

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в III квартале 2018 года обращений, запросов информации
и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области
и в Правительство Новосибирской области, а также результатов
рассмотрения и принятых мер**

Рассмотрение обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), 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 (далее - общественная приемная Губернатора области).

I. В 3 квартале 2018 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Новосибирской области поступило 39903 обращения (во 2 квартале 2018 года - 38988, в 3 квартале 2017 года - 33467), в том числе:

1) В адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области - 9163 (во 2 квартале 2018 года - 8330, в 3 квартале 2017 года - 5262), в том числе:

- письменных обращений - 5365 (во 2 квартале 2018 года - 5435; в 3 квартале 2017 года - 3459);

- 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 - 95 (во 2 квартале 2018 года - 120; в 3 квартале 2017 года - 39);

- к специалистам общественной приемной Губернатора области - 1330 (во 2 квартале 2018 года - 1026; в 3 квартале 2017 года - 607);

- в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - 2373, в том числе смс-сообщений - 81 (во 2 квартале 2018 года - 1749, в том числе смс-сообщений - 42; в 3 квартале 2017 года - 1157, в том числе смс-сообщений - 22).

2) В исполнительные органы государственной власти - 9527 (во 2 квартале 2018 года - 9999, в 3 квартале 2017 года - 8828), в том числе:

- письменных обращений - 8700 (во 2 квартале 2018 года - 9188, в 3 квартале 2017 года - 8004);

- на личных приемах - 698 (во 2 квартале 2018 года - 665, в 3 квартале 2017 года - 520);

- по справочным телефонам - 129, в том числе смс-сообщений - 20 (во 2 квартале 2018 года - 146, в том числе смс-сообщений - 66, в 3 квартале 2017 года - 304, в том числе смс-сообщений - 35).

3) В органы местного самоуправления всех уровней - 21213 (во 2 квартале 2018 года - 20659, в 3 квартале 2017 года - 19377), из них:

а) в адрес глав муниципальных районов и городских округов - 15481 (во 2 квартале 2018 года - 14681, в 3 квартале 2017 года - 12249), из них:

- письменных обращений - 8468 (во 2 квартале 2018 года - 8464, в 3 квартале 2017 года - 6259);

- на личных приемах - 1526 (во 2 квартале 2018 года - 1471, в 3 квартале 2017 года - 1365);

- по справочным телефонам - 5487, в том числе смс-сообщений - 8 (во 2 квартале 2018 года - 4746, в том числе смс-сообщений - 15, в 3 квартале 2017 года - 4625, в том числе смс-сообщений - 11).

б) в адрес глав сельских и городских поселений - 5732 (во 2 квартале 2018 года - 5978, в 3 квартале 2017 года - 7128), из них:

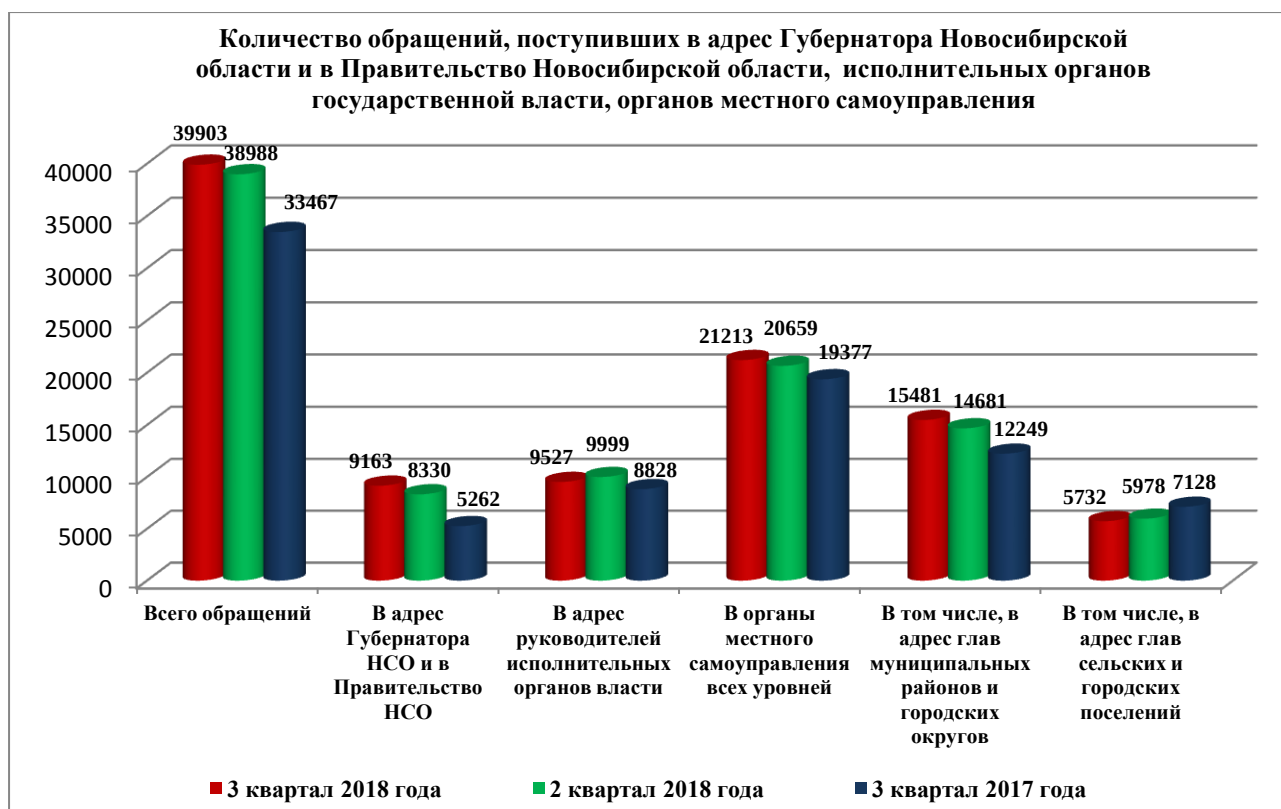
- письменных обращений - 2417 (во 2 квартале 2018 года - 2433, в 3 квартале 2017 года - 2715);

- на личных приемах - 1643 (во 2 квартале 2018 года - 1788, в 3 квартале 2017 года - 1831);

- по справочным телефонам - 1672 (во 2 квартале 2017 года - 1757, в 3 квартале 2017 года - 2582).

По сравнению со 2 кварталом 2018 года **общее количество обращений увеличилось** на 2% (на 915 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2017 года **общее количество обращений увеличилось** на 19% (на 6436 обращений).



Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения в 3 квартале 2018 года проявили жители: р.п. Кольцово (2,81), г. Искитима (2,79), Новосибирского района (2,49), Убинского района (2,21), Коченевского района (2,17).

Меньше всего обращались жители: г. Бердска (0,71), Доволенского района (0,81), Сузунского района (0,87), Чулымского района (0,96), Здвинского района (0,98).

II. В 3 квартале 2018 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило 9163 письменных и личных обращений, запросов информации и сообщений (во 2 квартале 2018 года - 8330; в 3 квартале 2017 года - 5262).



По сравнению со 2 кварталом 2018 года общее количество обращений **увеличилось** на 10% (на 806 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2017 года общее количество обращений **увеличилось** на 74% (на 3874 обращения).



В 9136 обращениях содержится 11309 вопросов. По сравнению со 2 кварталом 2018 года (10048) количество вопросов увеличилось на 13% (на 1261 вопрос), по сравнению с 3 кварталом 2017 года (5753) увеличилось на 97% (на 5556 вопросов).

Отмечается увеличение количества обращений по вопросам: ненадлежащее состояние и ремонт дорог, благоустройство городов и поселков, водоснабжение и газоснабжение поселений, трудоустройство, улучшение жилищных условий, перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении, переселение из ветхого и аварийного жилья, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, реализация и восстановление нарушенных прав граждан.

Вместе с тем, отмечается уменьшение количества обращений по вопросам: нарушение прав в сфере долевого строительства, оказание материальной помощи, получение места в детском дошкольном образовательном учреждении, лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение, ненадлежащее содержание имущества многоквартирных жилых домов, просьбы о личном приеме руководителями Правительства Новосибирской области, деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Рассмотрение письменных обращений

В 3 квартале 2018 года поступило **5365** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 2321 (43%) (во 2 квартале 2018 года - 5435, в том числе в форме электронного документа - 1931 (36%); в 3 квартале 2017 года - 3459, в том числе в форме электронного документа - 738 (21%).

По сравнению со 2 кварталом 2018 года количество письменных обращений уменьшилось на 1% (на 70 обращений). По сравнению с 3 кварталом 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 55% (на 1906 обращений).



В 5365 письменных обращениях содержится 7470 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

1) «Экономика» - 2564 (34%) (во 2 квартале 2018 года - 2264 (32%) - уменьшение на 30% (на 300 вопросов)) (в 3 квартале 2017 года - 907 (23%) - увеличение более чем в два раза (на 1657 вопросов)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: ненадлежащее состояние и ремонт дорог, благоустройство городов и поселков, водоснабжение и газоснабжение поселений.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: нарушение прав в сфере долевого строительства.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	3 квартал 2018 года			2 квартал 2018 года			3 квартал 2017 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (7470 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопроса)
1.	Ненадлежащее состояние и ремонт дорог	438	1,57	5,86	52	0,18	0,72	126	0,45	3,18
2.	Благоустройство городов и поселков	396	1,41	5,30	165	0,59	2,31	132	0,47	3,34
3.	Нарушение прав в сфере долевого строительства	184	0,65	2,46	193	0,69	2,71	99	0,35	2,51
4.	Водоснабжение и газоснабжение поселений	165	0,59	2,21	79	0,28	1,11	70	0,25	1,77

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Новосибирского района - 1,80, Убинского района - 1,72, Коченевского района - 1,43, Мошковского района - 1,23, Куйбышевского района - 1,01, Тогучинского района - 0,88.

2) «Социальная сфера» - 2032 (27%) (во 2 квартале 2018 года - 2016 (28%) - увеличение на 1% (на 16 вопросов)) (в 3 квартале 2017 года - 1280 (32%) - увеличение на 59% (на 752 вопроса)).

Увеличилось количество обращений по вопросу трудоустройства.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: оказание материальной помощи, получение места в детском дошкольном образовательном учреждении, лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	3 квартал 2018 года			2 квартал 2018 года			3 квартал 2017 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7470 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопроса)
1.	Оказание материальной помощи	226	0,81	3,02	256	0,91	3,44	149	0,53	3,77
2.	Получение места в дошкольном образовательном учреждении	176	0,63	2,35	192	0,68	2,68	295	1,06	7,46
3.	Лечение и оказание медицинской помощи	97	0,34	1,29	203	0,72	2,84	77	0,27	1,94
4.	Трудоустройство	86	0,31	1,15	80	0,28	1,11	57	0,21	1,44
5.	Лекарственное обеспечение	33	0,11	0,44	34	0,12	0,47	28	0,11	0,71

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Болотнинского района - 1,42, Черепановского района - 1,38, Чистоозерного района - 0,86, Мошковского района - 0,80, Ордынского района и г. Новосибирска - 0,69.

3) «Жилищно-коммунальная сфера» - 1669 (22%) (во 2 квартале 2018 года - 1569 (22%) - увеличение на 6% (на 100 вопросов)) (в 3 квартале 2017 года - 1231 (36%) - увеличение на 36% (на 438 вопросов)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: улучшение жилищных условий, перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении, переселение из ветхого и аварийного жилья, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Уменьшилось количество обращений по вопросу ненадлежащего содержания имущества многоквартирных жилых домов.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	3 квартал 2018 года			2 квартал 2018 года			3 квартал 2017 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7470 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопроса)
1.	Улучшение жилищных условий	189	0,67	2,53	186	0,66	2,61	116	0,41	2,93
2.	Ненадлежащее содержание имущества МКД	166	0,59	2,22	171	0,61	2,39	193	0,69	4,88
3.	Перебои в тепло, водо- и газоснабжении	124	0,44	1,65	119	0,42	1,66	66	0,23	1,67
4.	Переселение из ветхого и аварийного жилья	102	0,36	1,36	81	0,29	1,13	99	0,35	2,51
5.	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	54	0,19	0,72	48	0,17	0,67	34	0,12	0,86

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно - коммунальная сфера» проявили жители: г. Оби - 1,83, Барабинского района - 0,84, Мошковского района - 0,80, Чистоозерного района - 0,74, Татарского района - 0,73, Сузунского района - 0,71.

4) «Государство, общество, политика» - 890 (12%) (во 2 квартале 2018 года - 1021 (14%) - уменьшение на 13% (на 131 вопрос)) (в 3 квартале 2017 года - 448 (11%) - увеличение на 99% (на 442 вопроса)).

Уменьшилось количество обращений по вопросам: просьбы о личном приеме руководителями Правительства Новосибирской области, деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Увеличилось количество обращений по вопросу реализации и восстановления нарушенных прав граждан.

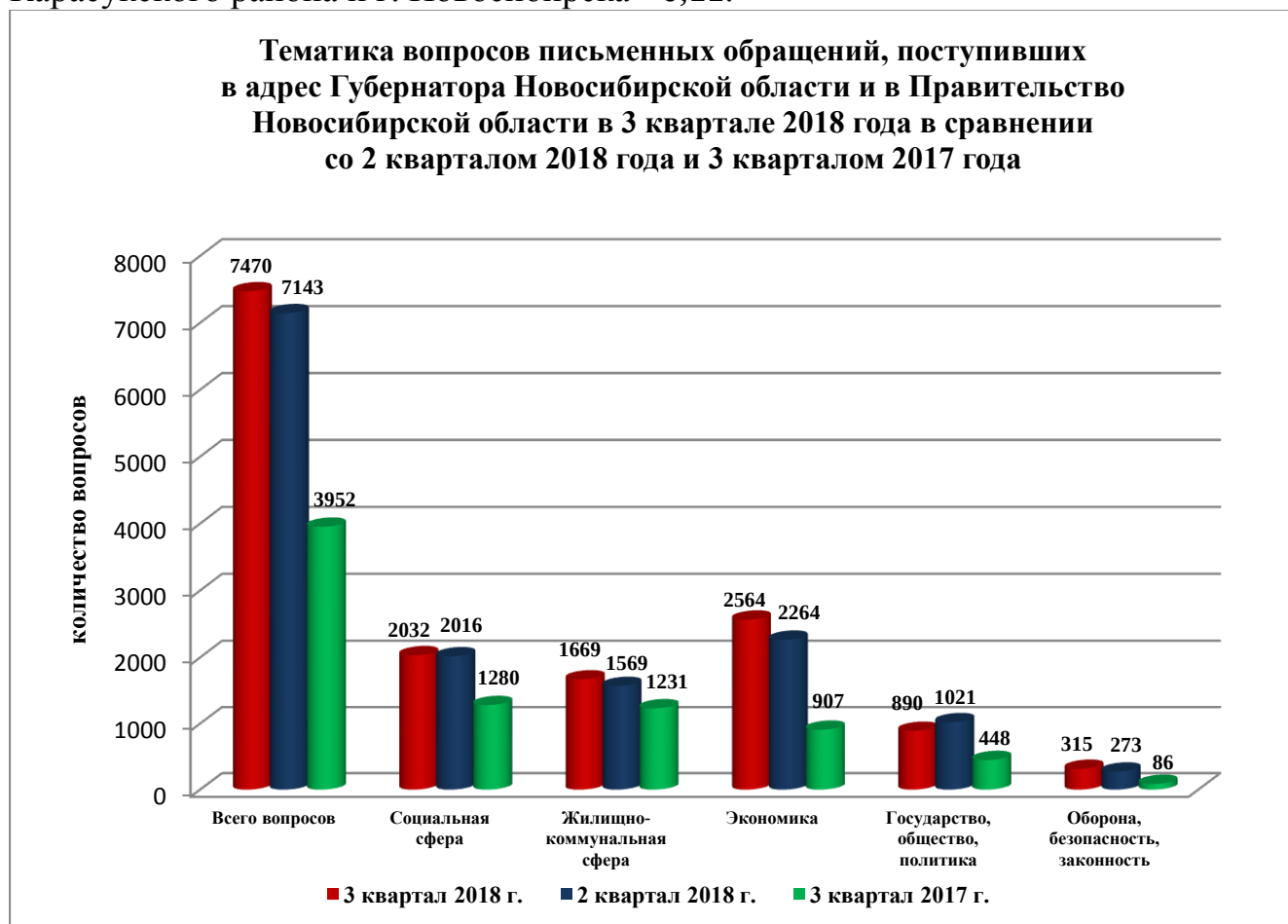
Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	3 квартал 2018 года			2 квартал 2018 года			3 квартал 2017 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7470 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопроса)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (3952 вопроса)
1.	Просьбы о личном приеме руководителями Правительства Новосибирской области	285	1,02	3,81	293	1,05	4,11	48	0,17	1,21
2.	Деятельность ИОГВ и ОМС	166	0,59	2,22	250	0,89	3,49	45	0,16	1,13
3.	Реализация и восстановление нарушенных прав граждан	27	0,09	0,36	20	0,07	0,27	84	0,31	2,12

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Баганского района - 0,78, Коченевского района - 0,49, Болотнинского района - 0,40, Барабинского района - 0,38, Тогучинского района - 0,30.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 315 (4%) (во 2 квартале 2018 года - 273 (4%) - увеличение на 15% (на 42 вопроса)) (в 3 квартале 2017 года - 86 (2%) - увеличение более чем в три раза (на 229 вопросов)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Барабинского района - 0,19, Новосибирского района - 0,14, Коченевского района - 0,13, г. Искитима - 0,12, Карасукского района и г. Новосибирска - 0,11.



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 4654 (87%) (во 2 квартале 2018 года - 4625, в 3 квартале 2017 года - 3196);

- жалобы - 422 (8%) (во 2 квартале 2018 года - 524, в 3 квартале 2017 года - 124);

- запросы - 117 (2%), в том числе рассмотрены в течение 7 дней - 29, в течение 10 дней - 9, в течение 15 дней - 79 (во 2 квартале 2018 года - 130, в 3 квартале 2017 года - 74);

- предложения - 101 (2%) (во 2 квартале 2018 года - 65, в 3 квартале 2017 года - 26);

- не обращения - 71 (1%) (во 2 квартале 2018 года - 91, в 3 квартале 2017 года - 39).

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

- Губернатором Новосибирской области - 332 (4%) *(во 2 квартале 2018 года - 271 (4%), в 3 квартале 2017 года - 295 (8%))*;

- 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 - 1570 (21%) *(во 2 квартале 2018 года - 1035 (14%), в 3 квартале 2017 года - 512 (13%))*;

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 2659 (36%) *(во 2 квартале 2018 года - 2460 (34%), в 3 квартале 2017 года - 1632 (41%))*;

- органами местного самоуправления - 2231 (30%) *(во 2 квартале 2018 года - 1901 (27%), в 3 квартале 2017 года - 1160 (29%))*;

- территориальными федеральными органами исполнительной власти и иными государственными органами - 678 (9%) *(во 2 квартале 2018 года - 218 (3%), в 3 квартале 2017 года - 353 (9%))*.

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 158 (2%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 47 *(во 2 квартале 2018 года - 167 (2%), в том числе меры приняты - 122, в 3 квартале 2017 года - 157 (4%), в том числе меры приняты - 126)*;

- разъяснено - 6546 (88%) *(во 2 квартале 2018 года - 6976 (98%), в 3 квартале 2017 года - 3795 (96%))*, в том числе оставлено без ответа автору (переписка по указанному вопросу прекращена) - 5;

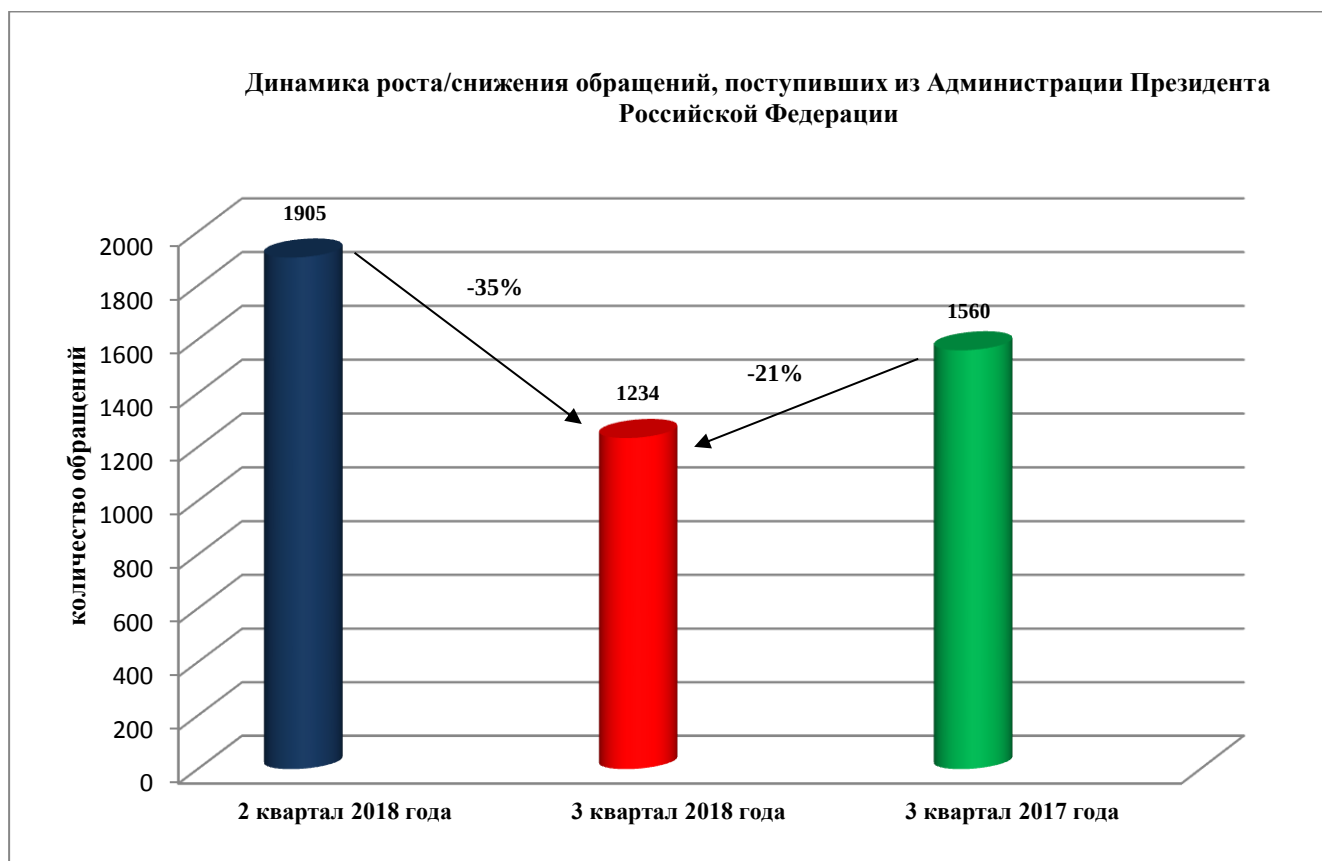
- не поддержано - нет *(во 2 квартале 2018 года - нет, в 3 квартале 2017 года - нет)*;

- на рассмотрении (по состоянию на 29.10.2018) - 766 (10%).

III. Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **1234** обращения жителей Новосибирской области, в том числе 1209 письменных обращений и 25 устных сообщений *(во 2 квартале 2018 года - 1905 письменных обращений, в том числе 17 устных сообщений, в 3 квартале 2017 года - 1560 письменных обращений, в том числе 22 устных сообщения)*.

По сравнению со 2 кварталом 2018 года количество обращений в адрес Президента Российской Федерации уменьшилось на 35% (на 671 обращение), по сравнению с 3 кварталом 2017 года количество обращений уменьшилось на 21% (на 326 обращений).

В 1234 письменных обращениях и устных сообщениях содержится 1689 вопросов. По сравнению со 2 кварталом 2018 года количество содержащихся в обращениях вопросов уменьшилось (2529) на 33% (на 840), по сравнению с 3 кварталом 2017 года (1809) уменьшилось на 7% (на 120).



Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 706 (57% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 59 (5%), г. Бердска - 41 (3%), г. Искитима - 21 (2%), Черепановского района - 16 (1%), Куйбышевского и Колыванского районов - по 15 (1%), Искитимского района - 14 (1%).

Вопросы, содержащиеся в обращениях, относятся к тематическим разделам:

- Социальная сфера - 649 (38% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 448 (27%);
- Экономика - 380 (22%);
- Государство, общество, политика - 169 (10%);
- Оборона, безопасность, законность - 43 (3%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 40 (2%), в том числе меры приняты - по 8 вопросам (во 2 квартале 2018 года - 40 (2%), в том числе меры приняты - 28, в 3 квартале 2017 года - 65 (4%), в том числе меры приняты - 52);
- разъяснено - 1447 (87%) (во 2 квартале 2018 года - 2472 (98%), в 3 квартале 2017 года - 1744 (96%));
- не поддержано - нет (во 2 квартале 2018 года - нет, в 3 квартале 2017 года - нет);
- на рассмотрении (по состоянию на 29.10.2018) - 177 (11%).

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** граждан 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 3 квартале 2018 года на личный прием обратились **802** человека (*во 2 квартале 2018 года - 785 человек, в 3 квартале 2017 года - 556 человек*), в том числе приняты:

- Губернатором Новосибирской области - 10 человек (*во 2 квартале 2018 года - 30 человек, в 3 квартале 2017 года - 24 человека*);

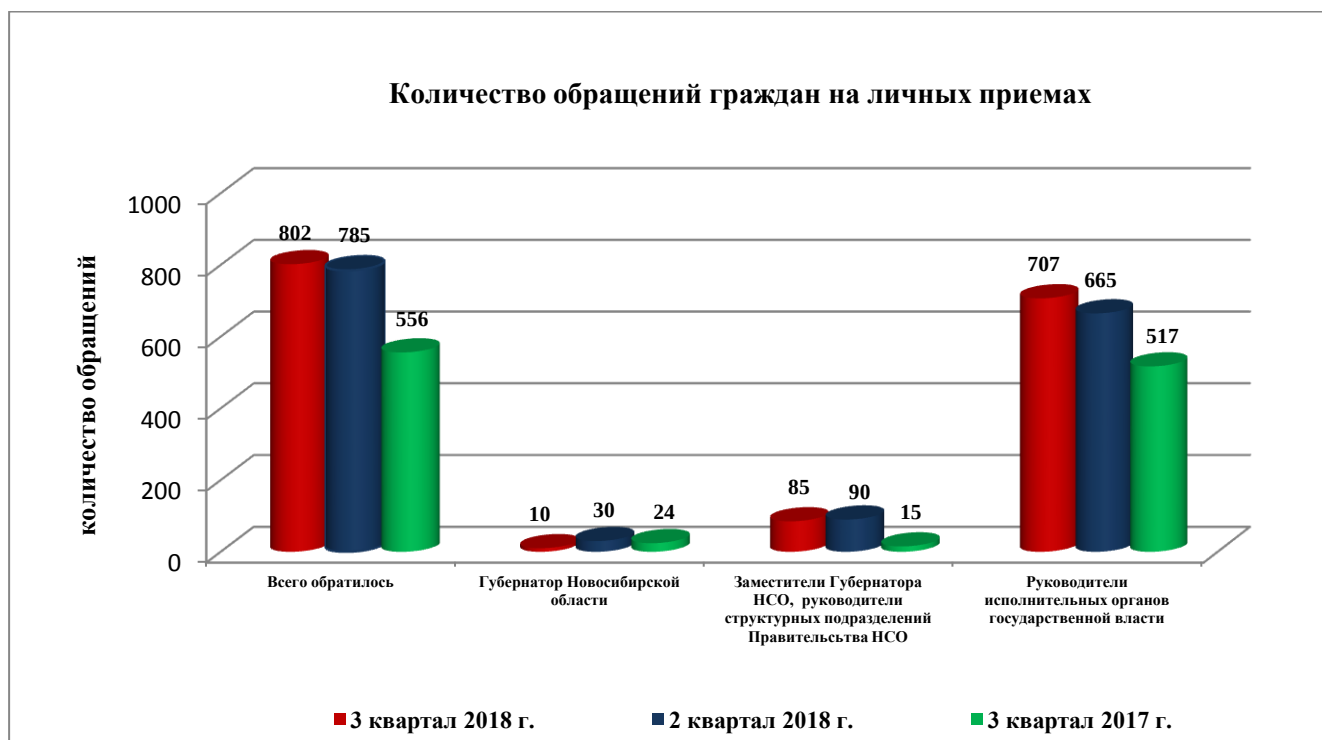
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 85 человек (*во 2 квартале 2018 года - 90 человек, в 3 квартале 2017 года - 15 человек*);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 707 человек (*во 2 квартале 2018 года - 665 человек, в 3 квартале 2017 года - 517 человек*).

По поручению Губернатора Новосибирской области в 3 квартале 2018 года принято 120 человек (*во 2 квартале 2018 года - 107, в 3 квартале 2017 года - 28*).

По сравнению со 2 кварталом 2018 года количество человек, принятых на личных приемах увеличилось на 2% (на 17 человек), по сравнению с 3 кварталом 2017 увеличилось на 44% (на 246 человек).

На личных приемах приняты жители: г. Новосибирска - 551, Новосибирского района - 84, г. Бердска - 29, Тогучинского района - 25, Коченевского района - 14, Искитимского района - 10, Мошковского района - 8, Маслянинского района - 9, Черепановского района, р.п. Кольцово, г. Искитима и г. Оби - по 6, Ордынского, Болотнинского, Барабинского и Колыванского районов - по 4, Карасукского и Каргатского районов - по 3, Доволенского, Здвинского, Сузунского, Усть-Таркского и Чулымского районов - по 2, Куйбышевского, Венгеровского, Краснозерского, Чистоозерного, Кыштовского и Чановского районов - по 1, иных субъектов РФ - 10.



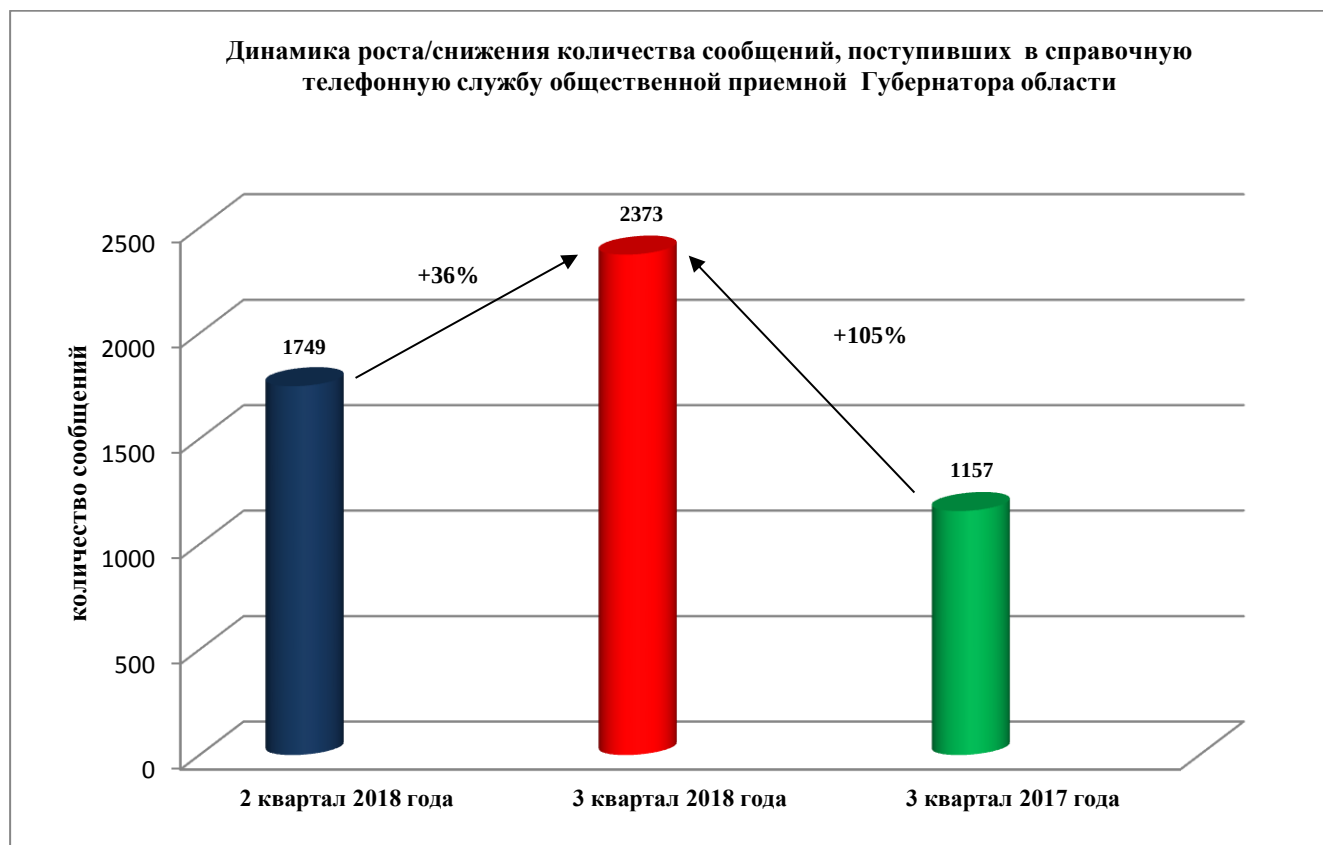
В рамках пилотного проекта по применению в постоянном режиме системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов 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 **6** видеоприемов граждан: первым заместителем министра труда и социального развития Новосибирской области Бахаревой Е.В. (принята жительница г. Карасука Карасукского района по вопросам содействия в трудоустройстве и предоставления жилья по договору социального найма), и.о. начальника Государственной жилищной инспекции Новосибирской области Коноваловым Л.Г. (принята жительница г. Барабинска Барабинского района по вопросу изменения способа оплаты коммунальной услуги за отопление), начальником управления по государственной охране объектов культурного наследия Новосибирской области Кошелевым А.В. (принят житель г. Барабинска Барабинского района по вопросу содействия в приобретении и установке двух артиллерийских пушек около памятника погибшим в ВОВ в с. Бергуль Куйбышевского района), и.о. министра образования Новосибирской области Федорчуком С.В. (принят житель с. Довольное Доволенского района по вопросу открытия группы детского сада в с. Покровка Доволенского района), министром транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области Костылевским А.В. (принят житель г. Чулыма Чулымского района по вопросу возобновления автобусного маршрута), заместителем министра строительства Новосибирской области Бондаренко Е.А. (приняты жители с. Здвинское Здвинского района по вопросу улучшения жилищных условий и р.п. Коченево Коченевского района по вопросу

возобновления программы по выдаче субсидии на строительство жилых домов многодетным семьям).

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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **2373** устных сообщений и запросов информации (*во 2 квартале 2018 года - 1749, в 3 квартале 2017 года - 1157*), в том числе в форме смс-сообщений - 81 (*во 2 квартале 2018 года - 42, в 3 квартале 2017 года - 22*).

По сравнению со 2 кварталом 2018 года количество устных сообщений и запросов увеличилось на 36% (на 624 сообщения и запроса), по сравнению с 3 кварталом 2017 года количество сообщений и запросов увеличилось более чем в два раза (на 1216).



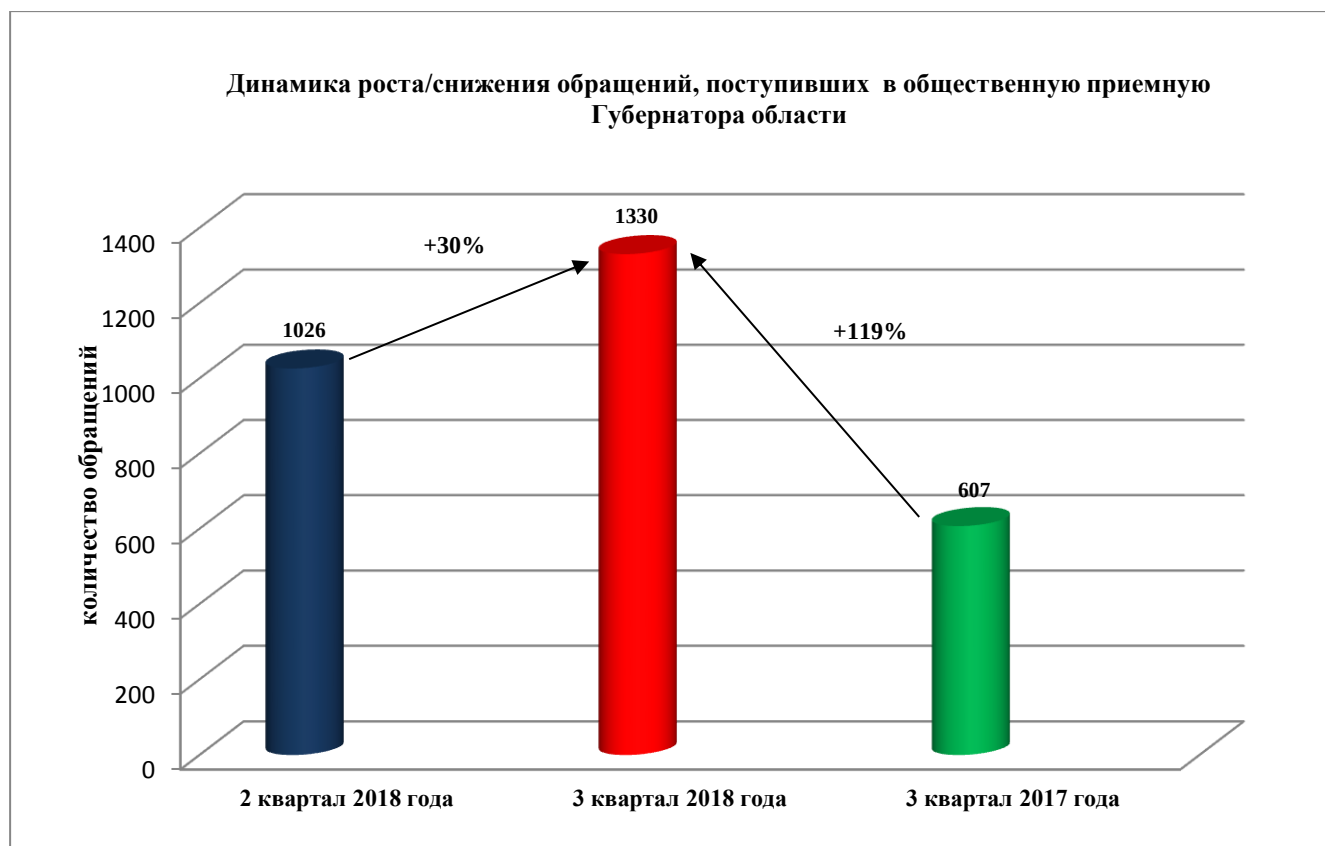
Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 1308 (55% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 167 (7%), г. Бердска - 62 (3%), г. Оби - 52 (2%), Барабинского и Мошковского районов - по 51 (2%), Коченевского района - 47 (2%), Тогучинского района - 46 (2%).

VI. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

В общественную приемную Губернатора области обратилось 1330 человек (*во 2 квартале 2018 года - 1026 человек; в 3 квартале 2017 года - 607 человек*).

По сравнению со 2 кварталом 2018 года количество обратившихся граждан увеличилось на 30% (на 304 обращения), по сравнению с 3 кварталом 2017 года - увеличилось более чем в 2 раза (на 723 обращения).

В 3 квартале 2018 года специалистами общественной приемной Губернатора области оказано **112** юридических консультаций (во 2 квартале 2018 года - 101), принято 728 заявлений от граждан.



Чаще всего в общественную приемную Губернатора области обращались жители: г. Новосибирска - 929 (70% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 117 (9%), г. Бердска - 35 (3%), Коченевского района - 31 (2%), Тогучинского района - 30 (2%), г. Оби - 26 (2%).

В общественной приемной Губернатора области проведены две «прямые линии»:

- 01.08.2018 по вопросу эксплуатации и сохранности автомобильных дорог Новосибирской области. В проведении «прямой линии» приняли участие специалисты министерства транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области, ФКУ «Сибуправтодор», ГКУ НСО «Территориальное управление автомобильных дорог Новосибирской области» и департамента транспорта и дорожно - благоустроительного комплекса мэрии г. Новосибирска. В ходе «прямой линии» поступило 44 звонка, в том числе от жителей: Тогучинского, Чановского районов и г. Новосибирска - по 4, Новосибирского, Маслянинского, Краснозерского и Ордынского районов - по 3, Черепановского, Мошковского, Убинского, Чулымского и Татарского районов, г. Бердска и г. Искитима - по 2, Куйбышевского, Купинского, Венгеровского, Северного и Доволенского районов, г. Оби - по 1. По всем вопросам были даны разъяснения;

- 19.09.2018 по вопросам подготовки объектов жилищно-коммунального комплекса к отопительному сезону 2018-2019 годов, а также порядка и нормативах заготовки гражданами древесины для собственных нужд в Новосибирской области. В проведении «прямой линии» приняли участие специалисты министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области, министерства природных ресурсов и экологии Новосибирской области, государственной жилищной инспекции Новосибирской области и департамента энергетики, жилищного и коммунального хозяйства г. Новосибирска. В ходе «прямой линии» поступило 47 звонков, в том числе от жителей: г. Новосибирска - 7, Искитимского района и г. Бердска по 5, Карасукского и Тогучинского районов - по 4, Краснозерского, Татарского и Барабинского районов - по 3, Куйбышевского и Кыштовского районов - по 2, Мошковского, Маслянинского, Ордынского, Купинского, Сузунского, Болотнинского, Коченевского и Каргатского районов и г. Оби - по 1. По всем вопросам были даны разъяснения.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и запросами граждан, организаций и общественных объединений, и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращений в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области в 2018 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области Травниковым А.А., рабочей группой общественной приемной Губернатора области контрольные мероприятия проведены:

- 7 - 8 августа 2018 года в администрациях Татарского района, г. Татарска, Киевского и Северотатарского сельсоветов Татарского района и в администрациях Чистоозерного района, р.п. Чистоозерное и Табулгинского сельсовета Чистоозерного района;

- 25 сентября 2018 года в администрациях Маслянинского района, р.п. Маслянино, Никоновского и Барковского сельсоветов Маслянинского района.

- 26 сентября 2018 года в управлении по государственной охране объектов культурного наследия Новосибирской области.

Работа с обращениями граждан организована в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. В ходе контрольных мероприятий с главами сельсоветов и специалистами органов местного самоуправления проведен семинар на тему: «О совершенствовании работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц», оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан (в семинаре приняли участие 83 человека).

В соответствии с Планом основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, исполнительных органах государственной власти

и органах местного самоуправления Новосибирской области в 2018 году в общественной приемной Губернатора области проведена стажировка работников вновь назначенных на должности, обеспечивающих работу с обращениями граждан министерства природных ресурсов и экологии Новосибирской области и управления по государственной охране объектов культурного наследия Новосибирской области (приняли участие 3 человека).

В 3 квартале 2018 года 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 4 периодических информационно-статистических обзора обращений.

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 № 86 в целях оперативного принятия решений по обращениям граждан, адресованных Губернатору Новосибирской области, организации выездных личных приемов жителей муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, выполнения поручений Губернатора Новосибирской области по результатам рассмотрения обращений граждан создана мобильная приемная Губернатора Новосибирской области при общественной приемной Губернатора области. Мобильной приемной рассмотрено **120** обращений, в том числе по поручению Губернатора Новосибирской области - 106, с выездом на место - 14.

В 3 квартале 2018 года возвращено обращений на дополнительное рассмотрение - 17.

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области позволило в 3 квартале 2018 года обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение содержащихся в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.