

**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 ноябре 2018 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 ноябре 2018 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **2465** обращений, запросов и сообщений (в октябре 2018 года - 2502, в ноябре 2017 года - 2609), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **1218** (в октябре 2018 года - 1300, в ноябре 2017 года - 1570);

2) 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 - **69** (в октябре 2018 года - 16, в ноябре 2017 года - 12);

3) личных обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - **239**, в том числе по правовым вопросам - 37 (в октябре 2018 года - 342, в том числе по правовым вопросам - 59, в ноябре 2017 года - 452, в том числе по правовым вопросам - 79);

4) устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - **939** (в октябре 2018 года - 844, в ноябре 2017 года - 575).

По сравнению с октябрём 2018 года общее количество письменных и устных обращений и запросов граждан **уменьшилось** на 1% (на 37 обращений), по сравнению с ноябрем 2017 года **уменьшилось** на 6% (на 144 обращений).



Наибольшее количество обращений, запросов и сообщений поступило от жителей: г. Новосибирска - 1514 (61% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 167 (7%), Искитимского района - 62 (3%), Мошковского района - 50 (2%), Черепановского района - 48 (2%), г. Бердска - 45 (2%), Тогучинского района - 44 (2%).

В **2465** обращениях, запросах и сообщениях содержится **3136** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- государство, общество, политика - 980 (31% от общего количества вопросов);
- экономика - 708 (23%);
- жилищно-коммунальная сфера - 692 (22%);
- социальная сфера - 636 (20%);
- оборона, безопасность, законность - 120 (4%).

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, запросах и сообщениях, показывает, что в ноябре 2018 года по сравнению с октябрём 2018 года (и ноябрем 2017 года) отмечается **увеличение** количества обращений по вопросам:

- лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение населения - *на 62% (47 обращений) (в октябре 2018 года - 29), (в ноябре 2017 года - 49, уменьшение на 4%);*

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - *на 48% (49 обращений) (в октябре 2018 года - 33), (в ноябре 2017 года - 26, на 88%);*

- предоставление социальных льгот - *на 25% (40 обращений) (в октябре 2018 года - 32), (в ноябре 2017 года - 38, на 5%);*

- переселение из ветхого и аварийного жилья - *на 8% (26 обращений) (в октябре 2018 года - 24), (в ноябре 2017 года - 44, уменьшение на 41%).*

Отмечается **уменьшение** количества обращений по вопросам:

- строительство, эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - *на 37% (40 обращений) (в октябре 2018 года - 63), (в ноябре 2017 года - 46, на 13%);*
- получение мест в детских дошкольных образовательных учреждениях - *на 30% (31 обращение) (в октябре 2018 года - 44), (в ноябре 2017 года - 66, на 53%);*
- ненадлежащая работа управляющих организаций по содержанию общего имущества многоквартирных домов - *на 22% (42 обращения) (в октябре 2018 года - 54), (в ноябре 2017 года - 42);*
- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых территорий - *на 13% (84 обращений) (в октябре 2018 года - 96), (в ноябре 2017 года - 73, увеличение на 15%);*
- перебои в электро-, водо- и газоснабжении - *на 5% (42 обращения) (в октябре 2018 года - 44), (в ноябре 2017 года - 47, на 10%).*

### **Письменные обращения**

В ноябре 2018 года поступило **1218** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа - 416 (34%) *(в октябре 2018 года - 1300, в том числе в форме электронного документа - 532 (41%), в ноябре 2017 года - 1570, в том числе в форме электронного документа - 223 (20%))*, в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - **376** (30% от общего количества письменных обращений) *(в октябре 2018 года - 335 (26%), в ноябре 2017 года - 512 (33%))*.

По сравнению с октябрём 2018 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 6% (на 82 обращения), по сравнению с ноябрем 2017 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 22% (на 352 обращения).

По сравнению с октябрём 2018 года количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации **увеличилось** на 12% (на 41 обращение), по сравнению с ноябрем 2017 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 27% (на 136 обращений).

Наибольшее количество письменных обращений поступило от жителей: г. Новосибирска - 732 (60% от общего количества обращений), Новосибирского района - 71 (6%), Мошковского района - 30 (2%), Черепановского района - 28 (2%), г. Бердска - 26 (2%), Искитимского района - 22 (2%).

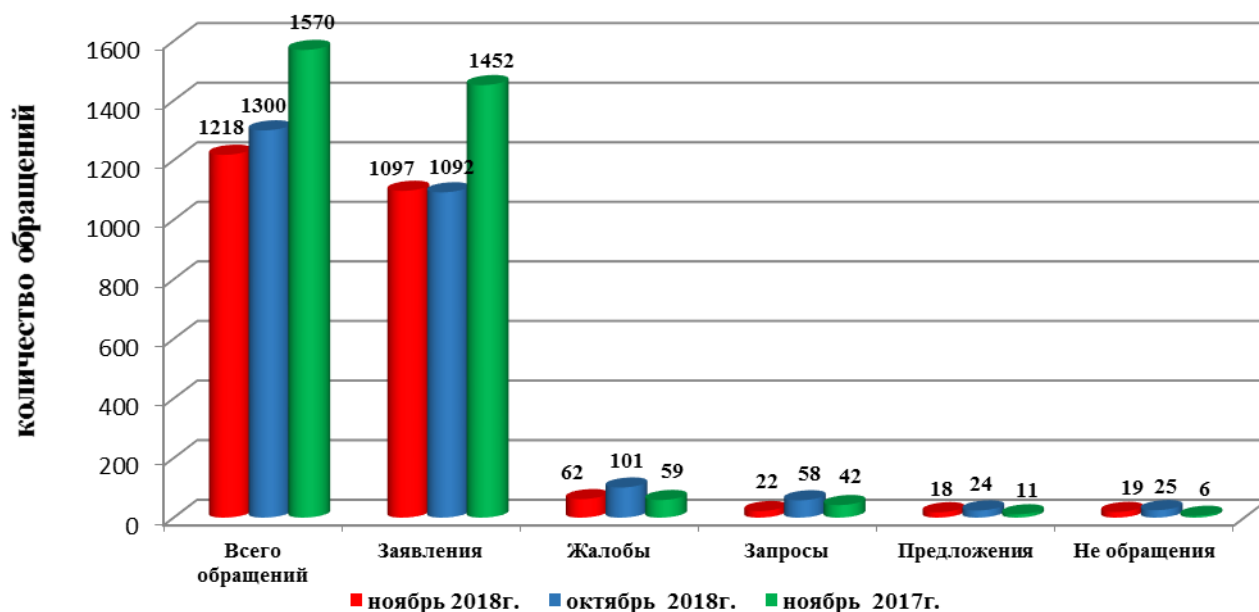
**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Губернатора  
Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области  
в ноябре 2018 года в сравнении с октябрём 2018 года  
и ноябрём 2017 года**



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 1097 (90%) (в октябре 2018 года - 1092 (84%), в ноябре 2017 года - 1452 (92%));
- жалобы - 62 (5%) (в октябре 2018 года - 101 (8%), в ноябре 2017 года - 59 (4%));
- запросы - 22 (2%), в том числе рассмотрены в течение 7 дней - 2, в течение 10 дней - 1, в течение 15 дней - 19 (в октябре 2018 года - 58 (4%), в ноябре 2017 года - 42 (2%));
- не обращения - 19 (2%) (в октябре 2018 года - 25 (2%), в ноябре 2017 года - 6 (1%));
- предложения - 18 (1%) (в октябре 2018 года - 24 (2%), в ноябре 2017 года - 11 (1%)).

**Виды письменных обращений, поступивших в адрес Губернатора  
Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области  
в ноябре 2018 года в сравнении с октябрем 2018 года  
и ноябрем 2017 года**



В **1218** письменных обращениях содержится **1881** вопрос, относящиеся к тематическим разделам:

- экономика - 499 (26%) (в октябре 2018 года - 545 (30%), в ноябре 2017 года - 489 (26%));

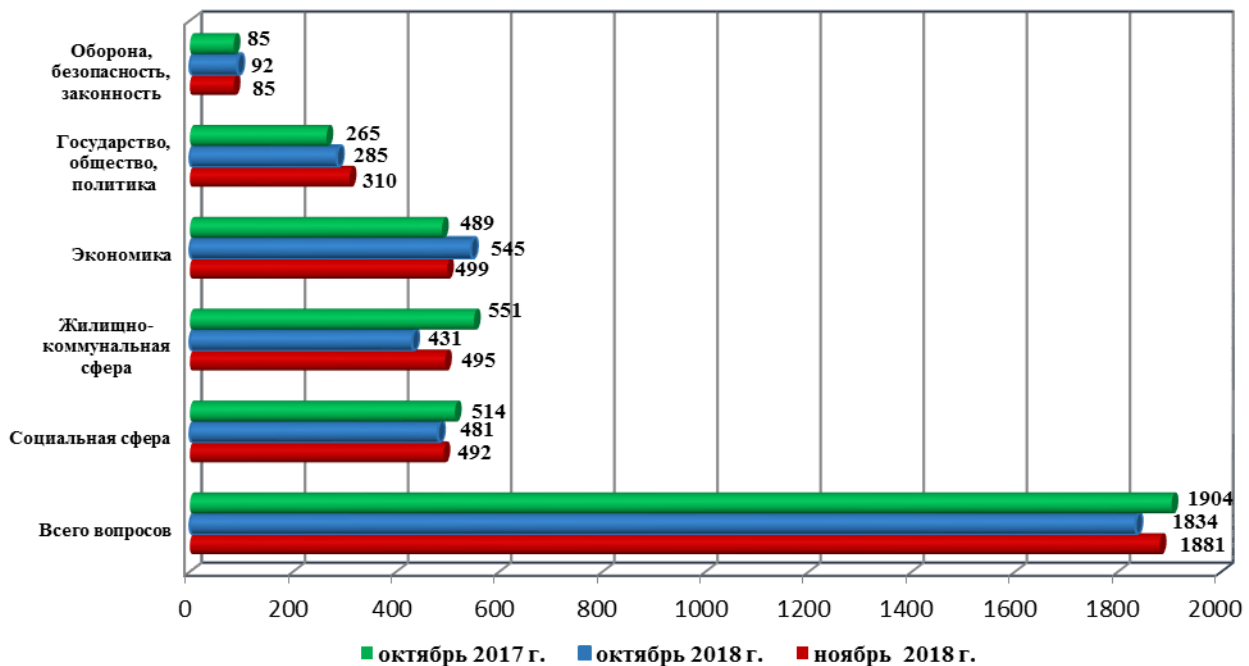
- жилищно-коммунальная сфера - 495 (26%) (в октябре 2018 года - 431 (23%), в ноябре 2017 года - 551 (29%));

- социальная сфера - 492 (26%) (в октябре 2018 года - 481 (26%), в ноябре 2017 года - 514 (27%));

- государство, общество, политика - 310 (17%) (в октябре 2018 года - 285 (16%), в ноябре 2017 года - 265 (14%));

- оборона, безопасность, законность - 85 (5%) (в октябре 2018 года - 92 (5%), в ноябре 2017 года - 85 (5%)).

Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области в ноябре 2018 года в сравнении с октябрём 2018 года и ноябрём 2017 года



Основные вопросы, с которыми обращались жители Новосибирской области:

1) «Экономика» - 499 (27%):

- благоустройство населенных пунктов, обустройство придомовых и внутридворовых территорий, утилизация и переработка твердых бытовых отходов, несанкционированные свалки мусора - 84 обращения.

Обращались жители г. Новосибирска - 53, Новосибирского района - 10, Мошковского района - 7, Коченевского, Барабинского и Чулымского районов - по 2, Искитимского, Тогучинского, Доволенского, Венгеровского, Татарского, Черепановского, Болотнинского районов и г. Оби - по 1.

Жители области обращались о содействии в благоустройстве скверов и парков, строительстве детских и спортивных площадок, оборудовании уличного освещения, тротуаров и парковочных мест;

- нарушение прав граждан в сфере долевого строительства - 49 обращений.

Обращались жители г. Новосибирска - 49 обращений.

Жители города обращались за содействием в завершении строительства многоквартирных домов в г. Новосибирске по улицам: Виллюйская № 3,5,7,9, Сухарная № 1, Печатников № 12, Попова № 1 «а», Зорге № 279/5, Выборная № 101/7, Петухова № 6/6, Д. Ковальчук № 238, Большая № 600/15, Сибирская № 3 «а», Немировича - Данченко № 16/2, Волховская № 37, Ивлева № 160, Каменское шоссе № 16 «б», Тульская № 80, 82;

- строительство, эксплуатация, сохранность и ремонт автомобильных дорог - 40 обращений.

По вопросам состояния дорог обращались жители г. Новосибирска - 10 обращений, Новосибирского района - 5, Колыванского и Мошковского районов - по 4, Коченевского и Карасукского районов - по 3, Тогучинского и Венгеровского районов - по 2, Куйбышевского, Убинского, Баганского, Каргатского, Болотнинского, Искитимского районов и р.п. Кольцово - по 1.

Граждане сообщали о неудовлетворительном состоянии и необходимости ремонта автомобильных дорог в г. Новосибирске по улицам: Журина, Танкистов, А. Лежена, Военная, Речная; в Новосибирском районе: р.п. Краснообск, д.п. Мочище, п. Тулинский, п. Советский; в Колыванском районе: с. Новотырышкино, с. Сидоровка, д. Красный Яр; в Тогучинском районе: г. Тогучин, с. Дергоусово; в Куйбышевском районе: д. Сергиевка, с. Балман; в Коченевском районе: р.п. Коченево, с. Ермиловка; в Баганском районе: с. Андреевка, ж/д станция Районная; в Мошковском районе: с. Орск, п. Октябрьский; в Карасукском районе: с. Хорошее, п. Астроным; в Убинском районе: с. Кожурла; в р.п. Кольцово.

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 495 (26%):

- ненадлежащая работа управляющих организаций - 42 обращения.

Обращались жители г. Новосибирска - 37, г. Бердска - 2, Барабинского, Татарского районов и г. Оби - по 1.

Жители г. Новосибирска сообщали о ненадлежащей работе управляющих организаций: ООО УК «Октябрьская», ООО УК «Дзержинец», ООО УК «Спас - Дом», ООО УК «Регион», ООО УК «ЖЭУ - 4», ЗАО МКС Новосибирск, ООО УК «Достойный сервис», ООО УК «Сибирские коммунальные системы», ООО УК «Горский», ООО УК «ТСН на Богаткова», ООО «УК ЖЭУ - 2», ТСЖ «Сосновый бор», ООО УК «Первый строительный фонд», ООО УК ТСЖ «На Танкистов», ЖЭУ - 10, ООО УК «Техстрой» г. Оби, ООО УК «Лидер» г. Татарска Татарского района, МУП ЖКХ г. Барабинска Барабинского района по вопросам непринятия мер по текущему ремонту домов, своевременному устранению аварий на сетях водоснабжения и коммуникациях, ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирных домов, предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и др.;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении - 42 обращения.

Обращались жители г. Новосибирска - 17, Новосибирского района - 6, Татарского и Мошковского районов - по 4, Убинского, Ордынского и Искитимского районов - по 2, Усть-Таркского, Куйбышевского, Коченевского, Кочковского и Черепановского районов - по 1.

Граждане сообщали об авариях на теплотрассах, о ненадлежащем водо-, тепло- и электроснабжении;

- о содействии в переселении из ветхого и аварийного жилья - 26 обращений.

Обращались жители г. Новосибирска - 14, Барабинского, Чулымского районов и г. Искитима - по 2, Маслянинского, Каргатского, Новосибирского, Карасукского, Куйбышевского районов и г. Бердска - по 1.

С просьбами о содействии в переселении из аварийных домов и включении в программу переселения из ветхого и аварийного жилья обращались жители г. Новосибирска по улицам: 9-го Ноября № 62, Бурденко № 39, Петропавловская № 10, Титова № 48, 3-й пер. Серафимовича № 2, Дунаевского № 19/1, Тюменская № 9, Портовая № 20, Коммунарская № 203, Бердское шоссе № 32, Полярная № 11; в Чулымском районе: ул. Транспортников № 7 г. Чулым; в Барабинском районе: ул. Л. Толстого № 18 г. Барабинск; в Каргатском районе: ул. Свободы № 20 г. Каргат; в Новосибирском районе: ул. Строительная № 27 п. Двуречье; в Куйбышевском районе: ул. Рабочая № 32 с. Нагорное; в г. Искитиме: ул. Трудовая № 15; в г. Бердске: К. Маркса № 62;

- оплата жилищно - коммунальных услуг - 34 обращения.

Обращались жители г. Новосибирска - 20, г. Бердска - 3, Черепановского района и г. Искитима - по 2, Барабинского, Коченевского, Новосибирского, Каргатского, Чановского, Болотнинского районов и р.п. Кольцово - по 1.

Актуальными вопросами для жителей области остаются необоснованное повышение оплаты за жилищно-коммунальные услуги, а также предоставление компенсационных выплат льготным категориям граждан.

3) «Социальная сфера» - 492 (26%):

- лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение - 47 обращений.

Обращались жители г. Новосибирска - 35, Черепановского, Искитимского и Коченевского районов - по 2, Новосибирского, Сузунского, Ордынского, Маслянинского, Кыштовского районов и г. Бердска - по 1.

Чаще всего граждане обращались за содействием в лечении, сообщали об отсутствии узких специалистов в медицинских учреждениях, отсутствии льготных лекарственных препаратов в: ГБУЗ НСО «Городская клиническая больница № 19», ГБУЗ НСО «Городская клиническая больница № 29»;

- оказание материальной и финансовой помощи - 44 обращения.

Обращались жители г. Новосибирска - 11, Черепановского района - 6, Ордынского района - 4, Чистоозерного и Искитимского районов - 3, Чулымского, Маслянинского, Мошковского районов и г. Бердска - по 2, Барабинского, Доволенского, Усть-Таркского, Тогучинского, Куйбышевского, Новосибирского, Каргатского, Болотнинского и Карасукского районов - по 1;

- предоставление социальных льгот - 40 обращений.

Обращались жители г. Новосибирска - 26, Новосибирского района - 3, Ордынского района и г. Искитима - по 2, Барабинского, Мошковского, Коченевского, Татарского, Черепановского районов, г. Бердска и р.п. Кольцово - по 1.

Жители области обращались за содействием в предоставлении льгот на получение путевки на санаторно - курортное лечение, присвоении статуса «Дети войны», «Ветеран труда», «Труженик тыла», награждении знаком отличия «За материнскую доблесть»;

- получение мест в дошкольных образовательных учреждениях - 31 обращение.

Обращались жители г. Новосибирска - 25, г. Бердска - 2, Чулымского, Доволенского, Новосибирского районов и г. Оби - по 1;

4) «Государство, общество, политика» - 310 (16%):

- запросы информации о порядке записи на личный прием к руководителям Правительства Новосибирской области - 83 запроса.

Обращались жители г. Новосибирска - 62, Новосибирского района - 4, Искитимского района - 3, Убинского района - 2, Черепановского, Куйбышевского, Болотнинского, Усть-Таркского, Венгеровского, Колыванского, Мошковского, Чистоозерного, Коченевского районов, г. Бердска, г. Искитима и г. Оби - по 1;

- запросы информации о деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления - 82 запроса.

Обращались жители г. Новосибирска - 52, Новосибирского района - 6, Мошковского и Тогучинского районов - по 3, Венгеровского, Купинского, Черепановского, Искитимского районов и г. Бердска - по 2, Карасукского, Усть-



Тарковского, Краснозерского, Барабинского, Кочковского, Болотнинского, Коченевского и Чистоозерного районов - по 1.

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

- Губернатором Новосибирской области - 65 (4%) (*в октябре 2018 года - 51 (3%), в ноябре 2017 года - 67 (4%)*);

- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 310 (16%) (*в октябре 2018 года - 403 (22%), в ноябре 2017 года - 299 (19%)*);

- исполнительными органами государственной власти - 756 (40%) (*в октябре 2018 года - 570 (31%), в ноябре 2017 года - 644 (41%)*);

- органами местного самоуправления - 506 (27%) (*в октябре 2018 года - 537 (29%), в ноябре 2017 года - 412 (27%)*);

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти - 244 (13%) (*в октябре 2018 года - 273 (15%), в ноябре 2017 года - 148 (9%)*).

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованным и подлежащими удовлетворению) - 19 (1%) (*в октябре 2018 года - 28 (1%), в ноябре 2017 года - 8 (1%)*), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 14 (*в октябре 2018 года - 24, в ноябре 2017 года - 5*);

- разъяснено - 1511 (80%) (*в октябре 2018 года - 1806 (99%), в ноябре 2017 года - 1896 (99%)*);

- оставлено без ответа автору (*переписка по указанному в обращении вопросу прекращена*) - 3 (*в октябре 2018 года - нет, в ноябре 2017 года - нет*);

- на рассмотрении (по состоянию на 20.12.2018) - 348 (19%).

### 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 **296** человек (*в октябре 2018 года - 193 человека, в ноябре 2017 года - 197 человек*), в том числе приняты на личном приеме:

- Губернатором Новосибирской области - 23 человека (*в октябре 2018 года - нет, в ноябре 2017 года - нет*);

- 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 - 46 человек (*в октябре 2018 года - 16 человек, в ноябре 2017 года - 12*);

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 227 человек (*в октябре 2018 года - 177 человек, в ноябре 2017 года - 185 человек*).

Приняты по поручению Губернатора Новосибирской области - 40 человек (*в октябре 2018 года - 30, в ноябре 2017 года - 14*).

По сравнению с октябрем 2018 года количество обращений граждан на личный прием **увеличилось** на 53% (на 103 человека), по сравнению с ноябрем 2017 года **увеличилось** на 50% (на 99 человек).

На личный прием обратилось 219 жителей г. Новосибирска и 75 жителей области.

Вопросы, содержащиеся в устных обращениях, относятся к тематическим разделам:

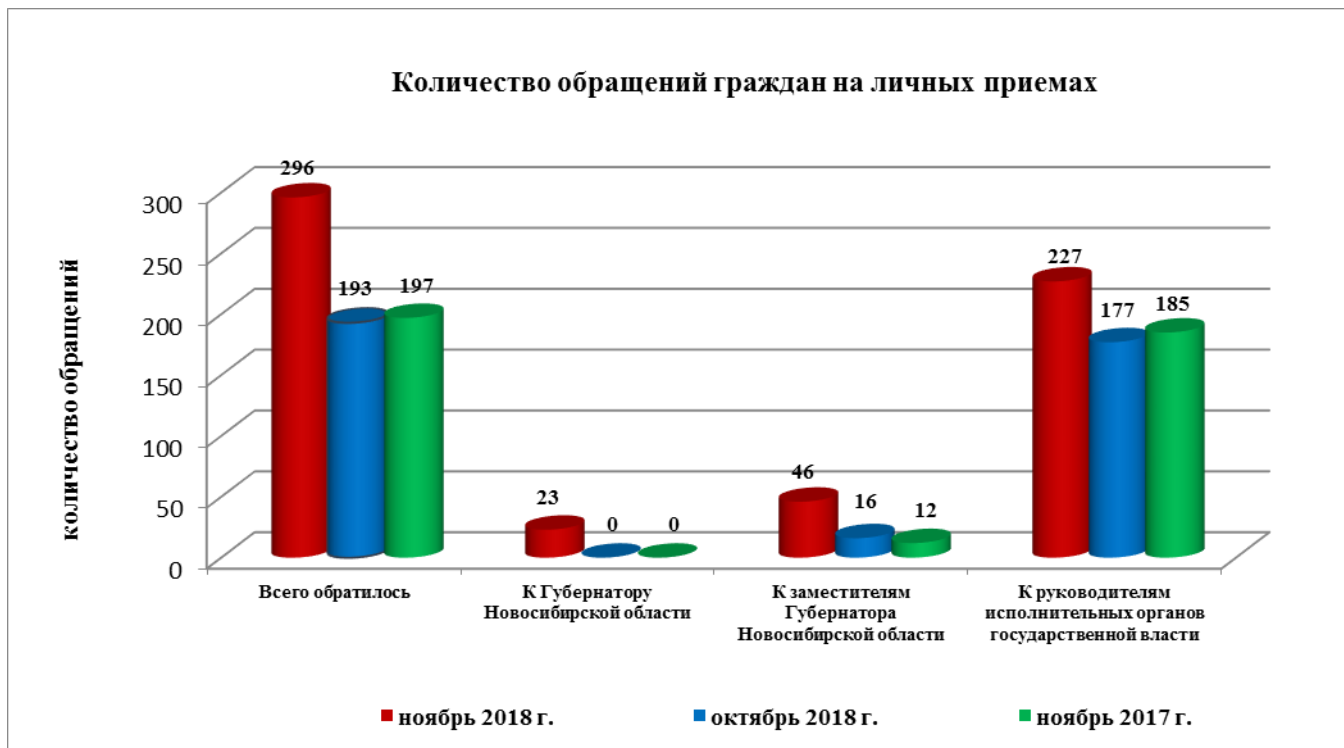
- экономика - 106 (36%) (о содействии в обустройстве придомовых и внутридворовых территорий, ремонте автомобильных дорог, предоставлении земельных участков). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 64, Новосибирского района - 14, Искитимского района - 5, Колыванского и Коченевского районов - по 3, Карасукского, Ордынского, Мошковского районов и р.п. Кольцово - по 2, Болотнинского, Каргатского, Куйбышевского, Убинского, Усть-Таркского, Черепановского районов и г. Бердска - по 1, другие субъекты РФ - 2;

- социальная сфера - 93 (32%) (о содействии в оказании материальной помощи, лечении и оказании медицинской помощи, предоставлении мест в детских дошкольных образовательных учреждениях, трудоустройстве, предоставлении социальных льгот). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 75, Новосибирского района - 6, г. Бердска и г. Оби - по 2, Карасукского, Колыванского, Краснозерского, Северного районов и г. Искитима - по 1, другие субъекты РФ - 3,

- жилищно-коммунальная сфера - 90 (30%) (жалобы на ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, о порядке начисления и оплаты за жилищно-коммунальные услуги, о содействии в улучшении жилищных условий, переселении из ветхого и аварийного жилья). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 76, Новосибирского района - 5, г. Бердска - 3, Карасукского, Куйбышевского, Татарского, Кыштовского, Тогучинского районов и г. Искитима - по 1;

- оборона, безопасность, законность - 4 (1%). Обращались жители г. Новосибирска - 4;

- государство, общество, политика - 3 (1%) (о содействии в реализации и восстановлении нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан). Обращения поступили от жителей г. Новосибирска - 2, Новосибирского района - 1.



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

В справочную телефонную службу поступило **939** устных сообщений и запросов (*в октябре 2018 года - 844, в ноябре 2017 года - 575*), в том числе в форме смс-сообщений - 8 (*в октябре 2018 года - 7, в ноябре 2017 года - 9*).

По сравнению с октябрем 2018 года количество устных сообщений и запросов **увеличилось** на 11% (на 95 сообщений), по сравнению с ноябрем 2017 года **увеличилось** на 63% (на 364 сообщения).

В 939 устных сообщениях и запросах содержится 947 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- государство, общество, политика - 558 (60%) (запросы информации о полномочиях исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан). Обращались жители г. Новосибирска - 378, Новосибирского района - 31, Тогучинского района - 17, Черепановского района и г. Искитима - по 8, Искитимского, Сузунского районов и г. Оби - по 7, Мошковского района - 6, Барабинского, Маслянинского районов и г. Бердска - по 5, Усть-Таркского района и р.п. Кольцово - по 4, Карасукского, Каргатского, Колыванского и Коченевского районов - по 3, Баганского, Куйбышевского, Татарского и Ордынского районов - по 2, Венгеровского, Доволенского, Краснозерского, Купинского, Кыштовского, Убинского, Чановского, Чистоозерного и Чулымского районов - по 1, другие субъектов РФ - 37;

- жилищно-коммунальная сфера - 143 (14%) (сообщения о ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирных домов, перебои в тепло-, электро- и водоснабжении). Обращались жители г. Новосибирска - 62, Искитимского района - 17, Новосибирского района - 16, г. Оби - 8, Тогучинского района - 5, Барабинского, Колыванского и Татарского районов - по 4, г. Бердска - 3, Карасукского, Коченевского, Куйбышевского, Маслянинского, Чановского районов и г. Искитима - по 2, Каргатского, Кочковского, Мошковского, Ордынского, Сузунского, Усть-Таркского и Черепановского районов - по 1, другие субъектов РФ - 1;

- экономика - 131 (14%) (сообщения о неудовлетворительном состоянии придомовых и внутридворовых территорий, ненадлежащее содержание, ремонт и расчистка от снега муниципальных и межмуниципальных дорог). Обращались жители г. Новосибирска - 61, Новосибирского района - 14, Мошковского района - 9, г. Бердска - 5, Черепановского района и г. Оби - по 4, Барабинского, Искитимского, Коченевского, Маслянинского и Тогучинского районов - по 3, Болотнинского, Колыванского, Чистоозерного и Куйбышевского районов - по 2, Баганского, Здвинского, Каргатского, Краснозерского, Кыштовского, Ордынского, Татарского, Убинского, Чулымского районов и г. Искитима - по 1, другие субъекты РФ - 1;

- социальная сфера - 104 (11%) (сообщения о содействии в лечении, оказании медицинской и материальной помощи, трудоустройстве). Обращались жители г. Новосибирска - 57, Новосибирского района - 10, Искитимского района - 7, Карасукского и Тогучинского районов - по 4, Черепановского района - 3, Барабинского, Каргатского, Купинского, Мошковского районов, г. Искитима и г. Бердска - по 2, Болотнинского, Краснозерского, Кыштовского, Северного, Татарского и Чистоозерного районов - по 1, другие субъекты РФ - 1;

- оборона, безопасность, законность - 11 (1%) (разъяснение основных положений законодательства Российской Федерации). Обращались жители г. Новосибирска - 7, Новосибирского района - 2, Чистоозерного района и г. Бердска - по 1.

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области в ноябре 2018 года поступило 316 запросов и 623 сообщения.

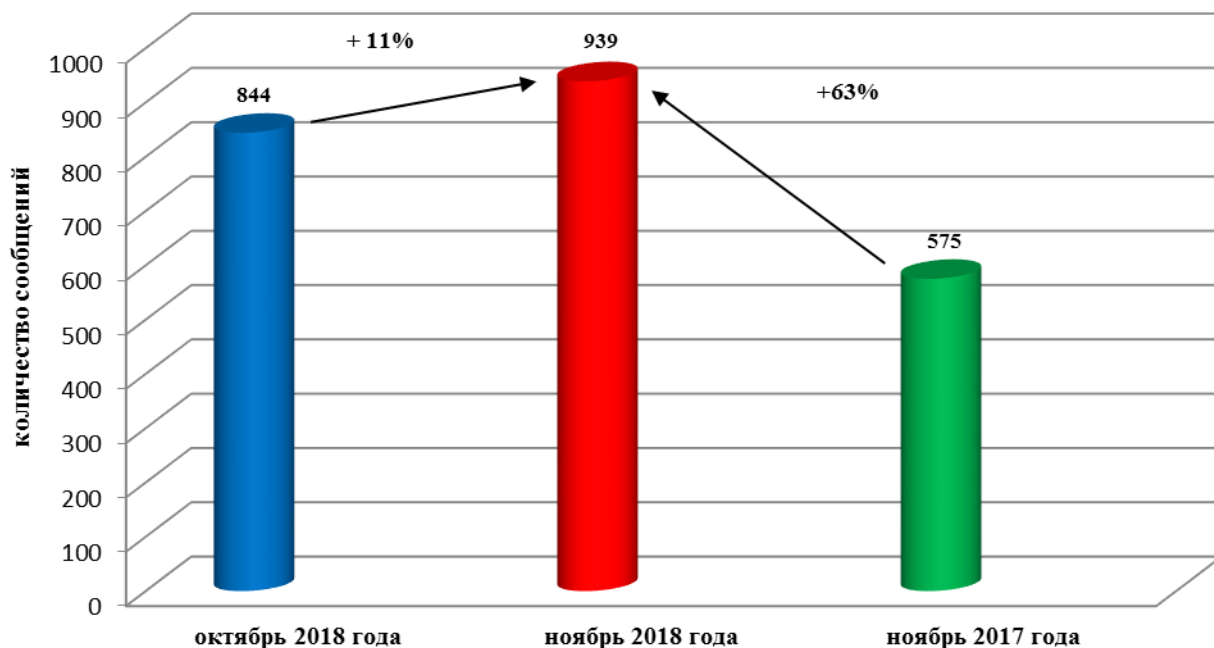
По результатам рассмотрения устных сообщений и запросов:

- поддержано - 9 (1%), в том числе меры приняты - 9.

Специалистами справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области совместно с органами местного самоуправления были приняты оперативные меры: по расчистке от снега участка дороги от с. Катково до р.п. Чик Коченевского района, дорог в с. Верх-Ики Маслянинского района, с. Калиновка Искитимского района и г. Черепаново Черепановского района, записи на личный прием к главе Мошковского района многодетной семьи, по восстановлению электроснабжения по ул. Набережная в р.п. Колывань Колыванского района, по устранению прорыва теплосети по пер. 2 - й Пермский в г. Новосибирске;

- разъяснено - 938 (99%).

Динамика роста/снижения количества сообщений, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области



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 2018 года на Портал поступило 26 сообщений (*в октябре 2018 года - 27, в ноябре 2017 года - 20*). Жители области обращались с сообщениями о неудовлетворительной работе управляющих организаций (14 сообщений) и ненадлежащем содержании и расчистки дорог от снега (12 обращений).

#### **Прием граждан специалистами общественной приемной Губернатора области**

К специалистам общественной приемной Губернатора области обратилось **239** человек (*в октябре 2018 года - 342, в ноябре 2017 года - 452*).

По сравнению с октябрём 2018 года количество обращений **уменьшилось** на 30% (на 103 человека), по сравнению с ноябрём 2017 года **уменьшилось** на 47% (на 213 человек).

Специалистами общественной приемной Губернатора области принято 141 письменное обращение (*в октябре 2018 года - 156*).

Предоставлены консультации гражданам по вопросам:

- о компетенции исполнительных органов государственной власти, о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема - 112 (47%), в том

числе о записи на личный прием к Губернатору Новосибирской области - 83. Обращались жители г. Новосибирска - 83, Новосибирского района - 8, Коченевского района - 3, Болотнинского, Кыштовского и Мошковского районов - по 2, Барабинского, Искитимского, Колыванского, Куйбышевского, Маслянинского, Сузунского, Татарского, Чистоозерного районов и г. Бердска - по 1, другие субъекты РФ - 3;

- о программах по благоустройству придомовых территорий, ремонту автомобильных дорог, о порядке предоставления земельных участков льготным категориям граждан - 37 (15%). Обращались жители: г. Новосибирска - 27, Новосибирского района - 4, Колыванского, Коченевского, Тогучинского, Черепановского районов и г. Оби - по 1, другие субъекты РФ - 1;

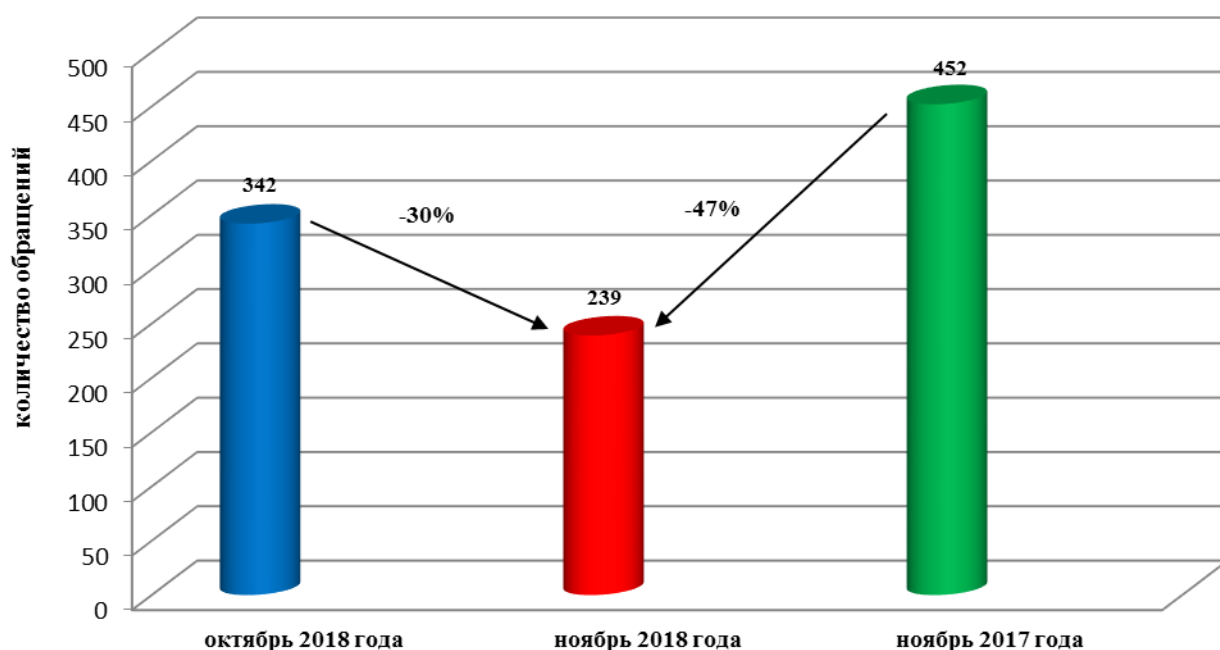
- о порядке предоставления коммунальных услуг, расселения из ветхого и аварийного жилья, работе управляющих организаций - 36 (15%). Обращались жители г. Новосибирска - 21, Новосибирского и Барабинского районов - по 3, Болотнинского, Искитимского, Куйбышевского, Маслянинского, Тогучинского, Черепановского районов и г. Искитима - по 1, другие субъекты РФ - 2;

- о порядке оказания материальной помощи, о содействии в лечении и оказании медицинской помощи - 32 (13%). Обращались жители г. Новосибирска - 24, Новосибирского района - 3, Доволенского, Искитимского, Коченевского, Сузунского и Чановского районов - по 1;

- об основных положениях законодательства Российской Федерации - 22 (9%). Обращались жители г. Новосибирска - 15, Ордынского района - 4, Новосибирского, Черепановского районов и р.п. Кольцово - по 1;

- оказано юридических консультаций - 37. Обращались жители г. Новосибирска - 28, Ордынского района - 4, Новосибирского района - 3, Искитимского района и р.п. Кольцово - по 1.

**Динамика роста/снижения обращений, поступивших к специалистам общественной приемной Губернатора области**



В общественной приемной Губернатора области 20.11.2018 в рамках «Дня правовой помощи детям» проведена «Прямая линия» с целью реализации защиты прав детей по вопросам исполнения судебных решений о защите прав родителей и детей (взыскание алиментов, ответственность за неуплату алиментов и её видах, предоставление жилых помещений детям - сиротам, оставшихся без попечения родителей). В проведении «Прямой линии» приняли участие сотрудники Управления Федеральной службы судебных приставов по Новосибирской области и специалисты министерства труда и социального развития Новосибирской области. В ходе «прямой линии» поступило 48 звонков, из них от жителей: г. Новосибирска - 17, Мошковского, Краснозерского, Татарского, Искитимского районов и г. Искитима - по 3, Доволенского, Куйбышевского, Чановского районов и г. Оби - по 2, Черепановского, Маслянинского, Ордынского, Тогучинского, Колыванского, Новосибирского, Венгеровского и Усть-Тарского районов - по 1. По всем вопросам были даны разъяснения.

### **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., мобильной приемной Губернатора области 20.11.2018 проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в министерстве природных ресурсов и экологии Новосибирской области (далее - министерство). Работа с обращениями граждан в министерстве организована в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. В ходе контрольных мероприятий с работниками министерства проведен семинар по теме: «О совершенствовании работы с обращениями граждан» (приняли участие 12 человек), оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан.

В соответствии с Планом основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в 2018 году в целях повышения уровня профессиональной подготовки и приобретения практического опыта работы с обращениями граждан 07.11.2018 в управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области проведена стажировка работников администраций муниципальных районов, городских округов, сельских и городских поселений Новосибирской области, вновь назначенных на должности, обеспечивающие работу с обращениями граждан, по теме: «Организация работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений» (приняли участие 27 человек).

В структурных подразделениях администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области обращений, поставленных

общественной приемной Губернатора области на контроль, с истекшими сроками рассмотрения нет.

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