

**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 мае 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 мае 2020 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **2467** обращений, сообщений и запросов информации (*в апреле 2020 года - 3520, в мае 2019 года - 1913*), в том числе:

- письменных обращений и запросов - **1864** (*в апреле 2020 года - 2511, в мае 2019 года - 1087*);

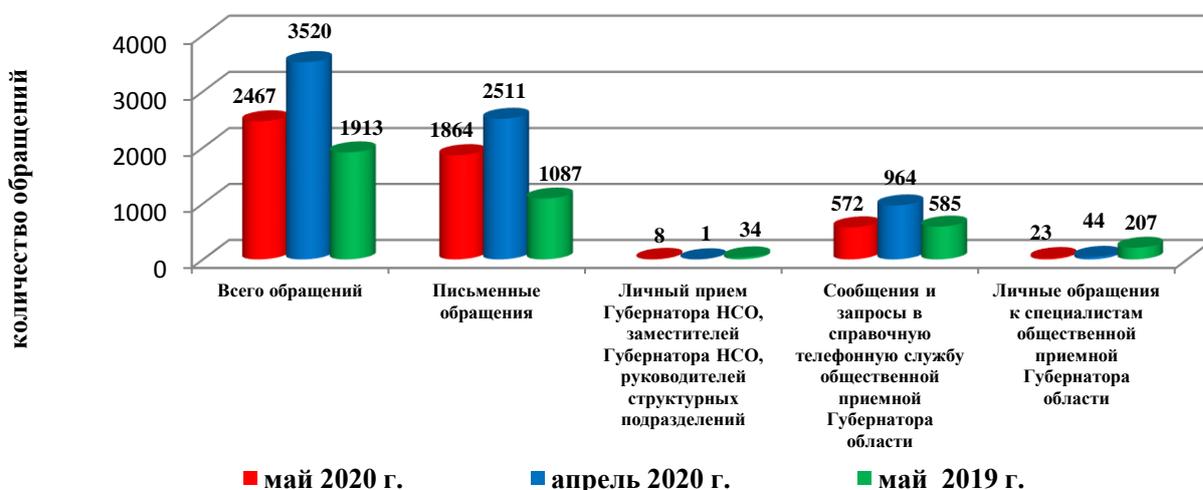
- устных обращений на личных приемах Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **8** (*в апреле 2020 года - 1, в мае 2019 года - 34*);

- устных сообщений и запросов информации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **572** (*в апреле 2020 года - 964, в мае 2019 года - 585*);

- личных обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **23** (*в апреле 2020 года - 44, в мае 2019 года - 207*).

По сравнению с апрелем 2020 года общее количество обращений, сообщений и запросов информации **уменьшилось** на 30 % (на 1053 обращения), по сравнению с маем 2019 года **увеличилось** на 22% (на 554 обращения).

**Структура и количество обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области в мае 2020 года в сравнении с апрелем 2020 года и маем 2019 года**

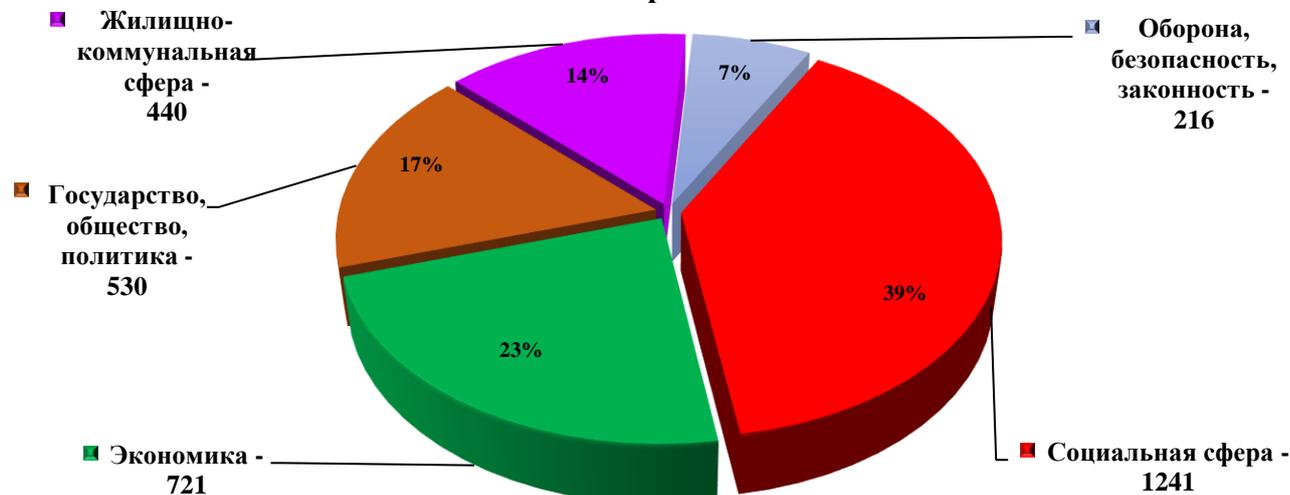


Наибольшее количество обращений, запросов и сообщений поступило от жителей: г. Новосибирска - 1546 (63% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 120 (5%), г. Бердска - 58 (2%), Татарского района - 47 (2%), г. Искитима - 44 (2%), Карасукского района - 36 (2%), Коченевского района - 34 (1%), Тогучинского района - 32 (1%), Искитимского района - 29 (1%), Мошковского района - 27 (1%), Болотнинского района - 25 (1%), других субъектов Российской Федерации - 164 (7%).

В **2467** обращениях, сообщениях и запросах содержится **3148** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Социальная сфера» - 1241 (39%);
- «Экономика» - 721 (23%);
- «Государство, общество, политика» - 530 (17%);
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 440 (14%);
- «Оборона, безопасность, законность» - 216 (7%).

**Тематические разделы вопросов в поступивших обращениях, сообщениях и запросах в мае 2020 года**



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

1. «Социальная сфера» - **1241** вопрос (39%), в том числе:

- санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение - 434 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 285, Новосибирского района - 11, г. Бердска - 8, г. Искитима и г. Оби - по 6, Искитимского района - 5).

- пенсии, пособия, предоставление льгот, предусмотренных законодательством РФ о социальном обеспечении - 281 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 164, Коченевского и Карасукского районов - по 7, Искитимского района - 6, г. Искитима и г. Бердска - по 5);

- вопросы труда и занятости населения - 72 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 42, Коченевского района и г. Искитима - по 3, Новосибирского, Северного районов и г. Бердска - по 2);

- оказание материальной помощи - 59 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 19, Коченевского района - 6, Сузунского района - 5, Искитимского, Колыванского и Куйбышевского районов - по 3).

2. «Экономика» - **721** вопрос (23%), в том числе:

- государственный контроль и надзор в области долевого строительства, жилищное строительство - 165 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 128, Новосибирского района - 16, Коченевского и Мошковского районов - по 3);

- комплексное благоустройство населенных пунктов - 115 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 60, Новосибирского района - 10, Искитимского района - 6, Черепановского и Купинского районов - по 4);

- экологический контроль, экологическая безопасность - 115 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 45, Новосибирского района - 8, Барабинского района - 6, Тогучинского района - 4);

- строительство и ремонт дорог - 59 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 31, Новосибирского и Татарского районов - по 4, Болотнинского, Колыванского и Мошковского районов - по 2);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли - 51 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 42, Новосибирского района - 3);

- транспортное обслуживание населения, содержание транспортной инфраструктуры - 47 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 31, Новосибирского района - 3, Карасукского и Ордынского районов - по 3).

3. «Государство, общество, политика» - **530** вопросов (17%), в том числе:

- работа органов государственной власти и органов местного самоуправления - 288 (наибольшее количество обращений поступило от жителей

г. Новосибирска - 213, Новосибирского района - 12, г. Искитима - 8, Чистоозерного и Татарского районов - по 4);

- результаты рассмотрения обращений - 91 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 62, Мошковского района и г. Искитима - по 3);

- личный прием граждан руководителями органов власти - 46 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 34, Искитимского, Черепановского и Каргатского районов - по 2).

4. «Жилищно-коммунальная сфера» - **440** вопросов (14%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общего имущества многоквартирных домов, оплата коммунальных услуг - 238 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 103, Новосибирского района - 28, Искитимского района - 17, Черепановского района - 10, Болотнинского и Татарского районов - по 8, Усть-Таркского района - 7);

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере - 128 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 62, Карасукского района - 8, Здвинского и Тогучинского районов - по 5, Барабинского, Болотнинского, Искитимского, Коченевского районов и г. Бердска - по 3);

- работа управляющих организаций, ТСЖ - 20 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 15, Новосибирского района - 3).

5. «Оборона, безопасность, законность» - **216** вопросов (7%), в том числе:

- осуществление санитарно-карантинного контроля - 81 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 52, Новосибирского, Карасукского и Ордынского районов - по 2);

- общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности - 55 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 39, Тогучинского района - 3);

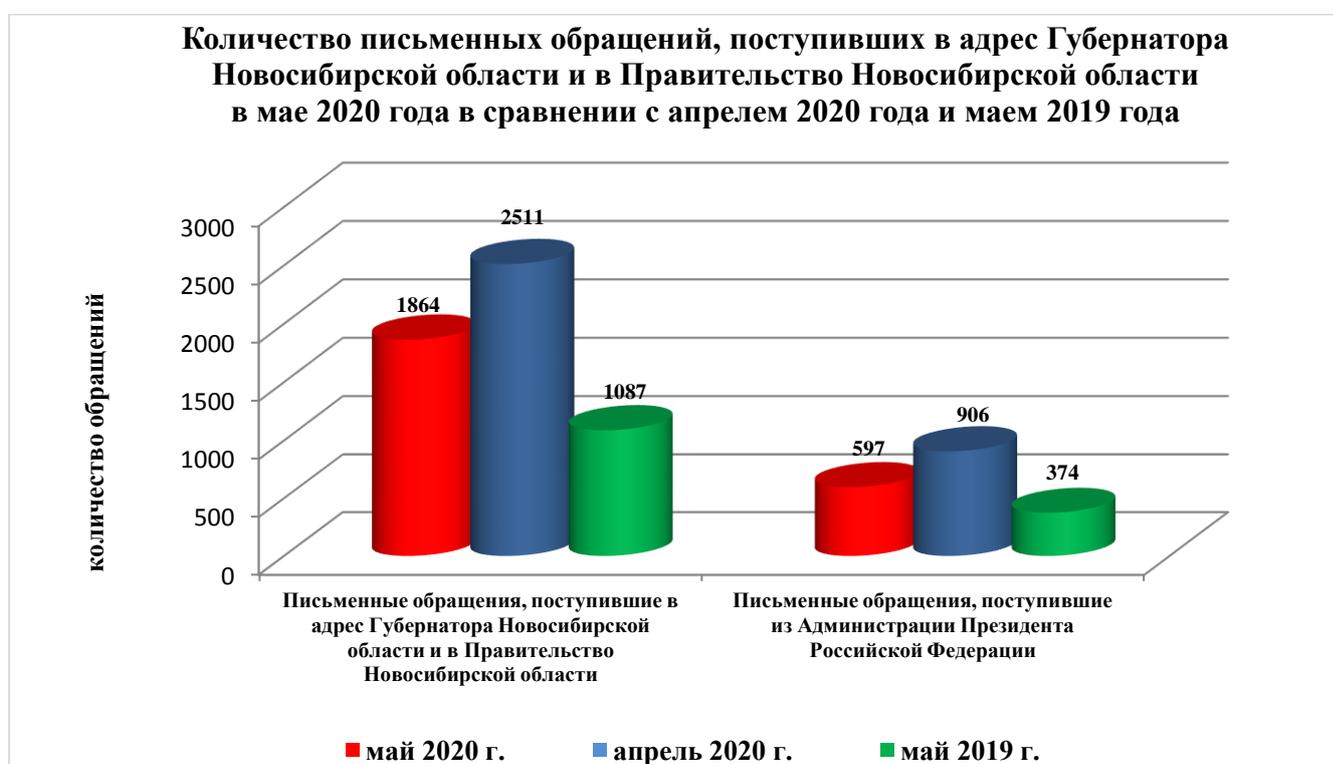
- содержание памятников воинам и мемориалов - 6 (наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Новосибирска - 3).

## Письменные обращения

В мае 2020 года поступило **1864** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа - 895 (48%) (*в апреле 2020 года - 2511, в том числе в форме электронного документа - 1194 (48%), в мае 2019 года - 1087, в том числе в форме электронного документа - 342 (32%),* в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 597 (32%) от общего количества письменных обращений) (*в апреле 2020 года - 906 (36%), в мае 2019 года - 374 (34%)*).

По сравнению с апрелем 2020 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 26% (на 647 обращений), по сравнению с маем 2019 года количество письменных обращений **увеличилось** на 71% (на 777 обращений).

По сравнению с апрелем 2020 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, **уменьшилось** на 34% (на 309 обращений), по сравнению с маем 2019 года - **увеличилось** на 60% (на 223 обращения).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1779 (95%) (*в апреле 2020 года - 2388 (95%), в мае 2019 года - 972 (89%)*);

- запросы - 32 (2%) (*в апреле 2020 года - 29 (1%), в мае 2019 года - 38 (4%)*), в том числе, рассмотренные в течение 15 дней - 23, в течение 7 дней - 4, поступившие из прокуратуры - 5;

- не обращения - 29 (2%) (*в апреле 2020 года - 48 (2%), в мае 2019 года - 21 (2%)*);

- предложения - 13 (1%) (*в апреле 2020 года - 27 (1%), в мае 2019 года - 15 (1%)*);

- жалобы - 11 (1%) (*в апреле 2020 года - 19 (1%), в мае 2019 года - 41 (4%)*).

В **1864** письменных обращениях содержится **2508 вопросов** (в апреле 2020 года - 3342, в мае 2019 года - 1724).

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

- Губернатором Новосибирской области - 148 (6%) (в апреле 2020 года - 96 (7%), в мае 2019 года - 82 (5%));

- 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 - 282 (11%) (в апреле 2020 года - 373(11%), в мае 2019 года - 324 (19%));

- исполнительными органами государственной власти - 1137 (46%) (в апреле 2020 года - 1702 (51%), в мае 2019 года - 608 (35%)).

Направлены на рассмотрение:

- в органы местного самоуправления - 706 (28%) (в апреле 2020 года - 956 (29%), в мае 2019 года - 453 (26%));

- в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные организации и учреждения - 235 (9%) (в апреле 2020 года - 301 (14%), в мае 2019 года - 257 (15%)).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 5 (1%) (в апреле 2020 года - 2 (1%), в мае 2019 года - 15 (1%), в том числе меры приняты (заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 3 (1%) (в апреле 2020 года - 2 (1%), в мае 2019 года - 14 (1%));

- разъяснено - 2119 (84%) (в апреле 2020 года - 3338 (77%), в мае 2019 года - 1487 (8%));

- находятся на рассмотрении - 384;

- не поддержано - нет.

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены:

- в течение 30 дней - 2016;

- в течение 15 дней - 23;

- в течение 7 дней - 85.

### Личный прием граждан

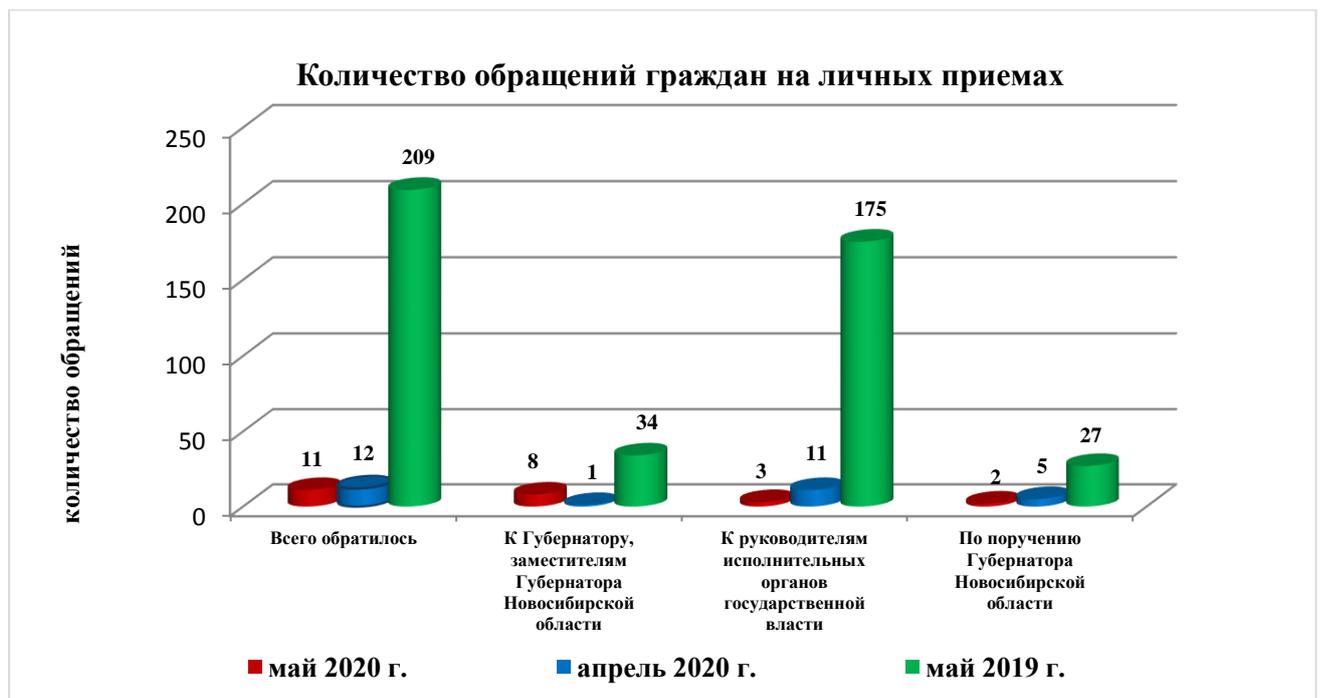
На личных приемах руководителями Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями исполнительных органов государственной власти принято **11** человек (*в апреле 2020 года - 12, в мае 2019 года - 209*), в том числе:

- заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 8 человек (*в апреле 2020 года - 1, в мае 2019 года - 34*);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 3 человека (*в апреле 2020 года - 11, в мае 2019 года - 175*).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - 2 человека (*в апреле 2020 года - 5, в мае 2019 года - 27*).

По сравнению с апрелем 2020 года количество обращений граждан на личных приемах **уменьшилось** на 8% (на 1 обращение), по сравнению с маем 2019 года **уменьшилось** на 95% (на 198 обращений).



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

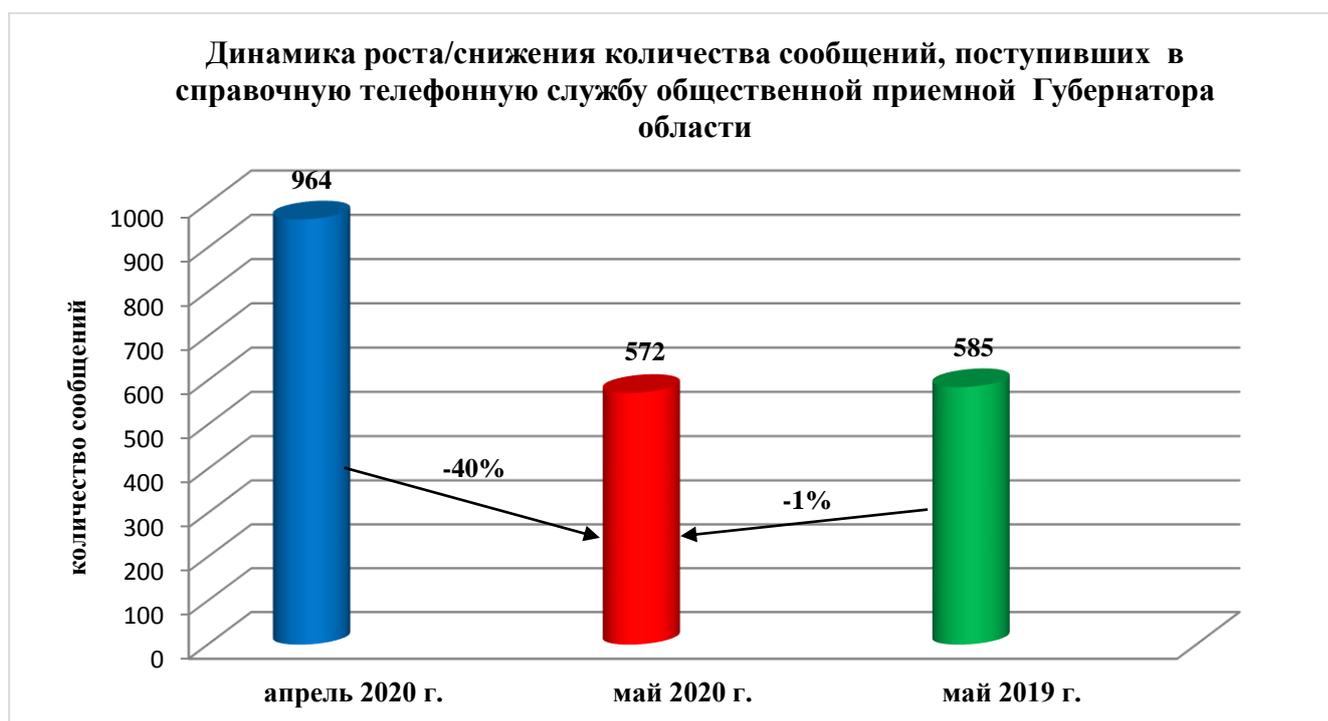
- советником Президента Российской Федерации Эдельгериевым Р.С.-Х. по обращению Зениной И.А. о содействии в капитальном ремонте здания МБОУ «Новотырышкинская средняя общеобразовательная школа» Колыванского района.

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

В справочную телефонную службу поступило **572** устных сообщения и запроса информации (*в апреле 2020 года - 964, в мае 2019 года - 585*), в том числе в форме СМС-сообщений - 4 (*в апреле 2020 года - 41, в мае 2019 - 6*).

По сравнению с апрелем 2020 года количество устных сообщений и запросов информации **уменьшилось** на 40% (на 392 сообщения), по сравнению с маем 2019 года **уменьшилось** на 1% (на 13 сообщений).

В **572** устных сообщениях и запросах информации содержится **610** вопросов. По всем вопросам, содержащимся в устных сообщениях и запросах информации, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

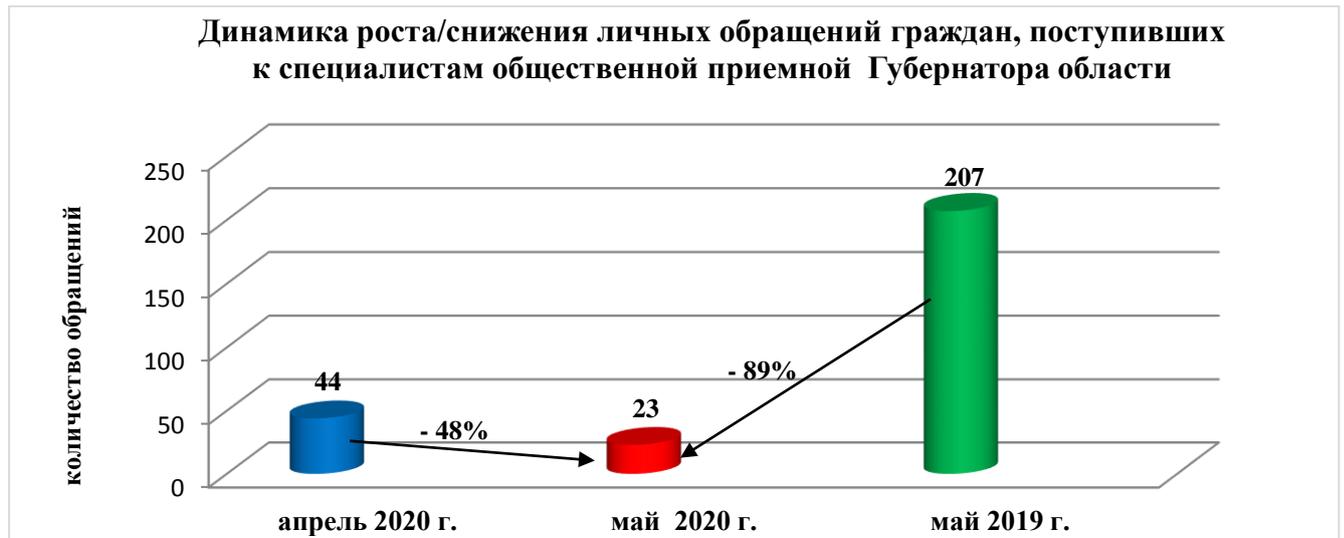


В соответствии с Законом Новосибирской области от 15.10.2007 № 138-ОЗ «О государственных информационных системах, государственных информационных ресурсах, территориальной информационной системе Новосибирской области» и в целях интерактивного взаимодействия исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления с населением, в Правительстве Новосибирской области функционирует интернет - портал «Электронная демократия Новосибирской области» (далее - Портал). В мае 2020 года на Портал поступило **10** сообщений (*в апреле 2020 года - 15, в мае 2019 года - 27*). Жители области сообщали о необходимости благоустройства придомовых территорий и улиц, о ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирных домов, о ненадлежащем содержании дорог, о завышенных начислениях оплаты за коммунальные услуги - по 2, о неудовлетворительной работе управляющих организаций и ненадлежащем предоставлении коммунальных услуг - по 1.

## Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области

К специалистам общественной приемной Губернатора области в мае 2020 года обратилось **23** человека (*в апреле 2020 года - 44, в мае 2019 года - 207*), принято 45 письменных обращений (*в апреле 2020 года - 32, в мае 2019 года - 97*), из них по юридическим вопросам предоставлены 4 консультации, даны 48 письменных ответов.

По сравнению с апрелем 2020 года количество личных обращений граждан **уменьшилось** на 48 % (на 21 человека), по сравнению с маем 2019 года **уменьшилось** на 89 % (на 184 человека).



В общественной приемной Губернатора области в мае 2020 года проведены 2 «прямые телефонные линии»:

- 15.05.2020 по вопросу: «О дополнительных мерах социальной поддержки семей, имеющих детей в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 11 мая 2020 года».

В проведении «прямой телефонной линии» приняли участие специалисты Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Новосибирской области и министерства труда и социального развития Новосибирской области.

В ходе «прямой телефонной линии» поступило 77 вопросов, по всем вопросам даны разъяснения.

- 28.05.2020 по вопросу: «О порядке выплат стимулирующего характера медицинским работникам, оказывающим медицинскую помощь гражданам, у которых выявлена новая коронавирусная инфекция COVID-19».

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

В ходе «прямой телефонной линии» поступил 31 вопрос, по всем вопросам даны разъяснения.

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 мае 2020 года**

В мае 2020 года проведено:

1) Выездов мобильной приемной Губернатора области - **6** (с начала года 18):

- по обращению жительницы г. Новосибирска о содействии в благоустройстве придворовых территорий по ул. Школьная в п. Емельяновский Мошковского района, где проживает ее мать, после завершения работ по замене системы центрального теплоснабжения;

- по обращению жительницы г. Оби о бездействии администрации г. Оби Новосибирской области по обеспечению безопасности граждан в связи с отсутствием ограждения котлованов на заброшенных строительных площадках по ул. Геодезическая, 7/1 и в районе пер. Армейский в г. Оби;

- по обращению жительницы г. Оби о содействии в предотвращении подтопления пешеходного перехода в районе остановки общественного транспорта «Октябрьская» в г. Оби;

- проверка хода исполнения поручения Губернатора Новосибирской области, данного по результатам личного приема 23.06.2015 жителя г. Оби по вопросу содействия в строительстве спортивного комплекса в г. Оби;

- проверка хода исполнения поручений Губернатора Новосибирской области, данных по результатам личного приема 09.08.2019 жительницы с. Усть-Тарка Усть-Таркского района по вопросу содействия в предотвращении разрушения берега реки Тарка и дороги по ул. Кирова в с. Усть-Тарка Усть-Таркского района;

- проверка хода исполнения поручений Губернатора Новосибирской области, данных по результатам личного приема 09.08.2019 жительницы п. Озерный Усть-Таркского района по вопросу содействия в ремонте автомобильной дороги межмуниципального значения «Кушаги-Мураши» в Усть-Таркском районе.

2) Выездов оперативных групп мобильной приемной Губернатора области на территориях муниципальных районов Новосибирской области - **7** (с начала года 49):

- по обращению жительницы г. Новосибирска по вопросу ненадлежащего качества питьевой воды в д. Сарачевка Мошковского района;

- по обращению жителей д.п. Мочище Новосибирского района по вопросу неудовлетворительного состояния дорог по Мочищенскому 1-му шоссе и по ул. Шоссейная в д.п. Мочище;

- по обращению жительницы г. Болотное Болотнинского района по вопросу содействия в строительстве дороги и организации наружного освещения по ул. Новая в г. Болотное;

- по обращению жительницы с. Жеребцово Новосибирского района по вопросу длительного отсутствия воды в с. Жеребцово;

- по обращению жительницы г. Новосибирска по вопросу содействия в воде в эксплуатацию модульной станции очистки воды в д. Поротниково Сузунского района;

- по обращению жительницы д. Нововоскресенка Черепановского района, многодетной матери (6 детей), по вопросу неудовлетворительных условий проживания (дом недостроенный, отсутствуют документы на дом и др.);

- по обращению жительницы г. Барабинска Барабинского района по вопросу подтопления канализационными стоками подвала МКД № 1/в по ул. Кирова в г. Барабинске.

### **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 администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области в 2020 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области:

- 13 и 14 мая 2020 года в общественной приемной Губернатора области в режиме онлайн трансляции (вебинар) с работниками администраций сельских и городских поселений Краснозерского, Здвинского, Чулымского, Баганского и Кочковского районов проведено практическое обучающее занятие по вопросам организации работы с обращениями граждан в системе электронного делопроизводства и документооборота правительства Новосибирской области (далее - СЭДД), приняли участие 72 человека.

В ходе занятия рассмотрены вопросы о регистрации в СЭДД письменных обращений граждан и организации, контроля за порядком их рассмотрения, регистрации контрольно-регистрационной карточки личного приема граждан, контроля за исполнением поручений данных в ходе личного приема, регистрации устных сообщений и запросов информации, поступивших по справочным телефонам, а также электронных сообщений в форме смс-сообщений.

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 мае 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.