

**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 октябре 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 октябре 2020 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **2293** обращения, сообщения и запроса информации (*в сентябре 2020 года - 2475, в октябре 2019 года - 2138*), в том числе:

- письменных обращений и запросов - **1664** (*в сентябре 2020 года - 1619, в октябре 2019 года - 1255*);

- 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 - **4** (*в сентябре 2020 года - 8, в октябре 2019 года - 28*);

- устных сообщений и запросов информации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **597** (*в сентябре 2020 года - 821, в октябре 2019 года - 608*);

- личных обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **28** (*в сентябре 2020 года - 27, в октябре 2019 года - 247*).

По сравнению с сентябрем 2020 года общее количество обращений, сообщений и запросов информации **уменьшилось** на 8 % (на 182 обращения), по сравнению с октябрем 2019 года **увеличилось** на 7 % (на 155 обращений).



Наибольшее количество обращений, запросов и сообщений поступило от жителей: г. Новосибирска - 1379 (60% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 125 (5%), г. Бердска - 69 (3%), Тогучинского района - 62 (3%), Черепановского района - 47 (2%), Коченевского района - 44 (2%), г. Искитима - 38 (2%), г. Оби - 36 (2%), Ордынского района - 32 (1%), других субъектов Российской Федерации - 57 (3%).

В **2293** обращениях, сообщениях и запросах содержится **2890** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Социальная сфера» - 1274 (44%);
- «Государство, общество, политика» - 569 (20%);
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 470 (16%);
- «Экономика» - 443 (15%);
- «Оборона, безопасность, законность» - 134 (5%).



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

1. «Социальная сфера» - **1274** вопроса (44%), в том числе:

- санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение - 627 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 455, г. Бердска - 43, Новосибирского района - 24, Карасукского района и г. Искитима - по 11, Барабинского района - 9, Искитимского района и г. Оби - по 8, Черепановского района - 7, Венгеровского и Доволенского районов - по 6, Тогучинского района - 5);

- пенсии, пособия, предоставление льгот, предусмотренных законодательством РФ о социальном обеспечении, оказание материальной помощи - 337 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 101, Тогучинского района - 34, Черепановского района - 31, Новосибирского района - 23, Сузунского района - 9, Ордынского района - 8; Барабинского района и г. Искитима - по 7; г. Оби - 6; г. Бердска - 4; Чановского района - 3);

- организация образовательного процесса, поступление в образовательные учреждения - 85 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 54, Новосибирского района - 9, Искитимского района - 5, Коченевского района - 4);

- трудоустройство и занятость населения - 73 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 29, Новосибирского района - 6, Чистоозерного, Тогучинского районов и г. Бердска - по 5, г. Искитима - 4).

2. «Государство, общество, политика» - **569** вопросов (20%), в том числе:

- результаты рассмотрения обращений - 192 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 129, Новосибирского района - 11, Тогучинского района - 5, Ордынского и Купинского районов - по 4, Коченевского района и г. Бердска - по 3);

- работа органов государственной власти и органов местного самоуправления - 108 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 66, Новосибирского района - 10, Кыштовского района - 7, Ордынского района - 6, Чистоозерного района и г. Бердска - по 3);

- личный прием граждан руководителями государственных органов и органов местного самоуправления - 92 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 63, Ордынского района - 4, Новосибирского, Мошковского и Колыванского районов - по 2).

3. «Жилищно-коммунальная сфера» - **470** вопросов (16%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общего имущества многоквартирных домов, оплата коммунальных услуг - 187 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 127, Ордынского района - 11, Новосибирского района - 9, Тогучинского, Мошковского, Чановского районов и г. Бердска - по 3);

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере - 139 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 61, Искитимского и Краснозерского районов - по 6, Новосибирского и Купинского районов - по 5, Барабинского, Здвинского, Тогучинского и Чановского районов - по 4);

- работа управляющих организаций, ТСЖ - 31 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 26, Мошковского Болотнинского, Коченевского, Усть-Таркского районов и г. Оби - по 1).

4. «Экономика» - **443** вопроса (15%), в том числе:

- строительство объектов социальной сферы, комплексное благоустройство, водоснабжение и газификация населенных пунктов - 132 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 88, Новосибирского района - 13, Ордынского, Мошковского районов и г. Бердска - по 3, Тогучинского Чановского, Черепановского и Коченевского районов - по 2);

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность дорог - 75 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 42, Новосибирского района и г. Бердска - по 4, Карасукского и Мошковского районов - по 3);

- государственный контроль и надзор в области долевого строительства, жилищное строительство - 38 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 34, Колыванского района и г. Бердска - по 2).

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

- общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности - 64 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 32, Новосибирского района - 8, г. Бердска - 3, Чистоозерного района и г. Оби - по 2);

- осуществление санитарно-карантинного контроля - 31 (наибольшее количество вопросов поступило от жителей г. Новосибирска - 20, Новосибирского района - 6, г. Бердска - 2).

Письменные обращения

В октябре 2020 года поступило **1664** письменных обращения и запроса, в том числе в форме электронного документа - 671 (40%) (*в сентябре 2020 года - 1619, в том числе в форме электронного документа - 754 (47%), в октябре 2019 года - 1255, в том числе в форме электронного документа - 456 (36%), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 637 (38% от общего количества письменных обращений (в сентябре 2020 года - 446 (28%), в октябре 2019 года - 409 (33%)).*

По сравнению с сентябрем 2020 года количество письменных обращений **увеличилось** на 3% (на 45 обращений), по сравнению с октябрём 2019 года количество письменных обращений **увеличилось** на 25% (на 409 обращений).

По сравнению с сентябрем 2020 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, **увеличилось** на 30% (на 191 обращение), по сравнению с октябрём 2019 года **увеличилось** на 35% (на 228 обращений).



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1536 (92,3%) (в сентябре 2020 года - 1506 (94%), в октябре 2019 года - 1060 (84%));
- запросы - 64 (3,8%) (в сентябре 2020 года - 45 (2%), в октябре 2019 года - 63 (5%));
- не обращения - 34 (2,1%) (в сентябре 2020 года - 15 (1%), в октябре 2019 года - 24 (2%));
- жалобы - 20 (1,2%) (в сентябре 2020 года - 44 (2%), в октябре 2019 года - 90 (7%));
- предложения - 10 (0,6%) (в сентябре 2020 года - 9 (1%), в октябре 2019 года - 18 (1%)).

В **1664** письменных обращениях содержится **2255** вопросов (в сентябре 2020 года - 2303, в октябре 2019 года - 1911).

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

- Губернатором Новосибирской области - 76 (3%) (в сентябре 2020 года - 173 (7%), в октябре 2019 года - 86 (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 - 198 (9%) (в сентябре 2020 года - 247 (11%), в октябре 2019 года - 135 (7%));
- руководителями исполнительных органов государственной власти - 1162 (52%) (в сентябре 2020 года - 927 (40%), в октябре 2019 года - 1006 (53%)).

- в органы местного самоуправления - 653 (29%) (в сентябре 2020 года - 777 (34%), в октябре 2019 года - 544 (28%));

- в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные организации и учреждения - 166 (7%) (в сентябре 2020 года - 179 (8%), в октябре 2019 года - 140 (7%)).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- разъяснено - 1861 (83%) (в сентябре 2020 года - 1816 (79%), в октябре 2019 года - 1636 (86%));

- поддержано - 74 (3%) (в сентябре 2020 года - 27 (1%), в октябре 2019 года - 23 (1%)), в том числе меры приняты (заявление или жалоба признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 6 (1%) (в сентябре 2020 года - 19 (1%), в октябре 2019 года - 19 (1%));

- находятся на рассмотрении - 320 (20%).

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены:

- в течение 30 дней - 1858;

- в течение 15 дней - 62;

- в течение 10 дней - 1;

- в течение 7 дней - 14.

Личный прием граждан

На личный прием к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителям исполнительных органов государственной власти обратились **54** человека (в сентябре 2020 года - 54, в октябре 2019 года - 201), в том числе приняты на личном приеме:

- Губернатором Новосибирской области - нет (в сентябре 2020 года - 4, в октябре 2019 года - 17);

- 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 - 4 человека (в сентябре 2020 года - 4, в октябре 2019 года - 11);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 50 человек (в сентябре 2020 года - 46, в октябре 2019 года - 173).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области руководителями исполнительных органов государственной власти - 26 человек (в сентябре 2020 года - 25, в октябре 2019 года - 17).

В режиме видео-конференц-связи руководителями Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Новосибирской области проведено 9 личных приемов.

По сравнению с сентябрем 2020 года количество обращений граждан на личных приемах **не изменилось**, по сравнению с октябрем 2019 года **уменьшилось** в 3,7 раза (на 147 обращений).



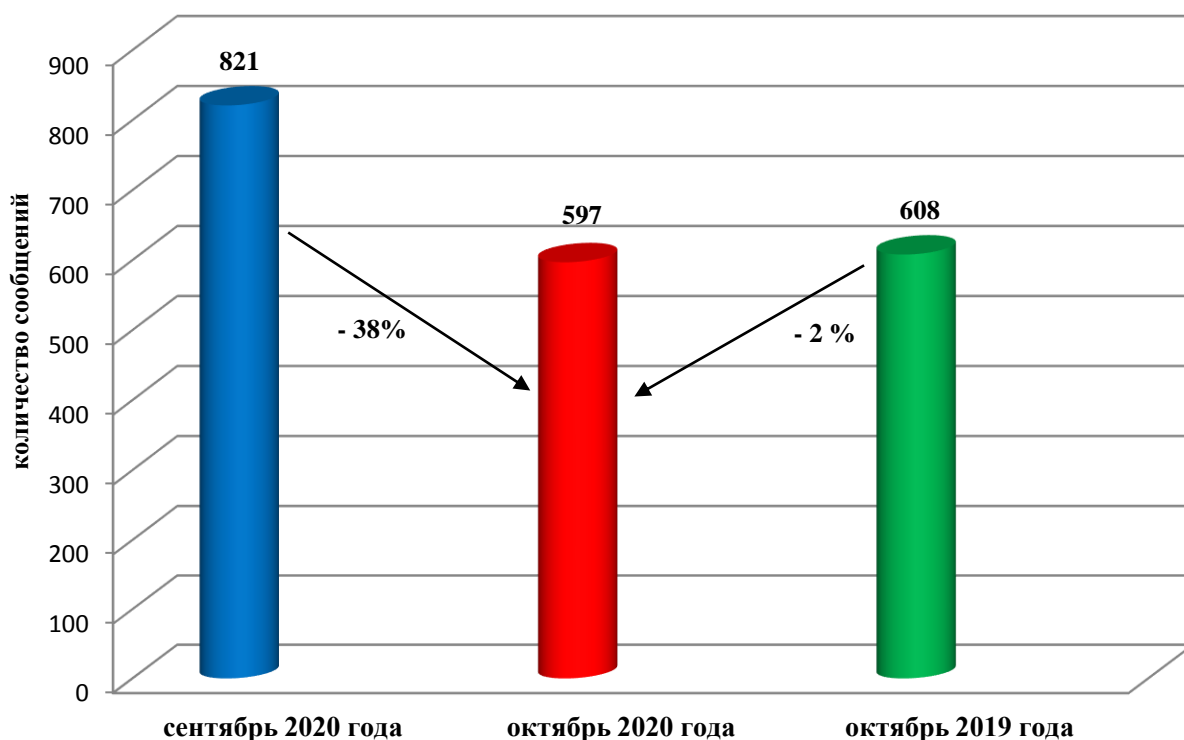
Устные сообщения и запросы информации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области

В справочную телефонную службу поступило **597** устных сообщений и запросов информации (*в сентябре 2020 года - 821, в октябре 2019 года - 608*), в том числе в форме СМС-сообщений - 2 (*в сентябре 2020 года - 14, в октябре 2019 года - 9*).

По сравнению с сентябрем 2020 года количество устных сообщений и запросов информации **уменьшилось** на 38% (на 224 сообщения), по сравнению с октябрем 2019 года **уменьшилось** на 2% (на 11 сообщений).

В **597** устных сообщениях и запросах информации содержится **607** вопросов. По всем вопросам, содержащимся в устных сообщениях и запросах информации, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

**Динамика роста/снижения количества сообщений, поступивших
в справочную телефонную службу общественной приемной
Губернатора области в октябре 2020 года
в сравнении с сентябрем 2020 года и октябрем 2019 года**

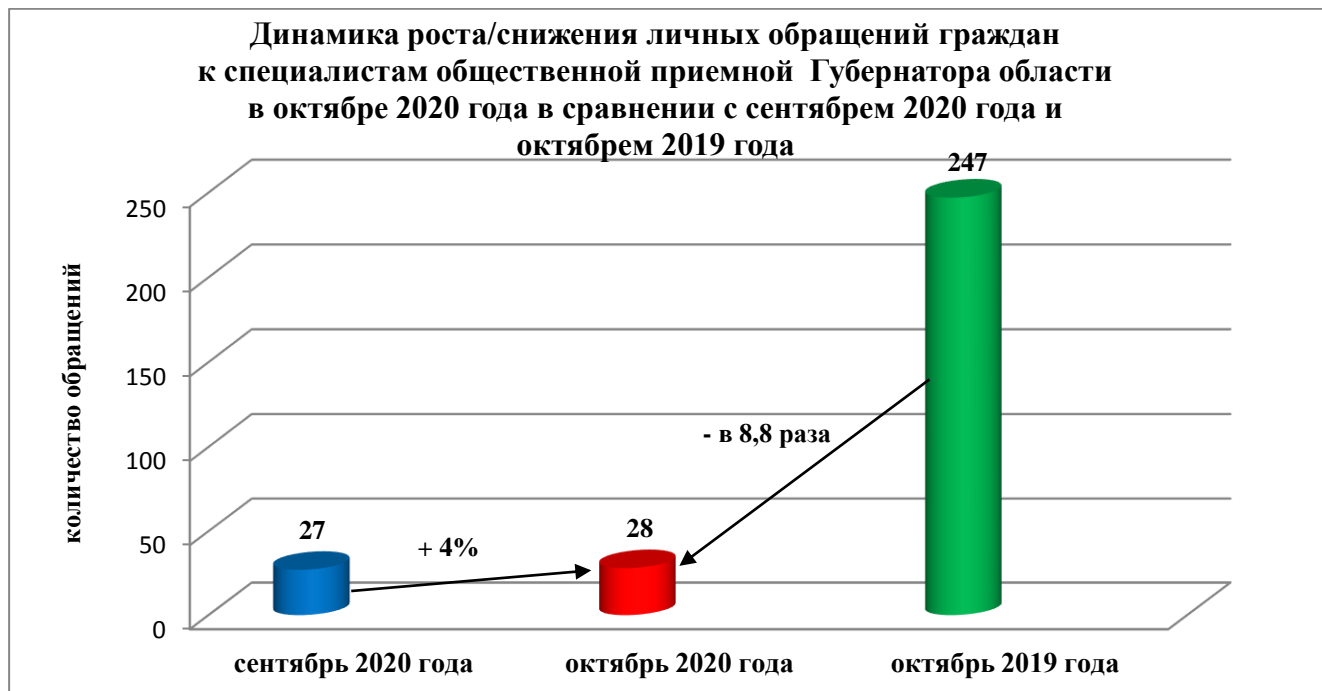


В соответствии с Законом Новосибирской области от 15.10.2007 № 138-ОЗ «О государственных информационных системах, государственных информационных ресурсах, территориальной информационной системе Новосибирской области» и в целях интерактивного взаимодействия исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления с населением, в Правительстве Новосибирской области функционирует интернет - портал «Электронная демократия Новосибирской области» (далее - Портал). В октябре 2020 года на Портал поступило **12** сообщений (в сентябре 2020 года - 16, в октябре 2019 года - 7). Жители г. Новосибирска сообщали о ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирных домов (1 сообщения), об оказании жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (4 сообщения), о ненадлежащей работе управляющих организаций (4 сообщения), оказание медицинской помощи ненадлежащего качества (2 сообщения), отсутствии лекарственных препаратов (1 сообщение).

Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области

К специалистам общественной приемной Губернатора области в октябре 2020 года обратились **28** человек (*в сентябре 2020 года - 27, в октябре 2019 года - 247*), принято 66 письменных обращений (*в сентябре 2020 года - 81, в октябре 2019 года - 120*). По юридическим вопросам предоставлены 5 консультаций, даны 22 письменных ответа.

По сравнению с сентябрем 2020 года количество личных обращений граждан **увеличилось** на 4% (на 1 обращение), по сравнению с октябрем 2019 года **уменьшилось** в 8,8 раза (на 219 обращений).



Работа мобильной приемной Губернатора области и оперативных групп мобильной приемной Губернатора области на территориях муниципальных районов Новосибирской области.

В октябре 2020 года проведено **2** выезда оперативных групп мобильной приемной Губернатора области на территориях муниципальных районов Новосибирской области (с начала года **84** выезда), в том числе по обращениям:

- жительницы р. п. Чаны Чановского района по вопросам содействия в принятии мер к очистке канализационного коллектора, расположенного во дворе жилого дома по ул. Некрасова, 14а в р. п. Чаны и доставке гаража собственнице, вывезенного при сносе жилого дома по ул. Большевитская в р. п. Чаны;

- жительницы с. Жеребцово Новосибирского района по вопросу содействия в восстановлении нормативного водоснабжения индивидуальных жилых домов в с. Жеребцово.

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 октябре 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.