

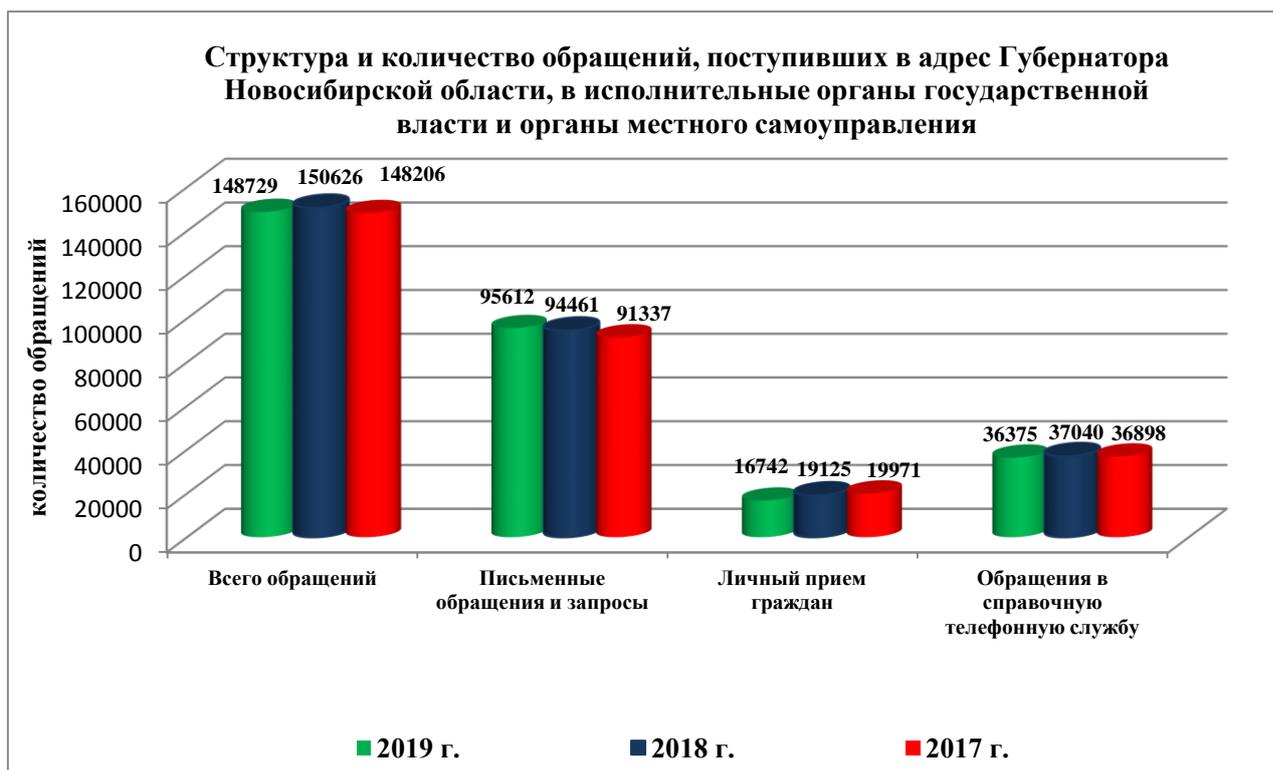
Информационно-статистический обзор рассмотренных письменных и устных обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области в 2019 году, а также результатов их рассмотрения и принятых 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 2019 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 **148729** обращений (в 2018 году – 150626, в 2017 году - 148206), в том числе:

- письменных обращений – 95612 (в 2018 году – 94461, в 2017 году - 91337);
- на личных приемах – 16742 (в 2018 году – 19125, в 2017 году - 19971);
- устно по справочным телефонам – 36375 (в 2018 году – 37040, в 2017 году - 36898), в том числе в форме смс-сообщений - 298 (в 2018 году – 370, в 2017 году - 275);



Из `148729 обращений поступило:

1) В адрес **Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области - 24813** (в 2018 году – 31678, в 2017 году - 22532), в том числе:

- письменных обращений - 14827 (в 2018 году – 18961, в 2017 году - 14382);
- 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 - 328 (в 2018 году – 463, в 2017 году - 218);

- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области – 3041 (в 2018 году – 4240, в 2017 году - 3089);

- устно по телефонам справочной телефонной службы общественной приемной Губернатора области - 6617 (в 2018 году – 8014, в 2017 году - 4843), в том числе в форме смс-сообщений - 96 (в 2018 году – 183, в 2017 году - 114).

2) В адрес руководителей **исполнительных органов государственной власти - 41902** (в 2018 году – 37597, в 2017 году - 36348), в том числе:

- письменных обращений - 38362 (в 2018 году – 34258, в 2017 году - 32874);
- на личных приемах - 2278 (в 2018 году – 2642, в 2017 году - 2194);
- устно по справочным телефонам – 1262 (в 2018 году – 697, в 2017 году - 1280), в том числе в форме смс-сообщений – 106 (в 2018 году – 116, в 2017 году - 136).

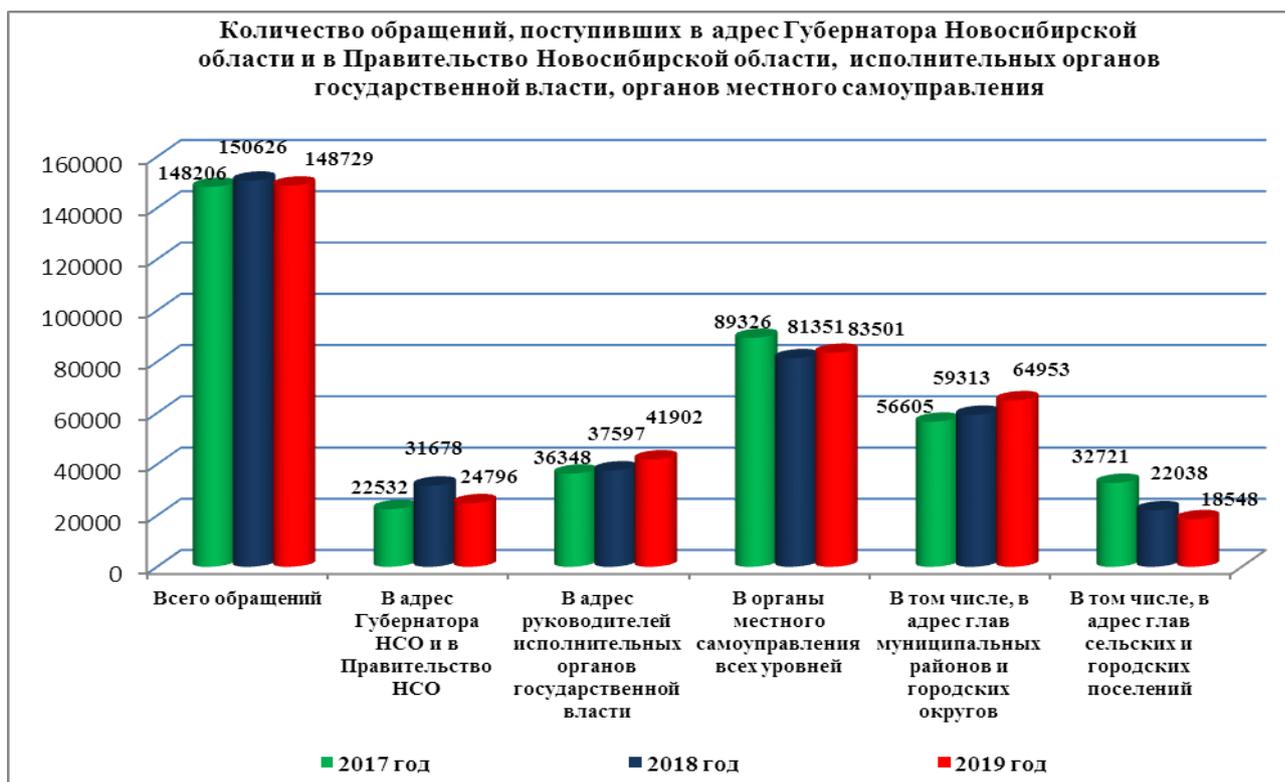
3) В органы **местного самоуправления всех уровней – 82014** (в 2018 году – 81351, в 2017 году - 89326), из них:

а) в адрес глав **муниципальных районов и городских округов Новосибирской области – 61338** (в 2018 году – 59313, в 2017 году - 56605), из них:

- письменных обращений – 34395 (в 2018 году – 32909, в 2017 году - 29170);
- на личных приемах – 5153 (в 2018 году – 5285, в 2017 году - 5775);
- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области – 1148 (в 2018 году – 4240, в 2017 году - 3089);
- устно по справочным телефонам – 21790 (в 2018 году – 21119, в 2017 году - 21660), в том числе в форме смс-сообщений – 96 (в 2018 году – 67, в 2017 году - 25).

б) в адрес глав **сельских и городских поселений Новосибирской области – 20676** (в 2018 году – 22038, в 2017 году - 32721), из них:

- письменных обращений – 8028 (в 2018 году – 8333, в 2017 году - 14911);
- на личных приемах – 5942 (в 2018 году – 6495, в 2017 году - 8695);
- устно по справочным телефонам – 6706 (в 2018 году – 7210, в 2017 году - 9115), в том числе в форме смс-сообщений – 0 (в 2018 году – 4).



Анализ количества обращений, поступивших в 2019 году 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 2018 годом количество обращений **уменьшилось** на 1 % (1897).



По сравнению с 2018 годом в 2019 году общее количество обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, **уменьшилось** на 22%. В исполнительные органы государственной власти количество обращений **увеличилось** на 11%. В адрес глав муниципальных районов и городских округов Новосибирской области **уменьшилось** на 3 % и в адрес сельских и городских поселений Новосибирской области **увеличилось** на 6% .

II. В 2019 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через общественную приемную Губернатора области поступило **24813** обращений (*в 2018 году – 31678, в 2017 году - 22532*).

По сравнению с 2018 годом в 2019 году общее количество обращений в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области **уменьшилось** на 22% (на 6865 обращений), в том числе уменьшилось количество обращений:

- письменных обращений и запросов информации - на 22% (на 4134 обращения) (*в 2018 году - 18961*).

- 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 29% (на 135 обращений) (*в 2018 году - 463*);

- лично на приеме к специалистам общественной приемной Губернатора области - на 3% (на 1199 обращений) (*в 2018 году - 4240*);

- устно в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - на 17% (на 1397 сообщений) (*в 2018 году - 8014*);



Рассмотрение письменных обращений

В 2019 году в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило **14827** письменных обращений (*в 2018 году - 18961*), в том числе в форме электронного документа - 4782 (уменьшение на 29%) (*в 2018 году - 6708*).

По сравнению с 2018 годом количество письменных обращений **уменьшилось** на 22% (на 4134 обращения). По сравнению с 2017 годом количество письменных обращений **увеличилось** на 3% (на 445 обращений).



Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения в 2019 году проявили жители: Каргатского района - 8,21 (133 обращения), Болотнинского района - 6,8 (186 обращений), г. Обь - 6,64 (196 обращений), Новосибирского района - 6,34 (841 обращение), Мошковского района - 6,07 (256 обращений).

Меньше всего обращались жители: Здвинского района - 1,53 (22 обращения), Убинского района - 2,34 (34 обращения), Краснозерского района - 2,53 (76 обращений), Чановского района - 2,63 (62 обращения), Чулымского района - 2,73 (60 обращений).

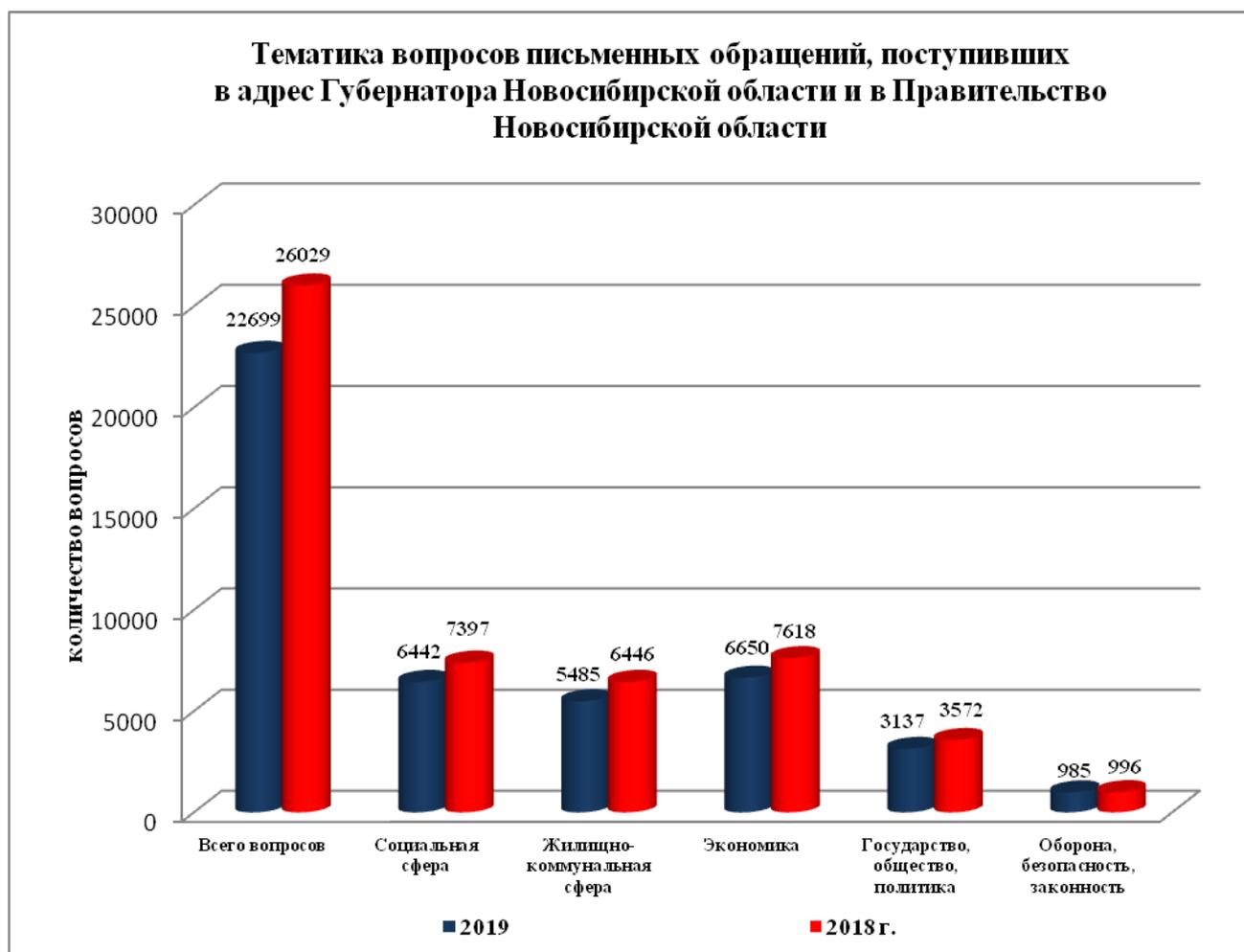
По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 13140 (89%) (*в 2018 году - 16509 (88%)*) - уменьшение на 20%;
- жалобы - 697 (5%) (*2018 году - 1507 (8%)*) - уменьшение на 54%;
- запросы - 512 (3%) (*в 2018 году - 416 (2%)*) - увеличение на 23%, в том числе рассмотрены в течение 7 дней - 64 запроса, 10 дней - 11 запросов, 15 дней - 414 запросов;

- предложения - 205 (1%) (в 2018 году - 267 (1%))
- не обращения - 273 (2%) (в 2018 году - 262)

В 14827 письменных обращениях содержится 22702 вопроса, относящиеся к тематическим разделам:

- «Экономика» - 6652 (30%) (в 2018 году - 7618 (29%));
- «Социальная сфера» - 6443 (28%) (в 2018 году - 7397 (28%));
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 5485 (24%) (в 2018 году - 6446 (25%));
- «Государство, общество, политика» - 3137 (14%) (в 2018 году - 3572 (14%));
- «Оборона, безопасность, законность» - 985 (4%) (в 2018 году - 996 (4%).



1) «Экономика» - 6652 (29%) (в 2018 году - 7618 (29%)) – уменьшение на 13%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: благоустройство городов и поселков, комплексное благоустройство.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: нарушение прав в сфере жилищного строительства, водоснабжение, газоснабжение и электрификация населенных пунктов.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2019 год			2018 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (22702 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопроса)
1.	Благоустройство городов и поселков, комплексное благоустройство	949	3,39	4,18	878	3,14	3,37
2.	Нарушение прав в сфере долевого строительства	444	1,58	1,95	779	2,79	2,99
3.	Водоснабжение, газоснабжение и электрификация поселений	408	1,45	1,79	445	1,59	1,70

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Новосибирского района – 4,30, р.п. Кольцово – 4,19, Ордынского района – 3,0, Болотнинского района – 2,92, г. Оби – 2,77.

2) «Социальная сфера» - 6443 (28%) (в 2018 году – 7397 (28%)) - уменьшение на 13%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: получение мест в дошкольных образовательных учреждениях, оказание материальной помощи и трудоустройство.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2019 год			2018 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (22702 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопроса)
1.	Оказание материальной помощи	670	2,39	2,95	762	2,73	2,92
2.	Получение места в дошкольном образовательном учреждении	590	2,10	2,59	608	2,18	2,33
3.	Лечение и оказание медицинской помощи	472	1,68	2,07	359	1,28	1,37
4.	Трудоустройство	222	1,50	0,97	311	1,11	1,19
5.	Лекарственное обеспечение	139	0,49	0,61	125	0,44	0,48

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Каргатского района -5,92, Чистоозерного района - 3,56, Болотнинского района – 3,62, Мошковского района - 3,34, Кыштовского района – 3,01, Татарского района – 2,90, Кочковского района – 2,82.

3) «Жилищно-коммунальная сфера» - 5485 (24%) (в 2018 году - 6446 (25%)) - уменьшение на 15%.

Увеличилось количество обращений по вопросам: перебои в тепло-, водо- и электроснабжении.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: улучшение жилищных условий, расселение из ветхого и аварийного жилья, ненадлежащее содержание общего имущества МКД, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2019 год			2018 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (22702 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопросов)
1.	Улучшение жилищных условий, расселение ветхого и аварийного жилья	1002	3,65	4,41	1160	4,15	4,45
2.	Ненадлежащее содержание общего имущества МКД, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	1034	3,69	4,55	1421	5,09	5,45
3.	Перебои в водо-, тепло-, и электроснабжении	416	1,48	1,83	405	1,45	1,55

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители: Каргатского района – 3,64, Татарского района – 3,37, г. Оби – 3,15, Купинского района – 3,09, Болотнинского района – 2,74, Барабинского района – 2,69.

4) «Государство, общество, политика» - 3137 (14%) (в 2018 году – 3572 (14%)) - уменьшение на 12%.

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

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	2019 год			2018 год		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (22702 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (26029 вопроса)
1.	Личный прием руководителями Правительства Новосибирской области	721	2,04	3,17	1007	3,61	3,86
2.	Деятельность ИОГВ и ОМС	572	2,04	2,51	764	2,73	2,93

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Каргатского района – 1,72, г. Оби - 1,35, Карасукского района – 1,34, Новосибирского района – 1,31, Ордынского, Коченевского районов – по 1,30, г. Новосибирска – 1,14.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 985 (4%) (в 2018 году - 996 (4%)) - уменьшение на 1%.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: ответственность за нарушение законодательства – 53 (в 2018 году – 107), охрана общественного

порядка в городских и сельских поселениях – 54 (в 2018 году - 74), конфликты на бытовой почве – 43 (в 2018 году – 72).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: р.п. Кольцово – 0,78, Каргатского района – 0,67, г. Оби – 0,61.

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

- Губернатором Новосибирской области – **957** вопросов (4%) (в 2018 году - 1007 (4%));

- заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями Правительства Новосибирской области - **3078** вопросов (13%) (в 2018 году - 4219 (16%));

- руководителями исполнительных органов государственной власти - **10645** вопросов (47%) (в 2018 году - 11730 (45%));

- направлены в органы местного самоуправления - **5610** вопроса (25%) (в 2018 году - 6643 (26%));

- направлены в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения - **2412** вопросов (11%) (в 2018 году - 2430 (9%).

Рассмотрено обращений с выездом на место - 361 обращение (2,4%) (в 2018 году – 442 (2,3 %)), в том числе:

- исполнительными органами государственной власти - 113 обращений (в 2018 году – 271);

- органами местного самоуправления - 248 обращений (в 2018 году - 171).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 393 (2%) (в 2018 году - 766 (3%)), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 348 (1%) (в 2018 году - 463 (2%));

- разъяснено - 22271 (97%) (в 2018 году - 25258 (97%));

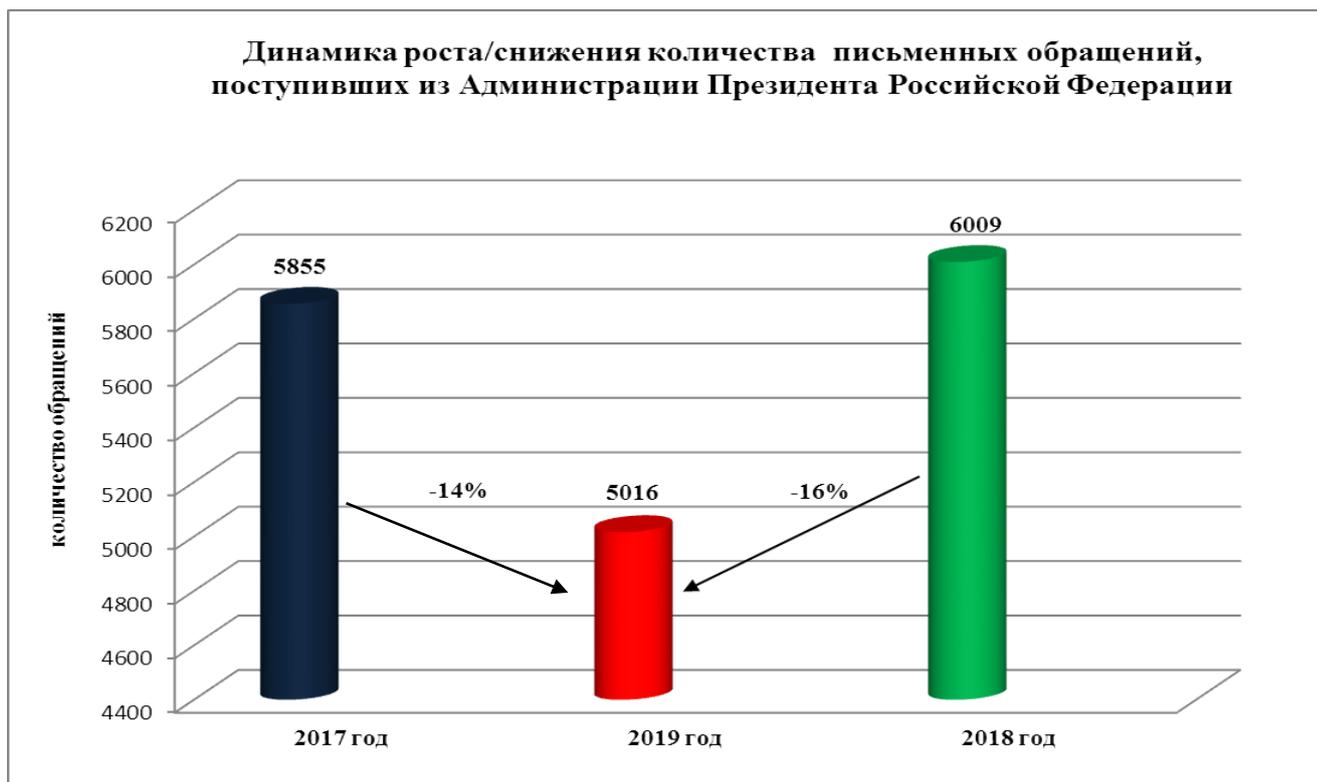
- находятся на рассмотрении по состоянию на 14.02.2020 – 38 письменных обращений.

В 2019 году из Администрации Президента Российской Федерации поступило **5016** (34%) письменных обращений жителей Новосибирской области (в 2018 году - 6009 (32%)).

По сравнению с 2018 годом количество обращений жителей Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации **уменьшилось** на **16%** (на 993 обращения).

Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 2977 (59%), Новосибирского

района - 274 (5%), г. Бердска - 187 (4%), Болотнинского района - 79 (1,5%), Тогучинского, Мошковского районов – по 76 (1%).



В **5016** обращениях содержится **7347** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- Социальная сфера - 2679 (36% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 1969 (27%);
- Экономика - 1684 (23%);
- Государство, общество, политика - 772 (11%);
- Оборона, безопасность, законность - 243 (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 2019 году на личном приеме принято **2476** человек (в 2018 году - 3105 человек), в том числе:

- Губернатором Новосибирской области - **111** человек (в 2018 году - 76 человек);

- заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - **200** человек (*в 2018 году - 387 человек*).

- руководителями исполнительных органов государственной власти - **2165** человек (*в 2018 году - 2642 человека*).

По поручению Губернатора Новосибирской области принято - 371 человек (*в 2018 году – 414 человек*);

По сравнению с 2018 годом количество обратившихся на личный прием граждан уменьшилось на 20% (на 629 человек).



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 информационного ресурса «Сетевой справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации». На территории Новосибирской области создана региональная сеть видео-конференц-связи (Правительство Новосибирской области - администрации муниципальных районов и городских округов).

Проведено 35 личных приемов граждан в режиме видеосвязи (*в 2018 году - 33*). Приняты жители: Баганского, Барабинского, Болотнинского, Венгеровского, Искитимского, Карасукского, Колыванского, Коченевского, Краснозерского, Купинского, Кыштовского, Северного, Тогучинского, Убинского, Усть-Тарского, Черепановского, Чистоозерного и Чулымского районов.

12 декабря 2019 года в День Конституции Российской Федерации в общероссийский день приема уполномоченными лицами Правительства Новосибирской области, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления принято **397** человек (в 2018 году - 357 человек).

IV. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

В общественную приемную Губернатора области обратилось **3041** человек (в 2018 году - 4240 человек).

По сравнению с 2018 годом количество обратившихся граждан уменьшилось на 28% (на 1199 человек).

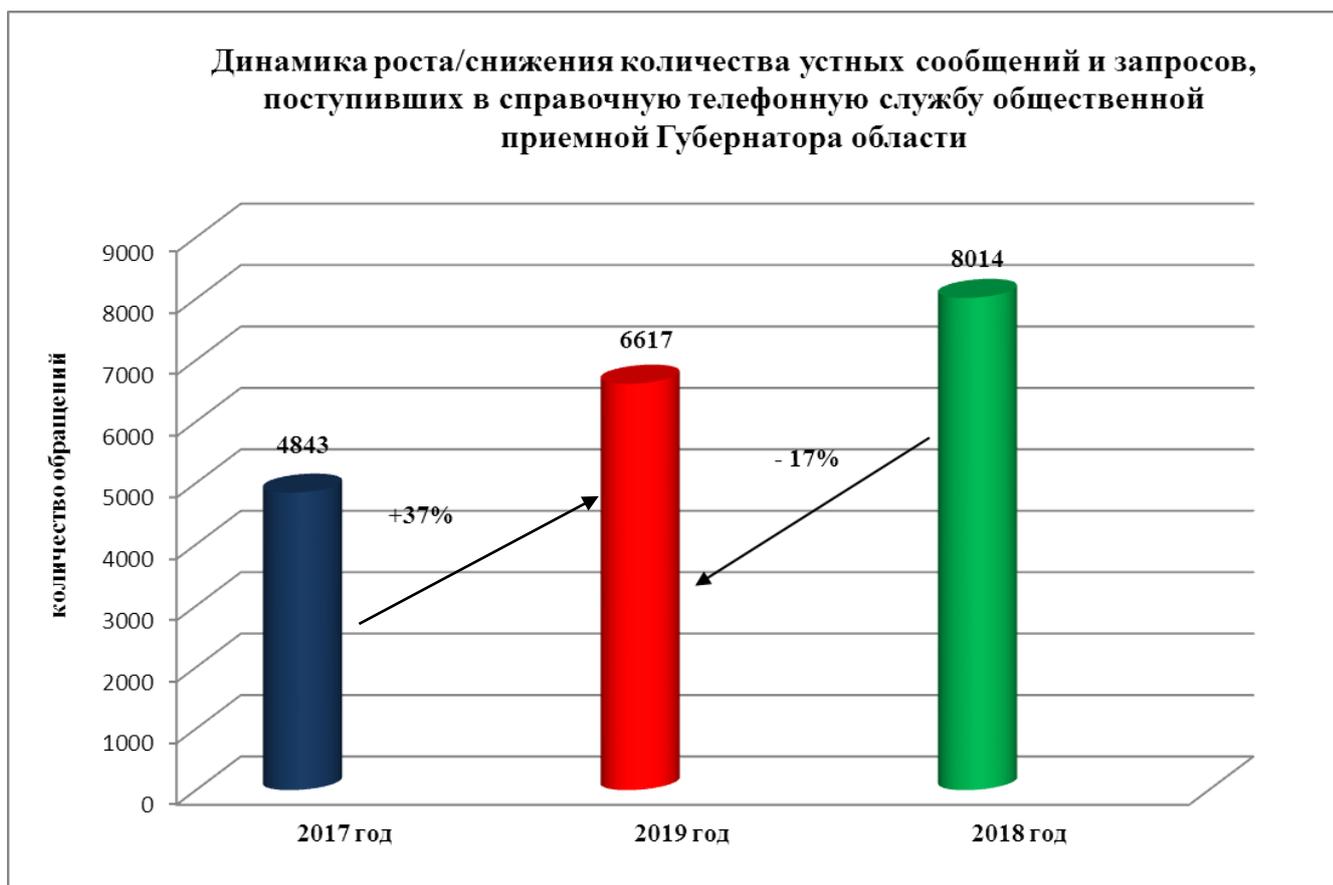
В 2019 году специалистами общественной приемной Губернатора области оказаны юридические консультации **807** гражданам (в 2018 году – 921), дано **394** письменных ответа (в 2018 году – 427), от граждан принято **1625** письменных обращений (в 2018 году - 2161 письменное обращение).



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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **6617** устных сообщений и запросов (в 2018 году – 8014, в 2017 году - 4843), в том числе в форме смс-сообщений - 96 (в 2018 году – 183, в 2017 году - 114),

По сравнению с 2018 годом количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 17% (на 1397 сообщений).



Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 3798 (57% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 455 (7%), Мошковского района - 147 (2%), Татарского района - 146 (2%), Искитимского района - 142 (2%), г. Бердска - 138 (2%), Колыванского района – 122 (2%), Черепановского района – 109 (2%), г. Оби – 108 (2%), Куйбышевского района – 105 (1%).

В 6617 запросах и сообщениях содержится 6662 вопроса.

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 2019 году на Портал поступило **157** сообщений (в 2018 году - 251).

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 2019 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 **70** информационно-аналитических материалов с анализом количества и тематики вопросов обращений, результатов рассмотрения и принятых по обращениям мер, в том числе: 51 еженедельная оперативная информация, 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.

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

В 2019 году в общественной приемной Губернатора области проведено **10** «прямых линий» (поступило **1087** звонков).

«Прямые линии» проведены по вопросам:

- проведен общерегиональный «День открытых дверей» и телефонные «прямые линии» по вопросу оказания мер социальной поддержки семьям с детьми, проживающим на территории Новосибирской области (лично обратилось 146 граждан, поступило 85 звонков);

- «Обращение с твердыми коммунальными отходами на территории Новосибирской области» (поступило 88 звонков);

- «Организация медицинской помощи, лекарственного обеспечения и строительства медицинских учреждений на территории Новосибирской области» (поступило 96 звонков);

- проведена общерегиональная телефонная «прямая линия» по теме: «Порядок предоставления и оплаты услуг по вывозу и утилизации твердых коммунальных отходов на территории Новосибирской области» (поступило 190 звонков);

- проведен общерегиональный «День открытых дверей» и телефонные «прямые линии», посвященные Международному дню защиты детей (лично обратилось 83 гражданина, поступило 68 звонков);

- «О переходе на цифровое эфирное телевизионное вещание в Новосибирской области и мерах социальной поддержки льготной категории граждан» (поступил 31 звонок);

- «О мерах, принимаемых Правительством Новосибирской области по обеспечению населения области качественной питьевой водой» (поступило 110 звонков);

- в рамках ежегодной акции «Судебные приставы - детям» в целях реализации защиты прав детей по вопросам исполнения судебных решений (взыскание алиментов, ответственность за неуплату алиментов и ее видах, обеспечение жилыми помещениями детей - сирот, оставшихся без попечения родителей) проведена телефонная «прямая линия» (поступил 31 звонок);

- в рамках Декады пожилых людей: «Социальное, медицинское обслуживание и пенсионное обеспечение граждан пожилого возраста» (поступило 95 звонков);

- в рамках Декады инвалидов: «Предоставление мер социальной поддержки, лекарственном обеспечении, пенсионном обеспечении, реабилитации и

организации трудовой занятости инвалидов на территории Новосибирской области» (поступило 64 звонка).

В 2019 году Губернатор Новосибирской области провел 5 прямых радиоэфиров «Есть мнение» в эфире радиостанций «Вести FM» и «Радио России», в ходе которых поступило 1126 вопросов (в 2018 году проведено 7 радиоэфиров, поступило 14500 вопросов).

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 № 86 «О создании мобильной приемной Губернатора Новосибирской области в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области при управлении по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора» 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 и оперативные группы мобильной приемной Губернатора области на территории муниципальных районов области. Мобильной приемной Губернатора области рассмотрено 115 обращений, в том числе с выездом на место и с участием заявителя - 69 (в 2018 году - 22 выезда). Оперативными группами мобильной приемной рассмотрено 67 вопросов, в том числе с выездом на место 63, приняты оперативные меры по 17 обращениям. Мобильными приемными глав муниципальных районов и городских округов проведено 138 выездов на место, в ходе которых рассмотрено 143 вопроса, в том числе приняты оперативные меры по 46 обращениям. В ходе рабочих поездок Губернатором области в муниципальные районы мобильной приемной принято 43 человека (в Татарском, Чистоозерном районах – по 8 человек, в Кыштовском районе – 7 человек, в Венгеровском, Карасукском, Купинском, Северном районах – по 5 человек).

В 2019 году обучение по программе повышения квалификации по теме: «Организация работы с обращениями граждан» прошли **45** 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 **15** семинаров (обучение прошли **1006** человек). С вновь назначенными работниками исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления на должности, обеспечивающие работу с обращениями граждан, проведены **4** однодневные стажировки (79 человек).

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:

- 519 (99,6%) 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, 459 администраций сельских и городских поселений), что позволило создать единую систему доступа граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- к СЭДД подключены 383 из 521 (73,5%) органа власти Новосибирской области, в том числе 317 из 454 (70%) администрации сельских и городских поселений, что позволило сократить сроки регистрации и рассмотрения обращений. До 1 июля 2020 года будет завершено подключение к СЭДД органов местного самоуправления 9 муниципальных районов: всего 137 администраций сельских и городских поселений Новосибирской области.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

В соответствии с Планом проведения в 2019 году контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденным Губернатором Новосибирской области, мобильной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в 39 исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления (в 2018 году - 37), из них: в 8 исполнительных органах государственной власти, в 31 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» и Федерального Закона от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти и муниципальных правовых актов органов местного самоуправления, регулирующих порядок рассмотрения обращений и запросов граждан.

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

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и в Правительстве Новосибирской области, в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области позволила в 2019 году обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.