

**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 апреле 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 апреле 2020 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **3520** обращений, сообщений и запросов информации (*в марте 2020 года - 2484, в апреле 2019 года - 2559*), в том числе:

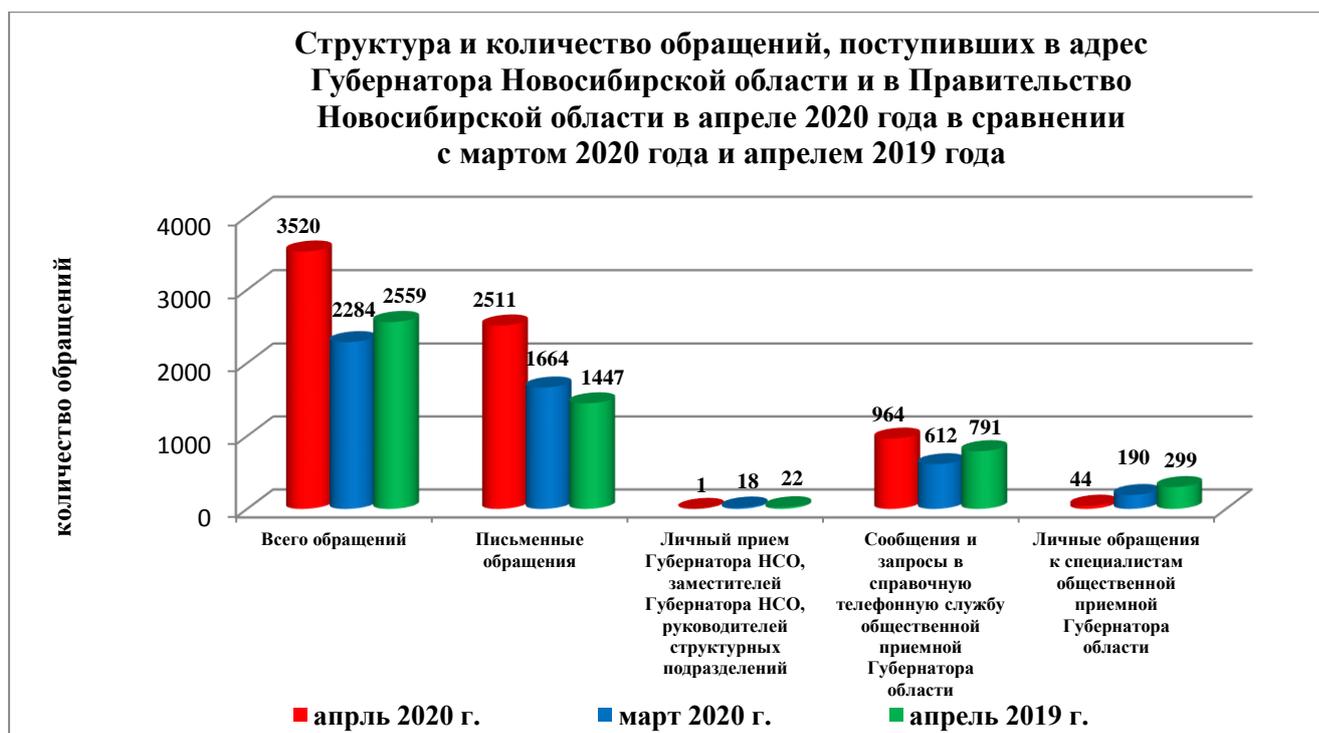
- письменных обращений и запросов - **2511** (*в марте 2020 года - 1664, в апреле 2019 года - 1447*);

- устных обращений на личных приемах заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **1** (*в марте 2020 года - 18, в апреле 2019 года - 22*);

- устных сообщений и запросов информации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **964** (*в марте 2020 года - 612, в апреле 2019 года - 791*);

- личных обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **44** (*в марте 2020 года - 190, в апреле 2019 года - 299*).

По сравнению с мартом 2020 года общее количество обращений, сообщений и запросов информации **увеличилось** на 42 % (на 1036 обращений), по сравнению с апрелем 2019 года **увеличилось** на 38% (на 961 обращение).



Наибольшее количество обращений, запросов и сообщений поступило от жителей: г. Новосибирска - 2404 (68% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 139 (4%), г. Бердска - 98 (3%), г. Искитима - 55 (1%), Коченевского района - 46 (1%), Искитимского района - 44 (1%), Тогучинского района и г. Оби - по 41 (1%), других субъектов Российской Федерации - 119 (3%).

В **3520** обращениях, сообщениях и запросах содержится **4369** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Социальная сфера» - 2239 (51%);
- «Государство, общество, политика» - 783 (18%);
- «Экономика» - 658 (15%);
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 446 (10%);
- «Оборона, безопасность, законность» - 243 (6%).



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

1. «Социальная сфера» - **2239** вопросов (51%), в том числе:

- санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение - 831 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 640, Новосибирского района - 24, г. Бердска - 21, г. Искитима - 6, Куйбышевского района - 5).

- оказание материальной помощи - 156 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 76, Купинского района - 5, г. Оби и г. Искитима - по 4, Черепановского района - 3);

- вопросы труда и занятости населения - 113 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 86, г. Бердска и г. Искитима - по 5);

- предоставление льгот, предусмотренных законодательством РФ о социальном обеспечении - 61 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 34, г. Бердска - 7, Новосибирского района - 6);

- пенсии, пособия - 56 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 33, Искитимского района - 4, Новосибирского и Барабинского районов - по 3);

- условия проведения образовательного процесса, поступление в образовательные учреждения - 56 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 38, Новосибирского района - 4, г. Бердска - 3, Тогучинского района - 2).

2. «Экономика» - **658** вопросов (15%), в том числе:

- комплексное благоустройство населенных пунктов - 131 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 89, Новосибирского района - 5, Коченевского района и г. Оби - по 4);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли - 106 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 81, Искитимского района и г. Бердска - по 7);

- строительство и ремонт дорог - 62 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 31, Новосибирского района - 7, Коченевского района - 3, Барабинского и Черепановского районов - по 2);

- транспортное обслуживание населения, содержание транспортной инфраструктуры - 49 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 37, Новосибирского района - 4);

- жилищное строительство - 42 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 28, Новосибирского района - 3, Каргатского района и г. Оби - по 2);

- оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. Экологический контроль, экологическая безопасность - 27 (наибольшее количество обращений поступило от жителей Коченевского района - 18, г. Новосибирска - 7).

3. «Государство, общество, политика» - **783** вопроса (18%), в том числе:

- работа органов государственной власти и органов местного самоуправления - 347 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 251, г. Искитима - 9, г. Бердска - 8, Новосибирского, Искитимского и Куйбышевского районов - по 4);

- результаты рассмотрения обращений - 122 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 85, г. Бердска - 4, Новосибирского района и г. Искитима - по 3);

- ввод цифровых пропусков на территории Новосибирской области, в связи с пандемией (коронавирус) - 40 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 33, Новосибирского района - 4);

- личный прием граждан руководителями органов власти - 69 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 53, Черепановского и Новосибирского районов - по 2).

4. «Жилищно-коммунальная сфера» - **446** вопросов (10%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общего имущества многоквартирных домов, оплата коммунальных услуг - 186 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 91, Новосибирского района - 14, Искитимского района - 9, г. Бердска - 8, Краснозерского района - 4, Коченевского района - 3);

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере - 118 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 69, Новосибирского района - 8, Сузунского и Тогучинского районов - по 4, Барабинского района и г. Бердска, г. Искитима - по 3);

- работа управляющих организаций, ТСЖ - 41 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 32, Новосибирского района - 6).

5. «Оборона, безопасность, законность» - **243** вопроса (6%), в том числе:

- осуществление санитарно-карантинного контроля - 94 (большинство обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 76, Новосибирского района - 5);

- общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности - 90 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 73, г. Искитима - 3, Куйбышевского, Карасукского, Сузунского и Тогучинского районов - по 2);

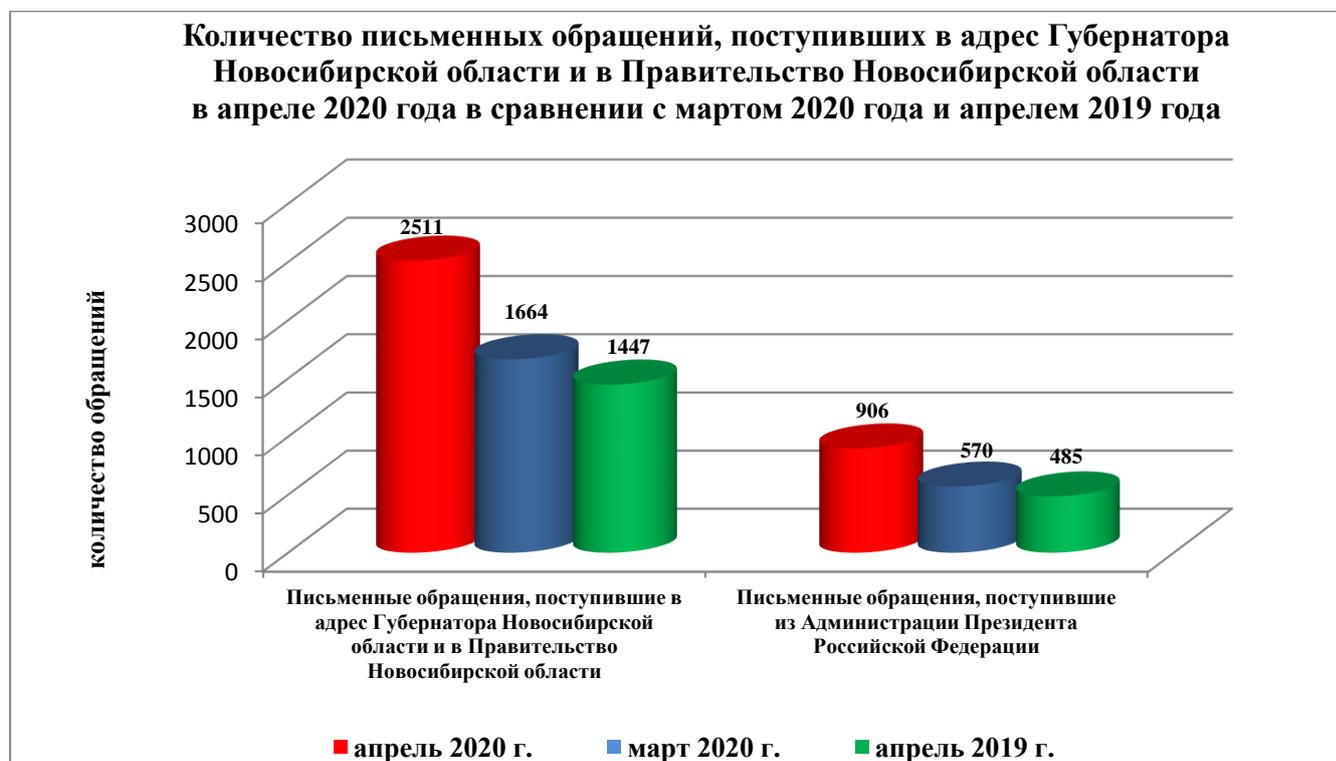
- содержание памятников и мемориалов - 6 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 5)

Письменные обращения

В апреле 2020 года поступило **2511** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа - 1194 (48%) (*в марте 2020 года - 1664, в том числе в форме электронного документа - 641 (26%), в апреле 2019 года - 1447, в том числе в форме электронного документа - 445 (31%),* в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 906 (36%) от общего количества письменных обращений) (*в марте 2020 года - 570 (34%), в апреле 2019 года - 485 (32%)*).

По сравнению с мартом 2020 года количество письменных обращений **увеличилось** на 51% (на 847 обращений), по сравнению с апрелем 2019 года количество письменных обращений **увеличилось** на 74% (на 1064 обращения).

По сравнению с мартом 2020 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, **увеличилось** на 58% (на 328 обращений), по сравнению с апрелем 2019 года - **увеличилось** на 85% (на 413 обращений).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 2388 (95%) (*в марте 2020 года - 1541 (92%), в апреле 2019 года - 1237 (85%)*);

- запросы - 29 (1%) (*в марте 2020 года - 63 (4%), в апреле 2019 года - 53 (4%)*), в том числе, рассмотренные в течение 15 дней - 17, в течение 10 дней - 2, в течение 7 дней - 5, поступившие из прокуратуры - 3;

- не обращения - 48 (2%) (*в марте 2020 года - 34 (2%), в апреле 2019 года - 21 (1%)*);

- предложения - 27 (1%) (*в марте 2020 года - 15 (1%), в апреле 2019 года - 24 (2%)*);

- жалобы - 19 (1%) (*в марте 2020 года - 9 (1%), в апреле 2019 года - 112 (23%)*).

В **2511** письменных обращениях содержится **3342** вопроса (в марте 2020 года - 2454, в апреле 2019 года - 2342).

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

- Губернатором Новосибирской области - 96 (3%) (в марте 2020 год - 161 (7%), в апреле 2019 года - 89 (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 - 373 (11%) (в марте 2020 года - 289(12%), в апреле 2019 года - 457 (20%));

- исполнительными органами государственной власти - 1703 (51%) (в марте 2020 года - 993 (40%), в апреле 2019 года - 825 (35%)).

Направлены на рассмотрение:

- в органы местного самоуправления - 956 (29%) (в марте 2020 года - 677 (27%), в апреле 2019 года - 627 (27%));

- в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти - 301 (9%) (в марте 2020 года - 332 (14%), в апреле 2019 года - 344 (14%)).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 4 (1%) (в марте 2020 года - 14 (1%), в апреле 2020 года - 32 (1%), в том числе меры приняты (заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 2 (1%) (в марте 2020 года - 7 (1%), в апреле 2019 года - 32 (1%));

- разъяснено - 3338 (99%) (в марте 2020 года - 1885 (77%) в апреле 2019 года - 2145 (92%));

- находятся на рассмотрении - нет;

- не поддержано - нет.

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены:

- в течение 30 дней - 3098;

- в течение 15 дней - 22;

- в течение 10 дней - 2;

- в течение 7 дней - 220;

Личный прием граждан

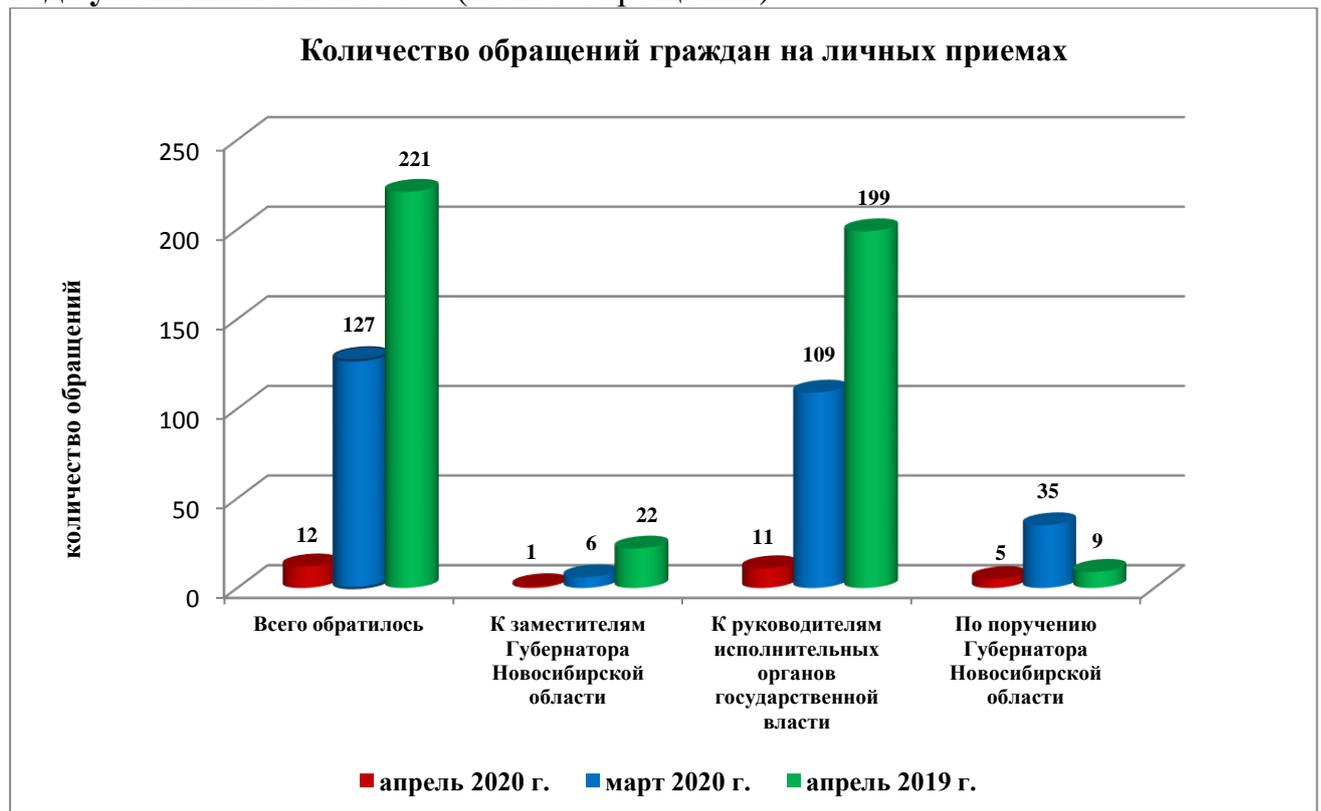
На личных приемах руководителями Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями исполнительных органов государственной власти принято **12** человек (*в марте 2020 года - 127 человек, в апреле 2019 года - 221 человек*), в том числе:

- заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 1 человек (*в марте 2020 года - 6 человек, в апреле 2019 года - 22 человека*);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 11 человек (*в марте 2020 года - 109 человек, в апреле 2019 года - 199 человек*).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - **5** человек (*в марте 2020 года - 35, в апреле 2019 года - 9*).

По сравнению с мартом 2020 года количество обращений граждан на личных приемах **уменьшилось** на 91% (на 115 обращений), по сравнению с апрелем 2019 года **уменьшилось** на 95% (на 209 обращений).



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

В справочную телефонную службу поступило **964** устных сообщений и запросов информации (*в марте 2020 года - 612, в апреле 2019 года - 791*), в том числе в форме смс-сообщений - 41 (*в марте 2020 года - 13, в апреле 2019 - 11*).

По сравнению с мартом 2020 года количество устных сообщений и запросов информации **увеличилось** на 58% (на 352 сообщения), по сравнению с апрелем 2019 года **увеличилось** на 22% (на 173 сообщения).

В **964** устных сообщениях и запросах информации содержится **971** 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 апреле 2020 года на Портал поступило **15** сообщений (*в марте 2020 года - 8, в апреле 2019 года - 19*). Жители области сообщали о необходимости благоустройства придомовых территорий и улиц - 4, о несвоевременном вывозе ТКО - 3, о ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирных домов, о неудовлетворительной работе управляющих организаций, о ненадлежащем содержании дорог и трамвайных путей - по 2, о завышенных начислениях оплаты за коммунальные услуги и незаконной вырубке зеленых насаждений - по 1.

Все сообщения поступили от жителей г. Новосибирска.

Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области

К специалистам общественной приемной Губернатора области в апреле 2020 года обратилось **44** человека, из них по юридическим вопросам предоставлены 3 консультации, даны 32 письменных ответа (*в марте 2020 года - 190 человек, в апреле 2019 года - 299 человек*), принято 57 письменных обращений (*в марте 2020 года - 132, в апреле 2019 года - 172*).

По сравнению с мартом 2020 года количество личных обращений граждан **уменьшилось** на 77% (на 146 обращений), по сравнению с апрелем 2019 года **уменьшилось** на 85% (на 255 обращений).



В общественной приемной Губернатора области в апреле 2020 года проведены 3 «прямые телефонные линии»:

- 17.04.2020 по вопросу: «О мерах поддержки среднего и малого бизнеса в период действия повышенной готовности на территории Новосибирской области».

В проведении «прямой телефонной линии» приняли участие специалисты министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области и министерства экономического развития Новосибирской области.

В ходе «прямой телефонной линии» поступило 60 вопросов, 9 вопросов взято на контроль для дополнительного информирования граждан.

- 17.04.2020 по вопросу: «О мерах социальной поддержки граждан в период действия режима повышенной готовности на территории Новосибирской области».

В проведении «прямой телефонной линии» приняли участие специалисты

министерства труда и социального развития Новосибирской области, министерства здравоохранения Новосибирской области, министерства образования Новосибирской области и Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области.

В ходе «прямой телефонной линии» поступило 40 вопросов, 13 вопросов взято на контроль для дополнительного информирования граждан.

- 28.04.2020 по вопросу: «Организация учебно – воспитательного процесса в школах и детских садах, меры поддержки обучающихся из льготных категорий граждан в период действия режима повышенной готовности на территории Новосибирской области».

В проведении «прямой телефонной линии» приняли участие специалисты министерства образования Новосибирской области.

В ходе «прямой телефонной линии» поступило 49 вопросов, 17 вопросов взято на контроль для дополнительного информирования граждан.

Информация об итогах проведения «прямых телефонных линий» размещена на официальном сайте Правительства Новосибирской области и общественной приемной Губернатора области.

Работа мобильной приемной Губернатора Новосибирской области и оперативных групп мобильной приемной Губернатора области на территориях муниципальных районов Новосибирской области в апреле 2020 года.

В апреле 2020 года проведено:

1) Выездов мобильной приемной Губернатора области - **1** (с начала года 12 выездов) по обращению жителя г. Новосибирска о содействии в сносе аварийного дерева, благоустройстве места захоронения отца - участника Великой Отечественной войны и матери - труженицы тыла в с. Гусиный брод Новосибирского района.

2) Выездов оперативных групп мобильной приемной Губернатора Новосибирской области на территориях муниципальных районов Новосибирской области - **6** (с начала года **42** выезда):

- по обращению жителя р.п. Колывань Колыванского района по вопросу содержания подъездной дороги к частному жилому дому № 3 по ул. Мостовая в р.п. Колывань Колыванского района и содействия в решении данного вопроса;

- по обращению жительницы с. Криводановка Новосибирского района по вопросу ремонта канализационного коллектора, расположенного между домами № 23 и № 33 на территории «Микрорайон» в с. Криводановка и содействия в решении данного вопроса;

- по обращению жителя р.п. Чаны Чановского района по вопросу ремонта (замены) водоотводной трубы на пересечении улицы Некрасова и улицы Комсомольская в р.п. Чаны Чановского района и о содействии в решении данного вопроса для предотвращения подтопления жилых домов;

- по обращению жительницы п. Малореченка Коченевского района по вопросу неудовлетворительного состояния дорожного полотна по ул. Новая п. Малореченка;

- по обращению жительницы п. Дружный Доволенского района по вопросам разрушения водяной скважины в п. Дружный и организации подвоза воды жителям поселка;

- по обращению жительницы р.п. Мошково Мошковского района по вопросу содействия в ремонте дороги по ул. А.И. Покрышкина в р.п. Мошково.

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 апреле 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.