*в 4 квартале 2019 года - 19, в 1 квартале 2019 года - 29*).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество устных сообщений и запросов **увеличилось** на 8 % (на 124 сообщения и запроса), по сравнению с 1 кварталом 2019 года количество сообщений и запросов **уменьшилось** на 21% (на 317 сообщений и запросов).



Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 891 (58% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 111 (7%), Мошковского района - 41 (3%), г. Бердска - 35 (2%), Куйбышевского района - 33 (2%), Искитимского района - 31 (2%).

В 1535 устных сообщениях и запросах информации содержится 1576 вопросов, которые относятся к тематическим разделам:

- Государство, общество, политика - 617 (39% от общего количества вопросов);

- Социальная сфера - 478 (30%);

- Экономика - 258 (16%);

- Жилищно-коммунальная сфера - 192 (13%);

- Оборона, безопасность, законность - 31 (2%).

На все устные сообщения и запросы информации предоставлена запрашиваемая информация.

## VI. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

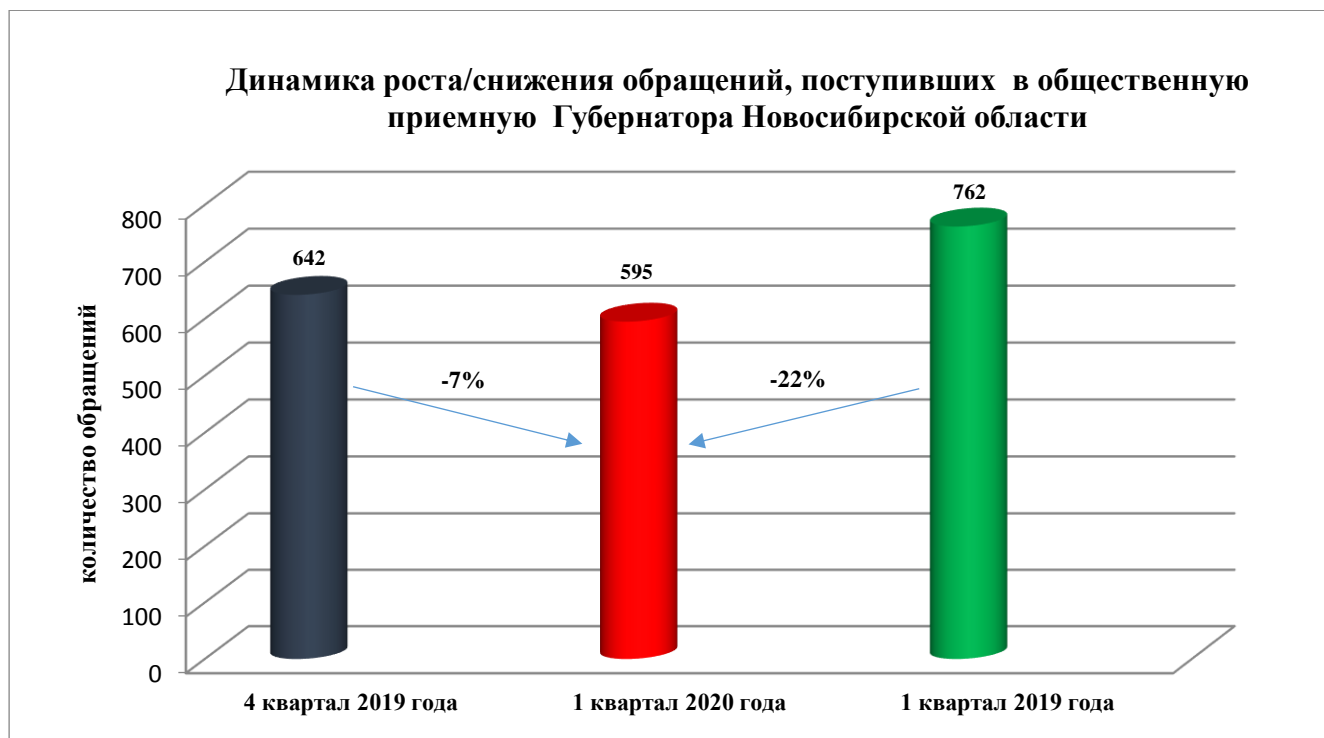
В общественную приемную Губернатора области лично обратилось 595 человек (*в 4 квартале 2019 года - 642 человека; в 1 квартале 2019 года - 762 человека*), принято 353 письменных обращений.

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обратившихся граждан **уменьшилось** на 7% (на 47 обращений), по сравнению с 1 кварталом 2019 года - **уменьшилось** на 22% (на 167 обращений).

В 595 обращениях граждан содержится 605 вопросов.

В 1 квартале 2020 года специалистами общественной приемной Губернатора области оказаны **89** юридических консультаций (*в 4 квартале 2019 года - 106, в 1 квартале 2019 года - 101*).

Обращались жители: г. Новосибирска - 456 (75% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 39 (6%), Тогучинского района - 15 (2%), г. Бердска - 12 (2%), Коченевского района - 8 (1%), Болотнинского, Ордынского и Черепановского районов - по 7 (1%).



## **VII. Меры по совершенствованию работы с обращениями граждан**

В соответствии с Планом основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в 2020 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области:

- 10 февраля 2020 года под руководством Губернатора Новосибирской области с заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти и администраций органов местного самоуправления проведен семинар по теме: «Об итогах работы с обращениями граждан в 2019 году и мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в 2020 году».

В 1 квартале 2020 года общественной приемной Губернатора Новосибирской области подготовлено и представлено Губернатору Новосибирской области, руководителям Правительства Новосибирской области, а также направлены в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления 12 еженедельных оперативных информационных и 5 периодических информационно-статистических обзоров обращений.

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 №86 «О создании мобильной приемной Губернатора Новосибирской области в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области при управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области», в целях исполнения поручений Губернатора Новосибирской области, а также проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с участием заявителей, в 1 квартале 2020 года проведено 10 выездов мобильной приемной Губернатора Новосибирской области при общественной приемной Губернатора области (в 2019 году - 69 выездов) и 26 выездов оперативных групп мобильной приемной Губернатора области на территории муниципальных районов области (в 2019 году - 63 выезда).

В общественной приемной Губернатора области 29.01.2020 проведены «прямые телефонные линии» по теме: «Порядок предоставления и оплаты услуг по вывозу и утилизации твердых коммунальных отходов на территории Новосибирской области», 12.02.2020 по теме: «Меры социальной поддержки семей с детьми на территории Новосибирской области», 18.03.2020 по теме: «Порядок предоставления единовременной денежной выплаты взамен земельного участка для индивидуального жилищного строительства».

13 февраля 2020 года общественной приемной Губернатора области в режиме видео-конференц-связи проведено методическое занятие по обучению уполномоченных лиц администраций сельских и городских поселений Новосибирской области, ответственных за работу с обращениями граждан, по порядку регистрации обращений граждан в единой системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области, в том числе поступающими через сервис «Личный кабинет» на официальных

сайтах администраций сельских и городских поселений Новосибирской области, а также по организации контроля за порядком рассмотрения обращений. В методическом занятии приняли участие работники администраций и сельсоветов 21 муниципального района Новосибирской области;

20 февраля 2020 года в общественной приемной Губернатора области проведено семинарское занятия с работниками министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области, министерства труда и социального развития Новосибирской области, обеспечивающие работу с обращениями граждан по вопросу: «О порядке рассмотрения обращений граждан» (приняли участие 27 человек).

В ходе семинарского занятия изучены вопросы нормативно-правового регулирования работы с обращениями граждан, организации личного приема граждан, особенности рассмотрения письменных обращений граждан и организации контроля за порядком их рассмотрения, организации работы с устными обращениями и запросами информации, поступившими по справочному телефону, порядка подготовки и согласования ответов на обращения за подписью Губернатора области.

В рамках создания единого пространства электронного документооборота на территории Новосибирской области и обеспечения права граждан, направивших обращение в форме электронного документа вне зависимости от их места жительства, пребывания или нахождения, в любые исполнительные государственные органы и органы местного самоуправления, на получение обратной связи о результатах рассмотрения обращений:

- 521 (100%) официальных сайтов органов исполнительной государственной власти и органов местного самоуправления переведены на единую платформу официального сайта Правительства Новосибирской области (31 орган исполнительной власти, 35 администраций районов и городских округов, 454 администраций сельских и городских поселений), что позволило создать единую систему доступа граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления (Правительство Новосибирской области, ИОГВ, ОМСУ);

- к системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД) подключены 383 из 521 (73,5%) органа власти Новосибирской области, в том числе 317 из 454 (70%) администрации сельских и городских поселений, что позволило сократить сроки регистрации и рассмотрения обращений. До 1 июля 2020 года будет завершено подключение к СЭДД органов местного самоуправления 9 муниципальных районов: всего 137 администраций сельских и городских поселений Новосибирской области.

## **VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и запросами 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 Травниковым А.А., мобильной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия:

- 19.02.2020 в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области;

- 03.03.2020 в администрациях Новосибирского района, Новолуговского и Барышевского сельсоветов Новосибирского района;

- 31.03.2020 в управлении по делам ЗАГС 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

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, позволила в 1 квартале 20 года обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Начальник управления

И.Г. Баранов