

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 2018 году, а также результатов их рассмотрения и принятых 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 2018 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти Новосибирской области (далее - исполнительные органы государственной власти) и органы местного самоуправления Новосибирской области (далее - органы местного самоуправления) поступило **150626** обращений (в 2017 году - 148206, в 2016 году - 150440), в том числе:

- письменных обращений - 94461 (в 2017 году - 91337, в 2016 году - 94440);
- на личных приемах - 14885 (в 2017 году - 16882, в 2016 году - 19717);
- устно по справочным телефонам - 37040 (в 2017 году - 36898, в 2016 году - 33790), в том числе в форме смс-сообщений - 370 (в 2017 году - 275, в 2016 году - 35);

- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области - 4240 (в 2017 году - 3089, в 2016 году - 2493).



Из **150626** обращений поступило:

1) В адрес **Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области - 31678** (в 2017 году - 22532, в 2016 году - 21659), в том числе:

- письменных обращений - 18961 (в 2017 году - 14382, в 2016 году - 14515);

- на личных приемах к Губернатору Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 463 (в 2017 году - 218, в 2016 году - 217);

- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области - 4240 (в 2017 году - 3089, в 2016 году - 2493);

- устно по телефонам справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области - 8014 (в 2017 году - 4843, в 2016 году - 4434), в том числе в форме смс-сообщений - 183 (в 2017 году - 114, в 2016 года - 35).

2) В адрес руководителей **исполнительных органов государственной власти - 37597** (в 2017 году - 36348, в 2016 году - 40467), в том числе:

- письменных обращений - 34258 (в 2017 году - 32874, в 2016 году - 36401);

- на личных приемах - 2642 (в 2017 году - 2194, в 2016 году - 2556);

- устно по справочным телефонам - 697 (в 2017 году - 1280, в 2016 году - 1510), в том числе в форме смс-сообщений - 116 (в 2017 году - 136).

3) В органы **местного самоуправления всех уровней - 81351** (в 2017 году - 89326, в 2016 году - 88314), из них:

а) в адрес глав **муниципальных районов и городских округов Новосибирской области - 59313** (в 2017 году - 56605, в 2016 году - 58928), из них:

- письменных обращений - 32909 (в 2017 году - 29170, в 2016 году - 31422);

- на личных приемах - 5285 (в 2017 году - 5775, в 2016 году - 6779);

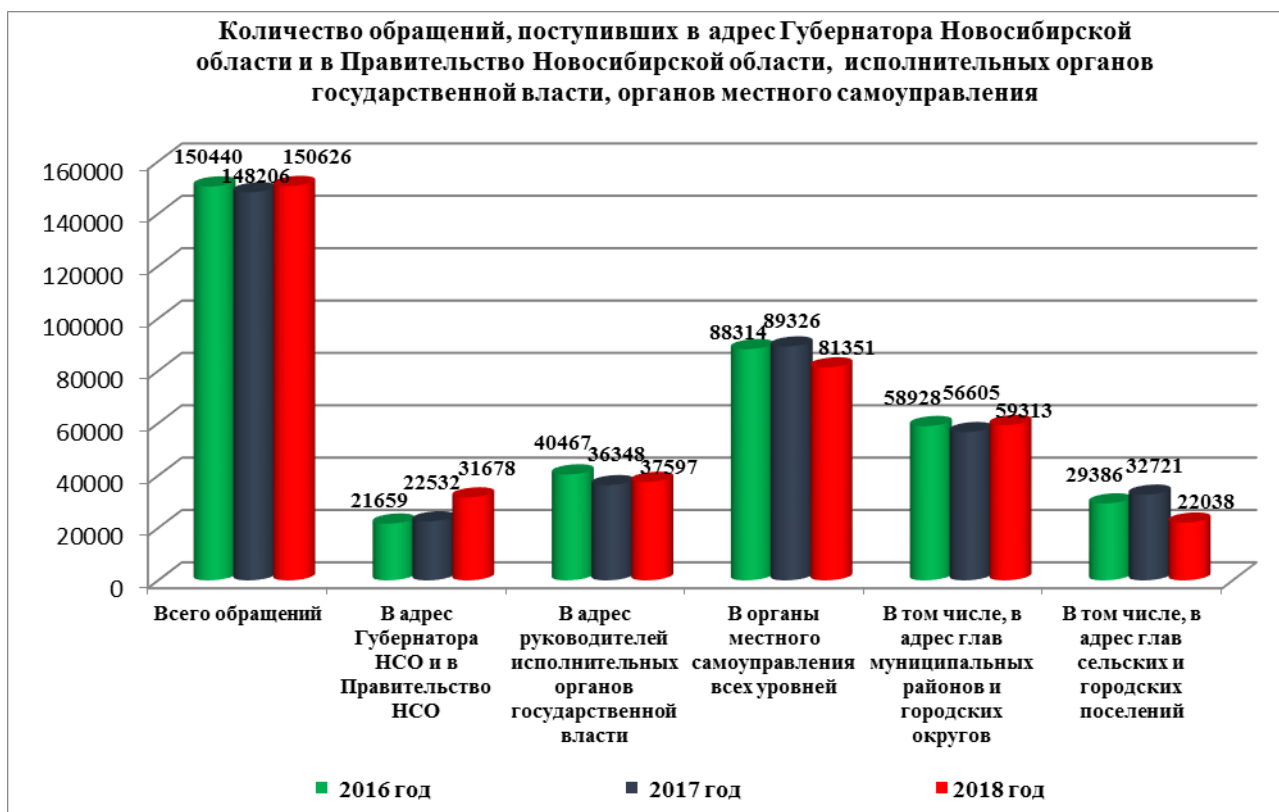
- устно по справочным телефонам - 21119 (в 2017 году - 21660, в 2016 году - 20727), в том числе в форме смс-сообщений - 67 (в 2017 году - 25).

б) в адрес глав **сельских и городских поселений Новосибирской области - 22038** (в 2017 году - 32721, в 2016 году - 29386), из них:

- письменных обращений - 8333 (в 2017 году - 14911, в 2016 году - 12102);

- на личных приемах - 6495 (в 2017 году - 8695, в 2016 году - 10165);

- устно по справочным телефонам - 7210 (в 2017 году - 9115, в 2016 году - 7119), в том числе в форме смс-сообщений - 4.



Анализ количества обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления всех уровней показывает, что по сравнению с 2016 и 2017 годами в 2018 году сохраняется динамика **увеличения** общего количества письменных, личных и устных обращений:

- в 2016 году - 150440 обращений (на 1%);
- в 2017 году - 148206 обращений (на 2%);
- в 2018 году - 150626 обращений.



По сравнению с 2017 годом в 2018 году: на 40% **увеличилось** общее количество обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, на 5% - в адрес глав муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, на 3% - в исполнительные органы государственной власти, на 33% **уменьшилось** количество обращений в адрес глав сельских и городских поселений Новосибирской области.

II. В 2018 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **31678** обращений (в 2017 году - 22532, в 2016 году - 21659).

По сравнению с 2017 годом в 2018 году общее количество обращений в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области **увеличилось** на 41% (на 9146 обращений), в том числе увеличилось количество обращений:

- на личных приемах к Губернатору Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - на 112% (на 245 обращений) (в 2018 году - 463);

- устно в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - на 65% (на 3171 сообщение) (в 2018 году - 8014);

- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области - на 37% (на 1151 обращение) (в 2018 году - 4240);

- письменных обращений и запросов информации - на 32% (на 4579 обращений) (в 2018 году - 18961).



Рассмотрение письменных обращений

В 2018 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило **18961** письменное обращение (в 2017 году - 14382), в том числе в форме электронного документа - **6708** (35%) (в 2017 году - 3335 (23%)).

По сравнению с 2017 годом количество письменных обращений увеличилось на 32% (на 4579 обращений).



Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения в 2018 году проявили жители: Новосибирского района - 8,54 (1132 обращения), Мошковского района - 8,30 (350 обращений), г. Оби - 8,24 (243 обращения), Убинского района - 7,03 (102 обращения), Черепановского района - 6,96 (331 обращение).

Меньше всего обращались жители: Здвинского района - 1,95 (28 обращений), Доволенского района - 3,17 (51 обращение), Сузунского района - 3,53 (114 обращений), Краснозерского района - 3,97 (119 обращений), Северного района - 4,02 (38 обращений), Куйбышевского района - 4,02 (231 обращение).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 16509 (88%) (в 2017 году - 12823 (89%)) - увеличение на 29%;
- жалобы - 1507 (8%) (2017 году - 1061 (7%)) - увеличение на 42%;
- запросы - 416 (2%) (в 2017 году - 329 (2%)) - увеличение на 26%, в том числе рассмотрены в течение 7 дней - 82 запроса, 10 дней - 18 запросов, 15 дней - 298 запросов;
- предложения - 267 (1%) (в 2017 году - 93 (1%)) - увеличение в 2,5 раза;
- не обращения - 262 (1%) (в 2017 году - 76) - увеличение в 3,5 раза.

В 18961 письменном обращении содержится 26029 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Экономика» - 7618 (29%) (в 2017 году - 4113 (25%));
- «Социальная сфера» - 7397 (28%) (в 2017 году - 4909 (29%));
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 6446 (25%) (в 2017 году - 5164 (30%));
- «Государство, общество, политика» - 3572 (14%) (в 2017 году - 2105 (12%));
- «Оборона, безопасность, законность» - 996 (4%) (в 2017 году - 402 (4%).



1) «Экономика» - 7618 (29%) (в 2017 году - 4113 (25%)) - увеличение на 85%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: ремонт и содержание дорог, благоустройство городов и поселков, нарушение прав в сфере долевого строительства, водоснабжение и газификация поселений, строительство объектов социальной сферы.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2018 год			2017 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопроса)
1.	Ремонт и содержание дорог	1036	3,71	3,98	438	1,57	2,62
2.	Благоустройство городов и поселков	878	3,14	3,37	770	2,77	4,61
3.	Нарушение прав в сфере долевого строительства	779	2,79	2,79	606	2,18	3,63
4.	Водоснабжение и газификация поселений	445	1,59	1,71	280	1,01	1,67
5.	Строительство объектов социальной сферы	238	0,85	0,91	110	0,39	0,65

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Новосибирского района - 5,91, Мошковского района - 4,61, Колыванского района - 3,74, р.п. Кольцово - 3,21, г. Оби - 3,11, Убинского района - 3,03, Ордынского района - 2,81.

2) «Социальная сфера» - 7397 (28%) (в 2017 году - 4909 (29%)) - увеличение на 51%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: оказание материальной помощи, работа медицинских учреждений и их сотрудников, лечение и оказание медицинской помощи.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: получение мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях, лекарственное обеспечение.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2018 год			2017 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопроса)
1.	Оказание материальной помощи	762	2,73	2,92	608	2,18	3,64
2.	Получение мест в детских дошкольных учреждениях	608	2,18	2,33	863	3,10	5,16
3.	Лечение и оказание мед. помощи	359	1,28	1,37	312	1,12	1,86
4.	Работа медицинских учреждений	311	1,11	1,19	188	0,67	1,12
5.	Лекарственное обеспечение	125	0,44	0,48	142	0,51	0,85

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Черепановского района - 4,12, Чистоозерного района - 3,56, Мошковского района - 3,34, Ордынского района - 2,97, Искитимского района - 2,76, Новосибирского района - 2,74, Баганского района - 2,73.

3) «Жилищно-коммунальная сфера» - 6446 (25%) (в 2017 году - 5164 (30%)) - увеличение на 25%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: перебои в тепло-, водо- и электроснабжении, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, улучшение жилищных условий, работа управляющих организаций.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: расселение из ветхого и аварийного жилья, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2018 год			2017 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопросов)
1.	Улучшение жилищных условий	797	2,85	3,06	552	1,97	3,31
2.	Работа управляющих организаций	487	1,74	1,87	425	1,52	2,54
3.	Перебои в водо-, тепло-, и электроснабжении	432	1,54	1,65	204	0,73	1,22
4.	Расселение из ветхого и аварийного жилья	363	1,31	1,39	377	1,35	2,25
5.	Ненадлежащее содержание имущества МКД	266	0,95	1,01	293	0,93	1,56
6.	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	236	0,84	0,91	132	0,47	0,79

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: г. Оби - 5,22, Татарского района - 3,52, Убинского района - 3,37, Барабинского района - 3,37, Черепановского района - 2,98, Мошковского района - 2,71, Искитимского района - 2,66.

4) «Государство, общество, политика» - 3572 (14%) (в 2017 году - 2105 (12%)) - увеличение на 70%.

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

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

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2018 год			2017 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (16693 вопроса)
1.	Просьбы о личном приеме руководителями Правительства Новосибирской области	1007	3,61	3,86	423	1,52	2,53
2.	Деятельность ИОГВ и ОМС	764	2,73	2,93	215	0,77	1,28
3.	Реализация и восстановление нарушенных прав граждан	115	0,41	0,44	370	1,33	2,21

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Убинского района - 2,55, Кольванского района - 1,71, Мошковского района - 1,47, Болотнинского района - 1,42, Новосибирского района - 1,41, Коченевского района - 1,36, г. Оби - 1,32.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 996 (4%) (в 2017 году - 402 (4%)) - увеличение в 2,4 раза.

Увеличилось количество обращений по вопросам: ответственность за нарушение законодательства - 107 (в 2017 году - 15), охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях - 74 (в 2017 году - 11), конфликты на бытовой почве - 72 (в 2017 году - 42).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Новосибирского района - 0,43, Барабинского района - 0,38, г. Новосибирска - 0,38, Каргатского района - 0,30, Мошковского района - 0,28, Краснозерского района - 0,26, Коченевского района - 0,23.

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

- Губернатором Новосибирской области - **1007** вопросов (4%) (в 2017 году - 923 (6%));

- заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями Правительства Новосибирской области - **4219** вопросов (16%) (в 2017 году - 2454 (15%));

- руководителями исполнительных органов государственной власти - **11730** вопросов (45%) (в 2017 году - 7193 (43%));

- направлены в органы местного самоуправления - **6643** вопроса (26%) (в 2017 году - 4931 (29%));

- направлены в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения - **2430** вопросов (9%) (в 2017 году - 1192 (7%).

Рассмотрено обращений с выездом на место - 2889 обращений (16%), в том числе:

- исполнительными органами государственной власти - 2718 обращений;

- органами местного самоуправления - 171 обращение.

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 766 (3%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 463 (2%) (в 2017 году - 850 (5%), в том числе меры приняты - 621 (4%)),

- разъяснено - 25258 (96%) (в 2017 году - 15842 (95%));

- не поддержано - 5 (в 2017 году - 1).

В 2018 году зарегистрировано 2413 повторных письменных обращений граждан, что составляет 12% от общего количества письменных обращений (18961).

Основные вопросы, содержащиеся в повторных обращениях: ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов и начисление оплаты за ЖКУ (152 вопроса), оказание медицинской помощи и лекарственное обеспечение (113 обращений), завершение долевого строительства (102 вопроса), несогласие с результатами рассмотрения обращений (81 вопрос), оказание материальной помощи (79 вопросов), предоставление мест в детских образовательных учреждениях (37 вопросов), перебои в водо-, тепло- и электроснабжении (34 вопроса), ненадлежащее содержание и ремонт дорог (76 вопросов).

В 2018 году из Администрации Президента Российской Федерации поступило **6009** (32%) письменных обращений жителей Новосибирской области (в 2017 году - 5855 (40%).

По сравнению с 2017 годом количество обращений жителей Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации **увеличилось** на **3%** (на 154 обращения).

Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 3454 (57%), Новосибирского района - 307 (5%), г. Бердска - 174 (3%), Искитимского района - 110 (2%), г. Искитима - 102 (2%), Мошковского района - 95 (2%), Тогучинского района - 88 (1%), Коченевского района - 84 (1%).



В 6009 обращениях содержится 7949 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- Социальная сфера - 2879 (36% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 2265 (28%);
- Экономика - 1791 (23%);
- Государство, общество, политика - 809 (10%);
- Оборона, безопасность, законность - 205 (3%).

III. 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 Правительства Новосибирской области и 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 2018 году на личном приеме принято **3105** человек (*в 2017 году - 2412 человек*), в том числе:

- Губернатором Новосибирской области - **76** человек (*в 2017 году - 87 человек*);

- заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **387** человек (*в 2017 году - 131 человек*).

- руководителями исполнительных органов государственной власти - **2642** человека (*в 2017 году - 2194 человека*).

По поручению Губернатора Новосибирской области принято - 414 человек (*в 2017 году - 65*);

По сравнению с 2017 годом количество обратившихся на личный прием граждан **увеличилось** на 29% (на 693 человека).



В постоянном режиме применяется система личного приема граждан, обеспечивающая 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 33 видеоприема граждан (*в 2017 году - 34*). Приняты жители: Баганского, Барабинского, Болотнинского, Венгеровского, Доволенского, Здвинского, Карасукского, Коченевского, Куйбышевского, Северного, Сузунского, Тогучинского, Черепановского, Чистоозерного, Чулымского, Усть-Таркского районов, г. Бердска и г. Оби.

12 декабря 2018 года в День Конституции Российской Федерации в общероссийский день приема уполномоченными лицами Правительства Новосибирской области, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления принято **357** человек (*в 2017 году - 428 человек*).

IV. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

В общественную приемную Губернатора области обратилось 4240 человек (в 2017 году - 3089 человек).

По сравнению с 2017 годом количество обратившихся граждан **увеличилось** на 37% (на 1151 человек).

В 2018 году специалистами общественной приемной Губернатора области оказаны юридические консультации **921** гражданину (в 2017 году - 666), дано **427** письменных ответов (в 2017 году - 374), от граждан принято **2161** письменное обращение (в 2017 году - 1203).



Чаще всего в общественную приемную Губернатора области обращались жители: г. Новосибирска - 3009 (71% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 353 (8%), г. Бердска - 98 (2%), Коченевского района - 82 (2%), г. Оби - 75 (2%), Ордынского района - 69 (2%), Тогучинского района - 62 (1%), Черепановского района - 37 (1%).

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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **8014** устных сообщений и запросов (в 2017 году - 4843), в том числе в форме смс-сообщений - 183 (в 2017 году - 114).

По сравнению с 2017 годом количество устных сообщений и запросов **увеличилось** на 65% (на 3171 сообщений).



Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 4517 (56% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 609 (8%), г. Бердска - 192 (2%), Тогучинского района - 179 (2%), г. Оби - 157 (2%), Татарского района - 153 (2%), Искитимского района - 146 (2%), Мошковского района - 143 (2%), Барабинского района - 139 (2%), Черепановского района - 115 (1%).

В 8014 запросах и сообщениях содержится 8081 вопрос.

По 65 вопросам общественной приемной Губернатора области совместно с исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления были приняты оперативные меры (Возобновлено водоснабжение: в р.п. Колывань, п. Республиканский Кочковского района, с. Довольное Доволенского района, с. Калиновка Искитимского района, п. Инской, с. Новоабашево, с. Янченково и с. Брусаянка Тогучинского района, п. Светлый и п. Новый в г. Бердске, р.п. Коченево Коченевского района. Проведена уборка дорог от снега: в с. Катково и р.п. Чик Коченевского района, с. Верх-Ики Маслянинского района, п. Кама Куйбышевского района, с. Калиновка Искитимского района, п. Дмитриевский Куйбышевского района, г. Черепаново Черепановского района. Восстановлено электроснабжение: в п. Соколово Колыванского района, с. Барышево Новосибирского района, д. Кошево Мошковского района, с. Завьялово Искитимского района и р.п. Колывань). По 8016 вопросам предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

VI. Меры управляющего воздействия, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения Новосибирской области и мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан.

В 2018 году общественной приемной Губернатора области подготовлено и представлено Губернатору Новосибирской области, руководителям Правительства Новосибирской области, а также направлены в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления **105** информационно-аналитических материалов с анализом количества и тематики вопросов обращений, результатов рассмотрения и принятых по обращениям мер, в том числе: 47 еженедельных оперативных информационных, 16 периодических информационно-статистических обзоров обращений, 3 информации в Администрацию Президента Российской Федерации о мерах управляющего воздействия, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации, 37 оперативных информационных обзоров обращений граждан, поступивших в отчетном периоде от жителей с отдельных территорий области, 2 тематических информационно-аналитических обзора по наиболее проблемным вопросам, содержащихся в обращениях.

На основе анализа тематики и количества обращений граждан принимались решения о проведении «Прямых линий» по наиболее актуальным вопросам.

В 2018 году в общественной приемной Губернатора области проведено **8** «прямых линий» (поступило **357** звонков).

«Прямые линии» проведены по вопросам:

- в рамках «Дня правовой помощи детям»: «Исполнение судебных решений о защите прав родителей и детей (взыскание алиментов, ответственность за неуплату алиментов и её видах, обеспечение жилыми помещениями детей - сирот, оставшихся без попечения родителей)» (поступило 48 звонков);

- в рамках Декады пожилых людей: «Социальное, медицинское обслуживание и пенсионное обеспечение граждан пожилого возраста» (поступило 53 звонка);

- проведен «День открытых дверей» и телефонная «прямая линия», посвященные Международному дню защиты детей (лично обратилось 27 граждан, в ходе телефонной «Прямой линии» поступило 43 звонка);

- «Порядок назначения и осуществления ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка и (или) ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка» (поступил 41 звонок);

- «Организация медицинской помощи, лекарственного обеспечения и строительства медицинских учреждений на территории Новосибирской области» (поступило 40 звонков);

- «Подготовка объектов жилищно-коммунального комплекса к отопительному сезону 2018-2019 года, а также порядка и нормативах заготовки гражданами древесины для собственных нужд в Новосибирской области» (поступило 47 звонков);

- «Предоставление мер социальной поддержки, лекарственном обеспечении, реабилитации и организации трудовой занятости инвалидов на территории Новосибирской области» (поступило 40 звонков);

- эксплуатации и сохранности автомобильных дорог Новосибирской области (поступило 44 звонка).

По всем поступившим вопросам были даны квалифицированные консультации, по отдельным обращениям осуществлялись проверки изложенных в обращениях фактов.

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, контроля исполнения поручений Губернатора Новосибирской области по результатам рассмотрения обращений граждан создана мобильная приемная Губернатора Новосибирской области при общественной приемной Губернатора области. Мобильной приемной рассмотрено **214** обращений, в том числе с выездом на место и с участием заявителя - 22 (в 2017 году - 196, в том числе с выездом на место и с участием заявителя - 25).

В 2018 году обучение по программе повышения квалификации по теме: «Организация работы с обращениями граждан» прошли **62** государственных гражданских и муниципальных служащих.

Общественной приемной Губернатора области с должностными лицами и работниками исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам совершенствования работы с обращениями проведено **45** семинаров (обучение прошли **1753** человека). С **86** вновь назначенными работниками исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления на должности, обеспечивающие работу с обращениями граждан, проведены стажировки.

В целях обеспечения права граждан на обращение вне зависимости от их места жительства, пребывания или нахождения, в любые исполнительные государственные органы и органы местного самоуправления:

- обеспечено функционирование системы перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших из Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области, в справочные телефонные службы исполнительных органов государственной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов. В 2018 году в общественную приемную Губернатора области поступило **76** сообщений (в 2017 году - 84);

- обеспечена возможность гражданам направлять в адрес Губернатора Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления в реальном режиме времени смс-сообщения в электронной форме. В общественную приемную Губернатора области поступило **183** смс-сообщения (в 2017 году - 114), в исполнительные органы государственной власти - 116 (в 2017 году - 136) и органы местного самоуправления - **71** (в 2017 году - 25);

- обеспечено функционирование портала Правительства Новосибирской области «Электронная демократия Новосибирской области». В 2018 году поступило **251** сообщение (*в 2017 году - 299*);

- **467** официальных сайтов органов исполнительной государственной власти и органов местного самоуправления переведены на единую платформу официального сайта Правительства Новосибирской области (30 органов исполнительной власти, 30 администраций районов и городских округов, 407 администраций сельских и городских поселений), что позволило создать единую систему доступа граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- в **30** исполнительных органах государственной власти и **66** органах местного самоуправления внедрена единая система регистрации и учета обращений на базе системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (СЭДД), что позволило сократить сроки регистрации обращений, а главное - сократить сроки переадресации и рассмотрения обращений.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» приняты организационно-технические и информационные меры, разработана необходимая методическая база:

- назначены уполномоченные лица, обеспечивающие размещение на ресурсе сетевого справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ) информации о результатах рассмотрения обращений и мерах, принятых по обращениям - 531 (100%);

- с уполномоченными лицами проведены 15 обучающих семинаров, в том числе: 8 выездных и 4 в режиме видео-конференц-связи;

- разработана инструкция о порядке предоставления и заполнения формы отчета на информационном ресурсе ССТУ.РФ;

- на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления внедрена унифицированная форма страницы, предназначенной для направления обращений в форме электронного документа и установлены счетчики обращений «Спутник»;

- с 1 января 2018 года все исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления приступили к применению в работе с обращениями граждан нового типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и организаций;

- 98,8% органов Новосибирской области (525 из 531) подключены к защищенному сегменту информационного ресурса ССТУ.РФ (установлено специализированное программное обеспечение «Автоматизированное рабочее место единой сети обращений граждан» - СПО АРМ ЕС ОГ);

В целях неукоснительного исполнения Указа Президента Российской Федерации в 2019 году будет продолжена работа:

- по подключению органов Новосибирской области к сети «Интернет» (увеличению скорости доступа к сети «Интернет») в целях обеспечения реализации права граждан на обращение в форме электронного документа. В настоящее время 99% администраций сельских и городских поселений (453 из 454) обеспечены проводным или мобильным доступом к сети «Интернет»;

- по подключению органов Новосибирской области к СЭДД в целях оптимизации процесса автоматизированного предоставления информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций на СССТУ.РФ. В настоящее время проводится работа по поэтапному подключению администраций сельских и городских поселений к СЭДД и внедрению модуля интеграции в полуавтоматическом режиме из СЭДД данных об обращениях в защищенный сегмент информационного ресурса ССТУ.РФ;

- по повышению квалификации уполномоченных лиц, осуществляющих работу с обращениями граждан.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

В соответствии с Планом проведения в 2018 году контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным Губернатором Новосибирской области, мобильной приемной Губернатора области проведено **37** контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления (в 2017 году - 45), из них: в 13 исполнительных органах государственной власти, в 24 органах местного самоуправления. В исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области, в которых проводились контрольные мероприятия, работа с обращениями и запросами граждан организована в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ) и Федерального Закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ), нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти и муниципальных правовых актов органов местного самоуправления, регулирующих порядок рассмотрения обращений и запросов граждан.

В лучшую сторону отмечаются:

- министерство культуры Новосибирской области;
- департамент информатизации и развития телекоммуникационных технологий Новосибирской области;
- управление информационных проектов Новосибирской области;
- органы местного самоуправления Коченевского, Чулымского районов и администрация г. Оби.

Отдельные нарушения порядка рассмотрения обращений и запросов граждан выявлены:

- в управлении по государственной охране объектов культурного наследия Новосибирской области;
- в органах местного самоуправления Каргатского, Маслянинского районов.

В ходе проведения контрольных мероприятий оказывалась методическая и практическая помощь исполнительным органам государственной власти и органам местного самоуправления в организации работы с обращениями граждан.

Рассмотрены с нарушением срока - 28 обращений (*в 2017 году - 23*), в том числе с резолюцией Губернатора Новосибирской области - 20 (*в 2017 году - 18*).

Продлены сроки рассмотрения по 403 обращениям (*в 2017 году - 594*).

На новое рассмотрение возвращено 108 обращений (*в 2017 году - 403*).

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и в Правительстве Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области позволило в 2018 году обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.