

**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 во II квартале 2019 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).

I. Во 2 квартале 2019 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления Новосибирской области поступило 39400 обращений (в 1 квартале 2019 года - 35140, во 2 квартале 2018 года - 39658), в том числе:

1) В адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области - 6340 (в 1 квартале 2019 года - 6315, во 2 квартале 2018 года - 8330), в том числе:

- письменных обращений - 3772 (в 1 квартале 2019 года - 3620; во 2 квартале 2018 года - 5435);

- устных обращений на личных приемах Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области и руководителей структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 81 (в 1 квартале 2019 года - 81; во 2 квартале 2018 года - 120);

- обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - 750 (в 1 квартале 2019 года - 762; во 2 квартале 2018 года - 1026);

- сообщений в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - 1737, в том числе в форме смс-сообщений - 29 (в 1 квартале 2019 года - 1852, в том числе в форме смс-сообщений - 29; во 2 квартале 2018 года - 1749, в том числе в форме смс-сообщений - 42).

2) В исполнительные органы государственной власти - 11494 (в 1 квартале 2019 года - 11221, во 2 квартале 2018 года - 10669), в том числе:

- письменных обращений - 10442 (в 1 квартале 2019 года - 10354, во 2 квартале 2018 года - 9858);

- на личных приемах - 527 (в 1 квартале 2019 года - 483, во 2 квартале 2018 года - 665);

- по справочным телефонам - 496, в том числе в форме смс-сообщений - 29 (в 1 квартале 2019 года - 384, в том числе в форме смс-сообщений - 28, во 2 квартале 2018 года - 146, в том числе в форме смс-сообщений - 66).

3) В органы местного самоуправления всех уровней - 21566 (в 1 квартале 2019 года - 17604, во 2 квартале 2018 года - 20659), из них:

а) в адрес глав муниципальных районов и городских округов - 15630 (в 1 квартале 2019 года - 12874, во 2 квартале 2018 года - 14681), из них:

- письменных обращений - 8587 (в 1 квартале 2019 года - 7259, во 2 квартале 2018 года - 8464);

- на личных приемах - 1439 (в 1 квартале 2019 года - 979, во 2 квартале 2018 года - 1471);

- по справочным телефонам - 5604, в том числе смс-сообщений - 10 (в 1 квартале 2019 года - 4636, в том числе смс-сообщений - 19, во 2 квартале 2018 года - 4746, в том числе смс-сообщений - 15).

б) в адрес глав сельских и городских поселений - 5936 (в 1 квартале 2019 года - 4730, во 2 квартале 2018 года - 5978), из них:

- письменных обращений - 2362 (в 1 квартале 2019 года - 1508, во 2 квартале 2018 года - 2433);

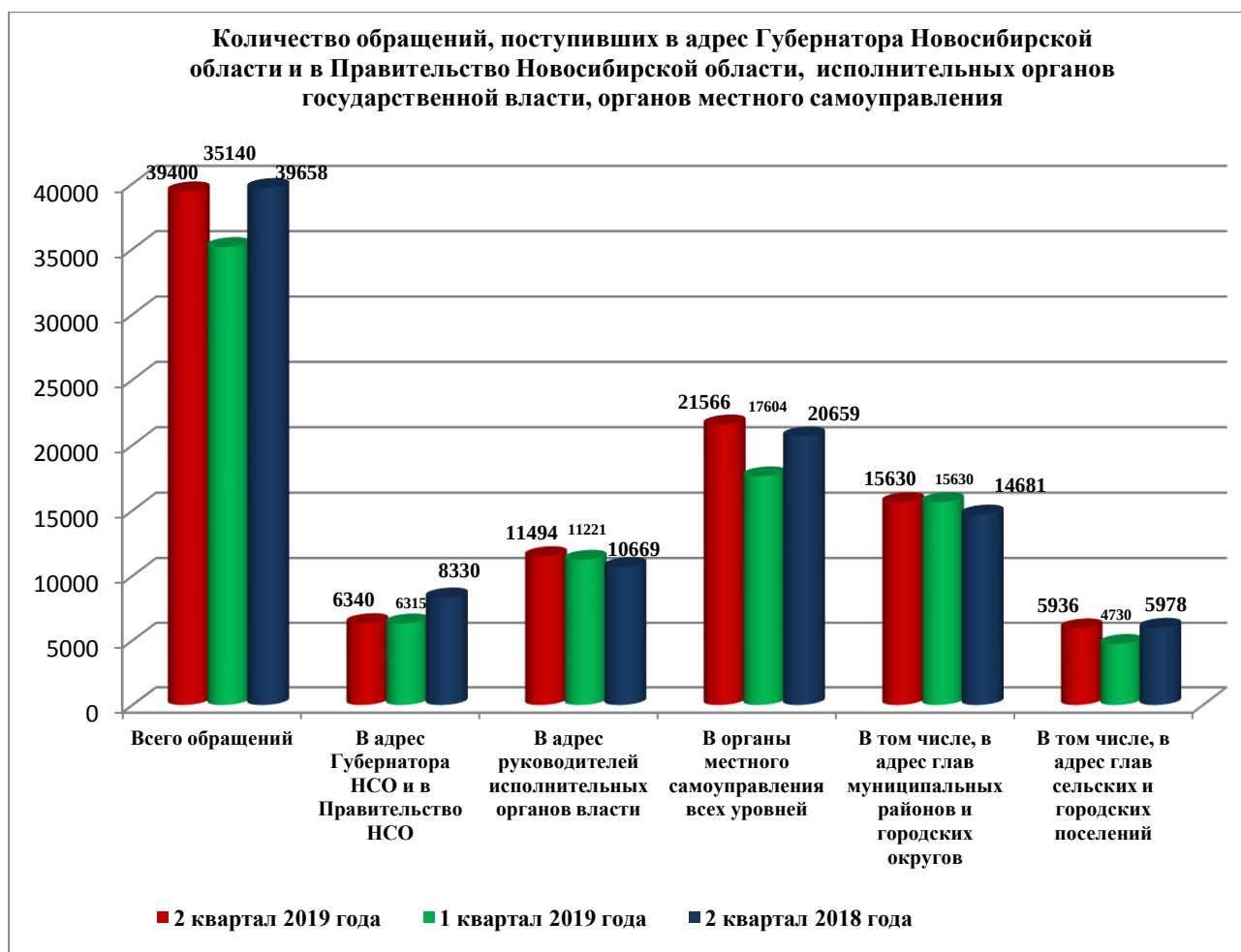
- на личных приемах - 1674 (в 1 квартале 2019 года - 1460, во 2 квартале 2018 года - 1788);

- по справочным телефонам - 1900 (в 1 квартале 2019 года - 1762, во 2 квартале 2018 года - 1757).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года **общее количество обращений увеличилось** на 18% (на 3962 обращения).

Увеличение общего количества обращений произошло за счет увеличения количества обращений в органы местного самоуправления.

По сравнению со 2 кварталом 2018 года **общее количество обращений уменьшилось** на 1% (на 258 обращений).

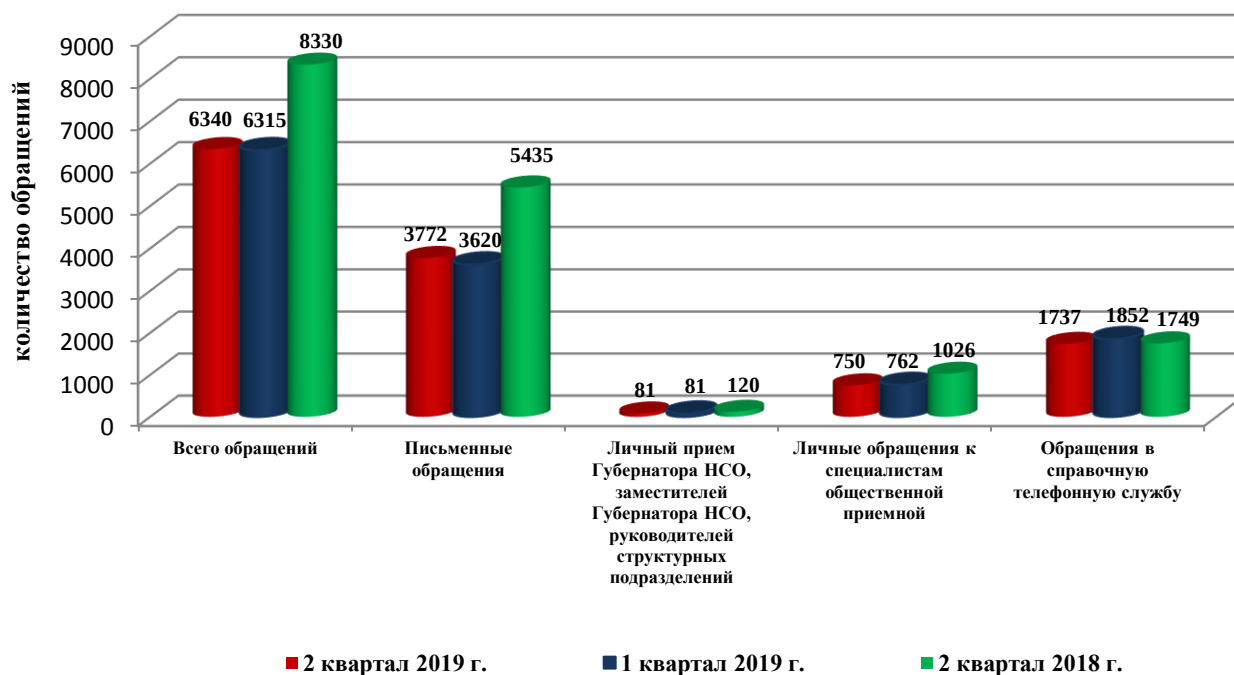


Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения во 2 квартале 2019 года проявили жители: р.п. Кольцово (2,004), Мошковского района (1,8), Новосибирского района (1,64), Колыванского района (1,45), Каргатского района (1,41).

Меньше всего обращались жители: Здвинского района (0,13), Доволенского района (0,37), Маслянинского района (0,55), Сузунского района (0,61).

II. Во 2 квартале 2019 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило 6340 письменных и личных обращений, запросов информации и сообщений (в 1 квартале 2019 года - 6315; во 2 квартале 2018 года - 8330).

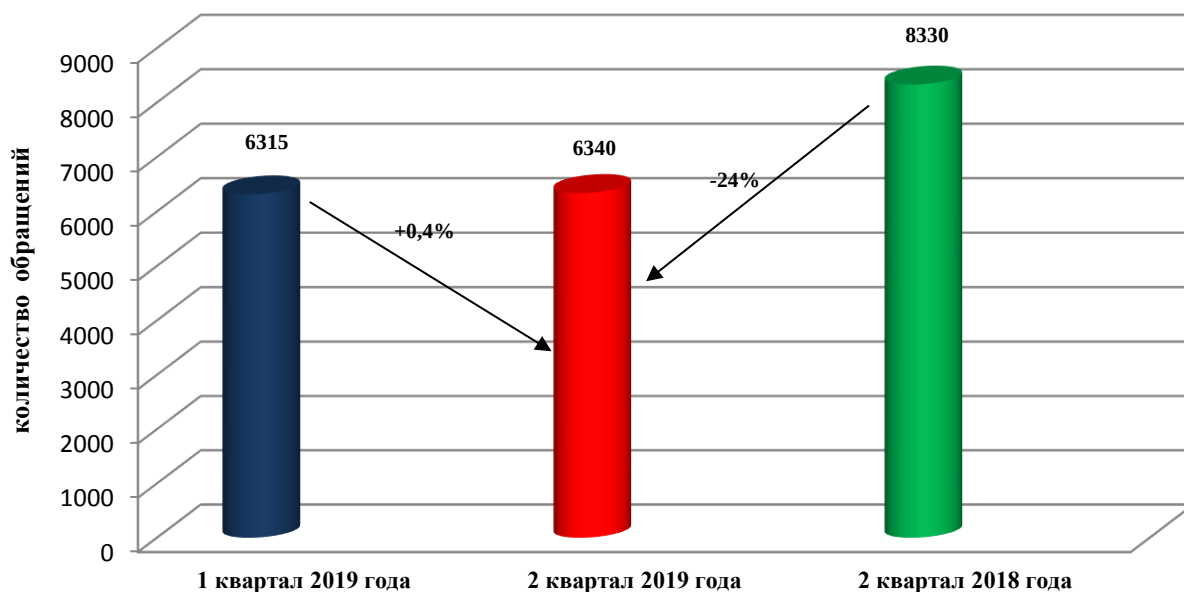
**Структура и количество обращений, поступивших в администрацию
Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской
области во 2 квартале 2019 года в сравнении
с 1 кварталом 2019 года и 2 кварталом 2018 года**



По сравнению с *1 кварталом 2019 года* общее количество обращений **увеличилось** на 0,4% (на 25 обращений).

По сравнению со *2 кварталом 2018 года* общее количество обращений **уменьшилось** на 24% (на 1990 обращений).

**Динамика роста/снижения количества обращений, поступивших в адрес
Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской
области**



В 6340 обращениях содержится 8734 вопроса. По сравнению с 1 кварталом 2019 года (8012) количество вопросов увеличилось на 8% (на 722 вопроса), по сравнению со 2 кварталом 2018 года (10048) уменьшилось на 15% (на 1314 вопросов).

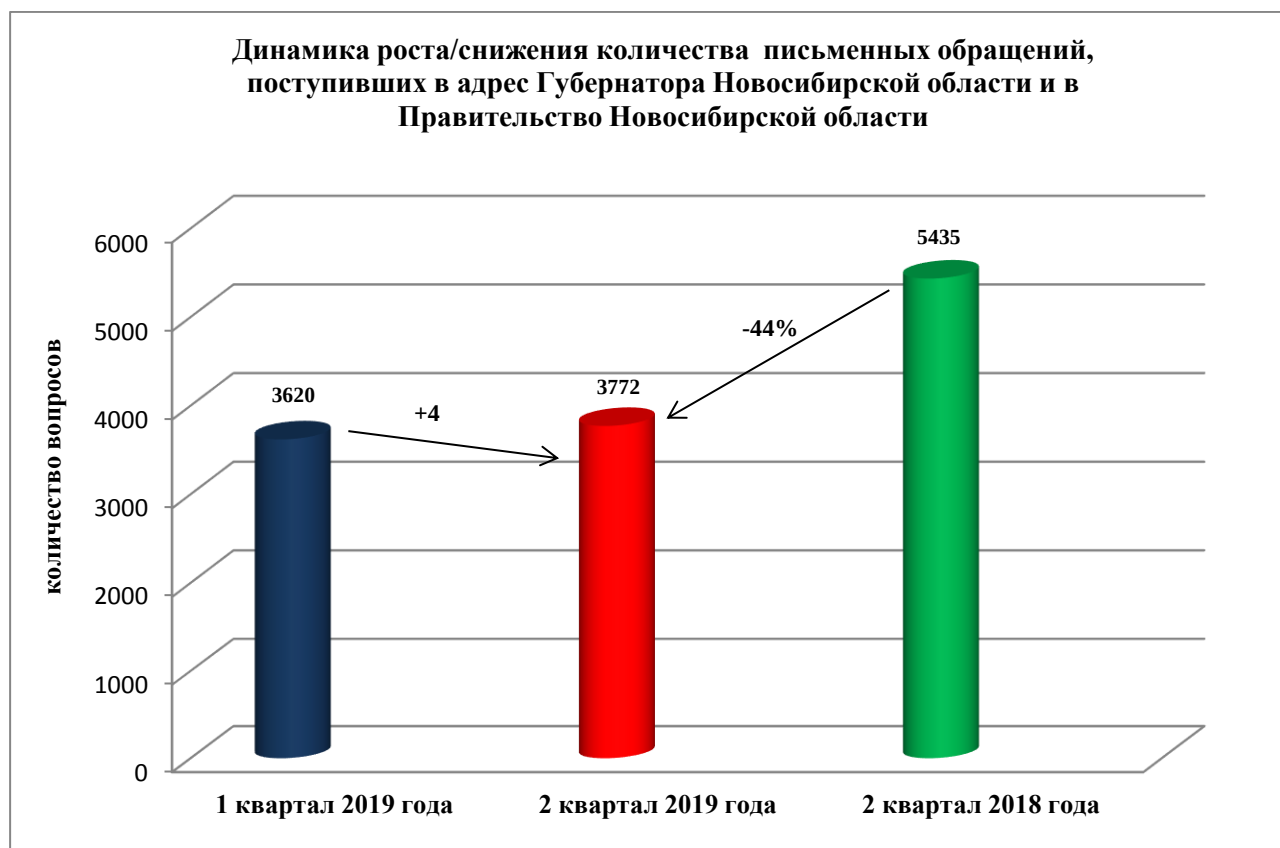
Отмечается увеличение количества обращений по вопросам: получение места в детском дошкольном образовательном учреждении, социальное обеспечение, поддержка и помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам, лечение и оказание медицинской помощи.

Отмечается уменьшение количества обращений по вопросам: ненадлежащее содержание имущества многоквартирных жилых домов, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Рассмотрение письменных обращений

Во 2 квартале 2019 года поступило **3772** письменных обращения, в том числе в форме электронного документа - 1161 (31%) (в 1 квартале 2019 года - 3620, в том числе в форме электронного документа - 1232 (34%); во 2 квартале 2018 года - 5435, в том числе в форме электронного документа - 1931 (36%).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество письменных обращений увеличилось на 4% (на 152 обращения). По сравнению со 2 кварталом 2018 года количество письменных обращений уменьшилось на 44% (на 1663 обращения).



В 3772 письменных обращениях содержится 5992 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

1) «Экономика» - 1936 (32%) *(в 1 квартале 2019 года - 1302 (24%) - увеличение на 49% (на 634 вопроса)) (во 2 квартале 2018 года - 2264 (32%) - уменьшение на 15% (на 328 вопросов))*.

Увеличилось количество обращений по вопросам: водоснабжение и газоснабжение и электрификация поселений.

Уменьшилось количество обращений по вопросу: комплексное благоустройство, государственный контроль и надзор в области долевого строительства.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	2 квартал 2019 года			1 квартал 2019 года			2 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (5992 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопросов)
1.	Комплексное благоустройство	177	0,63	2,95	232	0,83	3,37	165	0,59	2,31
2.	Государственный контроль и надзор в области долевого строительства	122	0,44	2,04	133	0,48	2,51	193	0,69	2,71
3.	Водоснабжение газоснабжение и электрификация поселений	113	0,40	1,89	75	0,26	1,42	79	0,28	1,1
4.	Эксплуатация и сохранность дорог	71	0,25	1,18	73	0,26	1,37	52	0,18	0,72

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: р.п. Кольцово - 2,7, Новосибирского района - 1,33, г. Бердска - 0,91, Ордынского района - 0,83, Карасукского района - 0,72, Черепановского района - 0,69, Болотнинского района - 0,66, г. Новосибирска - 0,64, Барабинского района - 0,51.

2) «Социальная сфера» - 1643 (27%) *(в 1 квартале 2019 года -1703 (32%) - уменьшение на 4 % (на 60 вопросов)) (во 2 квартале 2018 года - 2016 (28%) - уменьшение на 19 % (на 373 вопроса))*.

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

Уменьшилось количество обращений по вопросам: трудоустройство, оказание материальной помощи.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	2 квартал 2019 года			1 квартал 2019 года			2 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5992 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопросов)
1.	Получение места в дошкольном образовательном учреждении	269	0,96	4,49	162	0,58	3,06	192	0,68	2,68
2.	Оказание материальной помощи	146	0,52	2,44	154	0,55	2,91	256	0,91	3,44
3.	Лечение и оказание медицинской помощи	143	0,51	2,39	93	0,33	1,75	203	0,72	2,84
4.	Трудоустройство	54	0,19	0,90	77	0,28	1,45	80	0,28	1,11
5.	Лекарственное обеспечение	38	0,14	0,63	27	1,26	0,51	34	0,12	0,47

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Мошковского района - 0,99, Черепановского района - 0,74, Купинского района - 0,68, Баганского района - 0,65, Новосибирского района - 0,64, Болотнинского района - 0,59, Коченевского района - 0,56.

3) «Жилищно-коммунальная сфера» - 1348 (22%) (в 1 квартале 2019 года - 1314 (25%) - увеличение на 3% (на 34 вопроса)) (во 2 квартале 2018 года - 1569 (22%) - уменьшение на 14% (на 221 вопрос)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: улучшение жилищных условий, перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении, ненадлежащее содержание имущества многоквартирных жилых домов.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	2 квартал 2019 года			1 квартал 2019 года			2 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5992 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопросов)
1.	Улучшение жилищных условий, предоставление жилых помещений по договору социального найма	210	0,75	3,50	203	0,72	3,83	186	0,66	2,61
4.	Перебои в тепло, водо, газо, электро снабжении	69	0,25	1,15	51	0,18	0,96	119	0,42	1,66
3.	Содержание общего имущества	64	0,23	1,07	57	0,20	1,07	171	0,61	2,39
2.	Переселение из подвалов, бараков, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	58	0,21	0,97	58	0,20	1,09	81	0,29	1,13
5.	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	40	0,14	0,67	45	0,16	8,85	48	0,17	0,67

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно - коммунальная сфера» проявили жители: Мошковского района - 0,74, Купинского района - 0,68, Барабинского района - 0,58, Карасукского района - 0,56, Коченевского района - 0,54, Искитимского района - 0,46.

4) «Государство, общество, политика» - 814 (14%) (в 1 квартале 2019 года - 766 (14%) - увеличение на 6% (на 48 вопросов)) (во 2 квартале 2018 года - 1021 (14%) - уменьшение на 20% (на 207 вопросов)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: личный прием руководителями Правительства Новосибирской области, деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	2 квартал 2019 года			1 квартал 2019 года			2 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5992 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5300 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (7143 вопросов)
1.	Деятельность ИОГВ и ОМС	203	0,73	3,39	175	0,62	3,30	250	0,89	3,49
2.	Личный прием руководителями Правительства Новосибирской области	195	0,70	3,25	171	0,61	3,23	293	1,05	4,11

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Новосибирского района - 0,40, Карасукского района - 0,35, Ордынского района - 0,33, Мошковского района - 0,31.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 251 (4%) (в 1 квартале 2019 года - 215 (4%) - увеличение на 17% (на 36 вопросов)) (во 2 квартале 2018 года - 273 (4%) - уменьшение на 8% (на 22 вопроса)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Венгеровского района - 0,27, Черепановского района - 0,21, Ордынского района - 0,20, г. Обь - 0,17.



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 3334 (88%) (*в 1 квартале 2019 года - 3226, во 2 квартале 2018 года - 4625*);
- жалобы - 190 (5%) (*в 1 квартале 2019 года - 150, во 2 квартале 2018 года - 524*);
- запросы - 137 (4%), в том числе рассмотрены в течение 7 дней - 20, в течение 10 дней - 6, в течение 15 дней - 111 (*в 1 квартале 2019 года - 136 во 2 квартале 2018 года - 130*);
- предложения - 54 (1,4%) (*в 1 квартале 2019 года - 53, во 2 квартале 2018 года - 65*);
- не обращения - 57 (1,5%) (*в 1 квартале 2019 года - 55, во 2 квартале 2018 года - 91*).

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

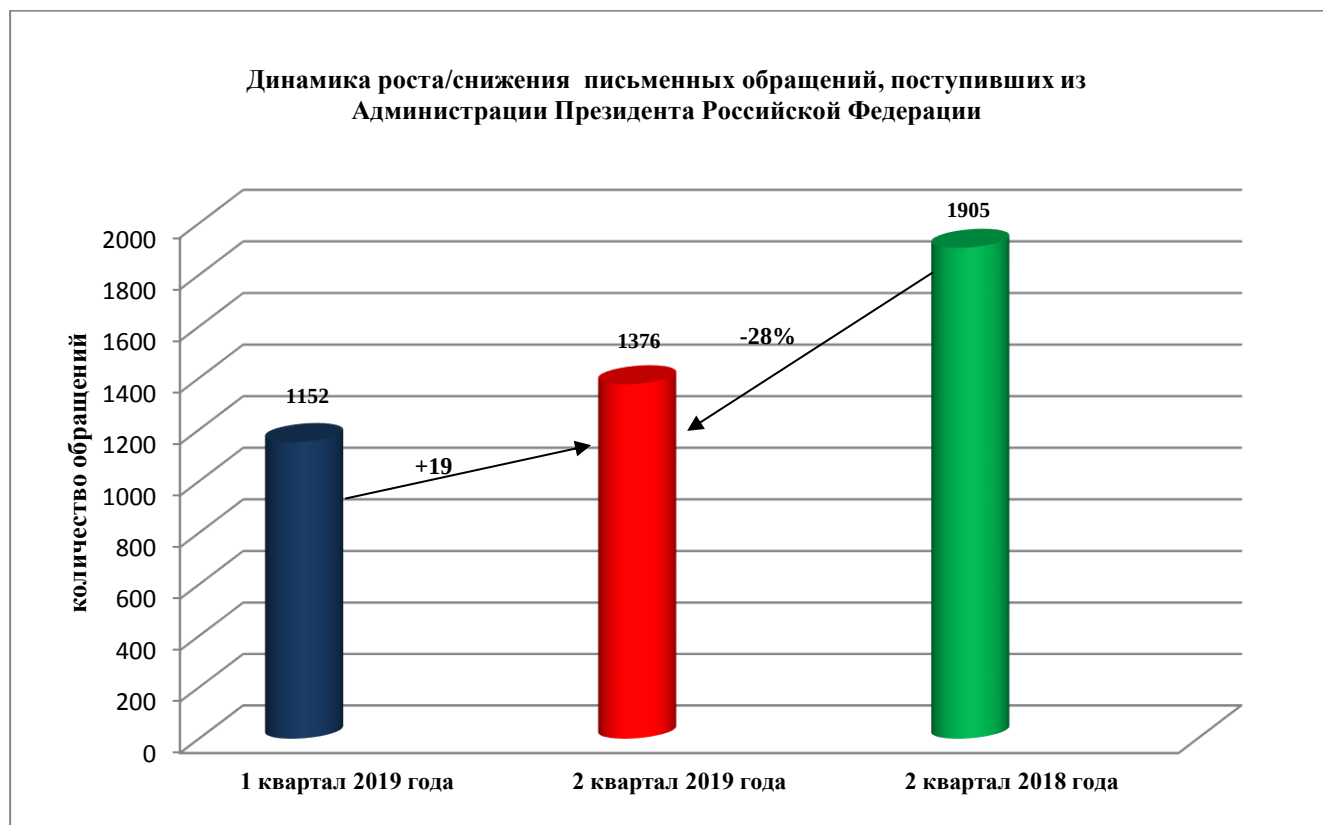
- Губернатором Новосибирской области - 255 (4%) (*в 1 квартале 2019 года - 201 (3%), во 2 квартале 2018 года - 271 (3%)*);
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 1083 (18%) (*в 1 квартале 2019 года - 528 (7%), во 2 квартале 2018 года - 1035 (13%)*);
- руководителями исполнительных органов государственной власти - 2066 (34%) (*в 1 квартале 2019 года - 2675 (37%), во 2 квартале 2018 года - 2460 (31%)*);
- органами местного самоуправления - 1775 (30%) (*в 1 квартале 2019 года - 1141 (16%), во 2 квартале 2018 года - 1901 (24%)*);
- территориальными федеральными органами исполнительной власти и иными государственными органами - 812 (14%) (*в 1 квартале 2019 года - 755 (11%), во 2 квартале 2018 года - 218 (3%)*).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 104 (2%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 91 (*в 1 квартале 2019 года - 86 (2%), в том числе меры приняты - 86, во 2 квартале 2018 года - 167 (2%), в том числе меры приняты - 122*);
- разъяснено - 5846 (97%) (*в 1 квартале 2019 года - 5197 (98%), во 2 квартале 2018 года - 4672 (65%)*);
- не поддержано - нет (*в 1 квартале 2019 года - нет, во 2 квартале 2018 года - нет*);
- на рассмотрении - 36 (0,6%) (по состоянию на 14.08.2019).

III. Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **1376** обращений жителей Новосибирской области, в том числе 1370 письменных обращений и 6 устных сообщений (*в 1 квартале 2019 года - 1131 письменных обращений и 21 устное сообщение, во 2 квартале 2018 года - 1888 письменных обращений и 17 устных сообщений*).

По сравнению с *1 кварталом 2019 года* количество обращений в адрес Президента Российской Федерации увеличилось на 19% (на 224 обращения), по сравнению *со 2 кварталом 2018 года* количество обращений уменьшилось на 28% (на 529 обращений).



В 1370 письменных обращениях и 6 устных сообщениях содержится 2067 вопросов. По сравнению с *1 кварталом 2019 года* количество содержащихся в обращениях вопросов (1650) увеличилось на 26% (на 423), по сравнению *со 2 кварталом 2018 года* (2529) уменьшилось на 18% (на 456).

Наибольшее количество письменных обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 838 (61% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 66 (5%), г. Бердска - 58 (4%), Карасукского, Мошковского, Тогучинского районов - по 22 (2%), Куйбышевского района - 19 (1%), Болотнинского района - 18 (1%).

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

- Социальная сфера - 729 (35% от общего количества вопросов);
- Экономика - 539 (26%);
- Жилищно-коммунальная сфера - 528 (26%);
- Государство, общество, политика - 195 (9%);
- Оборона, безопасность, законность - 76 (4%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 27 (1%), в том числе меры приняты - 24 (*в 1 квартале 2019 года - 24 (1,5%), в том числе меры приняты - 24, во 2 квартале 2018 года - 40 (2%), в том числе меры приняты - 28*);
- разъяснено - 2022 (98%) (*в 1 квартале 2019 года - 2245 (98%), во 2 квартале 2018 года - 2245 (98%)*);
- находятся на рассмотрении (по состоянию на 02.08.2019) - 18 (1%);
- не поддержано - нет (*в 1 квартале 2019 года - нет, во 2 квартале 2018 года - нет*).

IV. Личный прием граждан

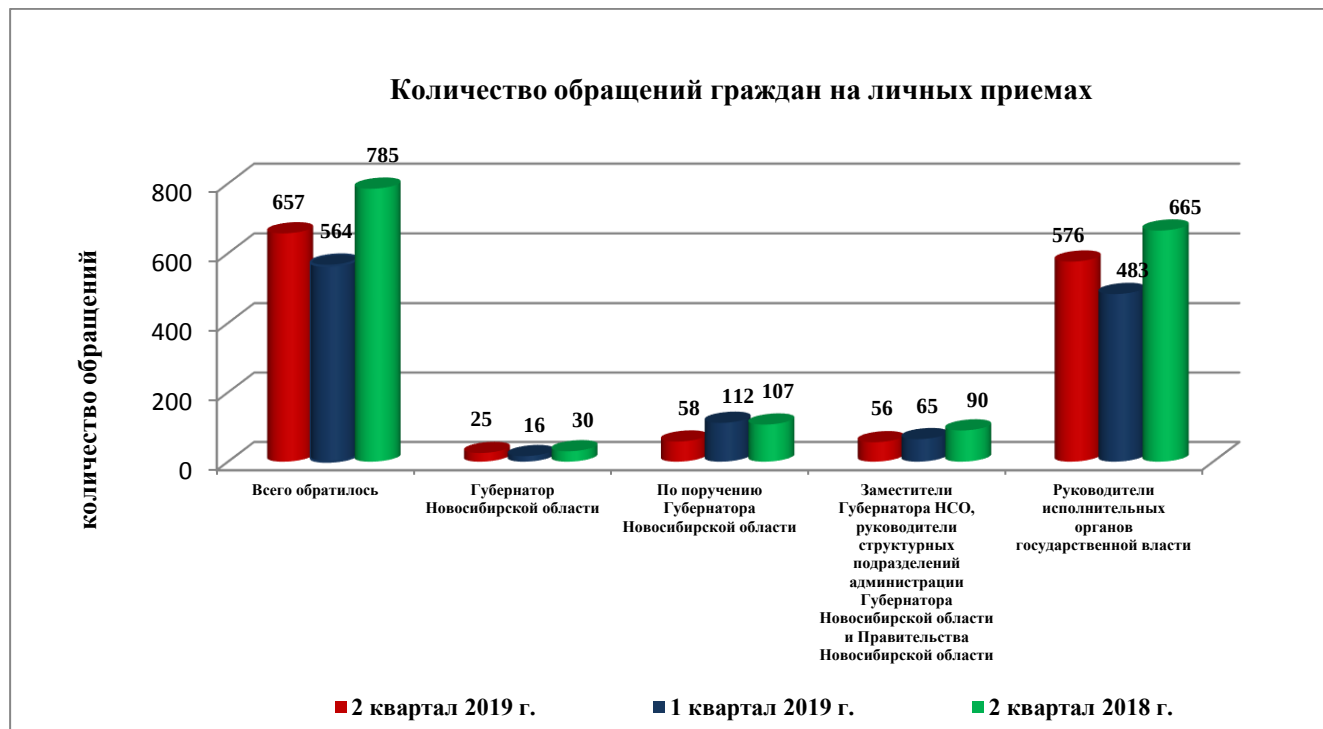
В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» установлен **единый день личного приема** граждан руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти - каждая пятница месяца с 14.00 до 17.00.

Во 2 квартале 2019 года на личный прием обратились **657** человек (*в 1 квартале 2019 года - 564 человека, во 2 квартале 2018 года - 785 человек*), в том числе приняты:

- Губернатором Новосибирской области - 25 человек (*в 1 квартале 2019 года - 16 человек, во 2 квартале 2018 года - 30 человек*);
- 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 - 56 человек (*в 1 квартале 2019 года - 65 человек, во 1 квартале 2018 года - 90 человек*);
- руководителями исполнительных органов государственной власти - 576 человек (*в 1 квартале 2019 года - 483 человека, во 2 квартале 2018 года - 665 человек*).

По поручению Губернатора Новосибирской области во 2 квартале 2019 года принято 58 человек (*в 1 квартале 2019 года - 112, во 2 квартале 2018 года - 107*).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество граждан, обратившихся на личный прием, увеличилось на 17% (на 93 человека), по сравнению со 2 кварталом 2018 года уменьшилось на 16% (на 128 человек).



На личных приемах приняты жители: г. Новосибирска - 499, Новосибирского района - 39, Черепановского района - 13, г. Бердска - 11, г. Обь, Искитимского, Колыванского районов - по 6, Барабинского, Мошковского, Чистоозерного, Каргатского, Коченевского, Тогучинского районов - по 5, Венгеровского, Чулымского, Болотнинского, Коченевского, Купинского районов - по 4, Куйбышевского, Кыштовского, Сузунского, Маслянинского, Кочковского районов, р.п. Кольцово - по 3, Доволенского, Карасукского, Ордынского, Усть-Таркского районов, г. Искитима - по 2, Краснозерского, Здвинского, Татарского, Чановского, Убинского районов - по 1.

В постоянном режиме используется система личного приема граждан, обеспечивающая право 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 17 видеоприемов граждан, в том числе приняты жители Чистоозерного района - 3, Венгеровского, Северного, Тогучинского и Усть-Таркского районов - по 2, Краснозерского, Сузунского, Чулымского, Черепановского, Искитимского, Коченевского районов - по 1.

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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **1737** устных сообщений и запросов информации (*в 1 квартале 2019 года - 1852, во 2 квартале 2018 года - 1749*), в том числе в форме смс-сообщений - 29 (*в 1 квартале 2019 года - 29, во 2 квартале 2018 года - 42*).

По сравнению с *1 кварталом 2019 года* количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 6% (на 115 сообщений и запросов), по сравнению *со 2 кварталом 2018 года* количество сообщений и запросов уменьшилось на 1% (на 12 сообщений).



Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 1020 (59% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 125 (7%), г. Бердска - 44 (3%), Мошковского района - 37 (2%), Коченевского района - 36 (2%), Татарского района - 33 (2%), Барабинского района - 32 (2%).

В 1737 устных сообщениях и запросах информации содержится 1752 вопроса, которые относятся к тематическим разделам:

- Государство, общество, политика - 741 (42% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 436 (25%);
- Социальная сфера - 264 (15%);
- Экономика - 284 (16%);
- Оборона, безопасность, законность - 37 (2%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в устных сообщениях и запросах информации:

- поддержано - 13 (1%), в том числе меры приняты - по 13 вопросам (в 1 квартале 2019 года - 29 (1%), в том числе меры приняты - 29, во 2 квартале 2018 года - 5 (1%), в том числе меры приняты - 5);

- разъяснено - 1739 (99%) (в 1 квартале 2019 года - 1828 (99%), во 2 квартале 2018 года - 1744 (99%));

- не поддержано - нет (в 1 квартале 2019 года - нет, во 1 квартале 2018 года - нет).

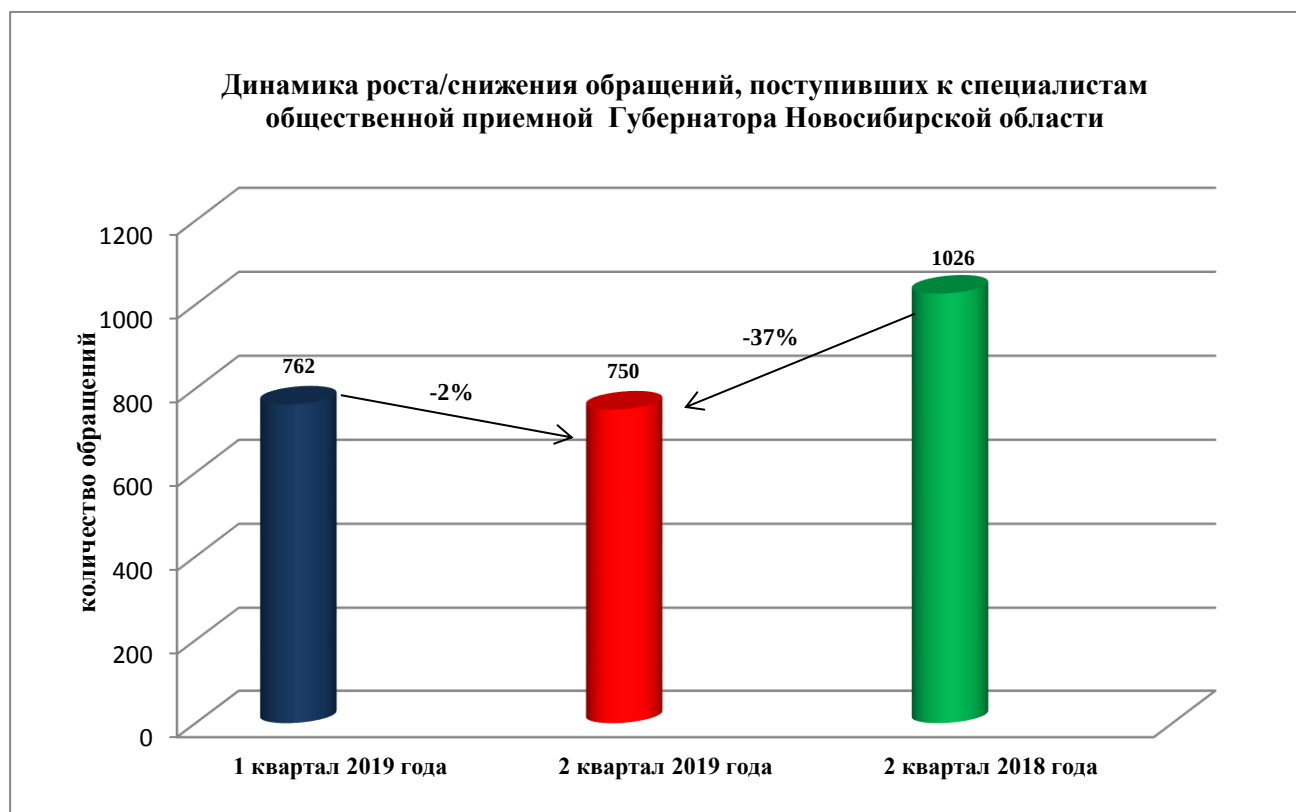
VI. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

В общественную приемную Губернатора области обратилось 750 человек (в 1 квартале 2019 года - 762 человека; во 2 квартале 2018 года - 1026 человек), принято 396 письменных обращений от граждан.

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обратившихся граждан уменьшилось на 2% (на 12 обращений), по сравнению со 2 кварталом 2018 года - уменьшилось на 37% (на 276 обращений).

Во 2 квартале 2019 года специалистами общественной приемной Губернатора области оказаны **133** юридических консультаций (в 1 квартале 2019 года - 101, во 2 квартале 2018 года - 101).

Чаще всего в общественную приемную Губернатора области обращались жители: г. Новосибирска - 537 (72% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 74 (10%), г. Бердска - 16 (2%), Ордынского района - 13 (2%), Коченевского района - 12 (2%).



В общественной приемной Губернатора Новосибирской области 24 апреля 2019 года проведена «прямая линия» по вопросам организации медицинской помощи, лекарственного обеспечения и строительства медицинских учреждений на территории Новосибирской области.

В проведении «прямой линии» приняли участие специалисты министерства здравоохранения Новосибирской области.

В ходе «прямой линии» поступило 96 звонков, из них от жителей г. Новосибирска - 40, Куйбышевского района и г. Бердска - по 5, Барабинского, Чистоозерного, Черепановского районов и г. Искитима - по 4, Болотнинского, Искитимского, Каргатского, Колыванского, Купинского, Новосибирского и Ордынского районов - по 3, Тогучинского и Чулымского районов - по 2, Баганского, Мошковского, Северного, Убинского районов и г. Оби - по 1.

22 мая 2019 года проведена общерегиональная «прямая линия» по вопросу: «Порядок предоставления и оплаты услуг по вывозу и утилизации твердых коммунальных отходов на территории Новосибирской области».

В проведении «прямой линии» приняли участие специалисты министерства жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области, департамента по тарифам Новосибирской области, администраций муниципальных районов и городских округов Новосибирской области и регионального оператора ООО «Экология-Новосибирск».

В ходе общерегиональной «прямой линии» поступило 190 устных обращений, из них в общественную приемную Губернатора области 99 обращений, в администрации муниципальных районов и городских округов Новосибирской области - 91 обращение.

В соответствии с планом основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в 2019 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области Травниковым А.А., 29 мая 2019 в общественной приемной Губернатора области, в администрациях муниципальных районов и городских округов Новосибирской области проведен общерегиональный «День открытых дверей» и «прямые телефонные линии», посвященные Международному дню защиты детей.

В проведении «Дня открытых дверей» и «прямой телефонной линии» приняли участие специалисты общественной приемной Губернатора области, министерства здравоохранения Новосибирской области, министерства труда и социального развития Новосибирской области, министерства образования Новосибирской области, Управления Федеральной службы судебных приставов по Новосибирской области, работники прокуратуры Новосибирской области.

Всего в общественную приемную Губернатора области, в администрации муниципальных районов и городских округов Новосибирской области обратились 151 человек (лично 83 гражданина и 68 - по телефонам на «прямые линии»).

Жители области обращались по вопросам организации учебного процесса для людей с ограниченными возможностями здоровья, порядка предоставления льгот многодетным семьям, предоставления жилых помещений детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, улучшения жилищных условий

многодетной семьи после пожара, предоставления мест в детских дошкольных образовательных учреждениях, наличия льгот для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, при поступлении в учреждения профессионального образования, получения выплат и пособий по беременности и по уходу за ребенком, порядка оформления и получения инвалидности, взыскания алиментов и др.

В соответствии с планом работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в субъектах Российской Федерации во II квартале 2019 года 5 июня 2019 года с 11:00 до 18:00 (Новосибирское время) по поручению Президента Российской Федерации в Краснозерском районе работала мобильная приемная Президента Российской Федерации с использованием передвижного комплекса.

В ходе работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи было принято 10 жителей Краснозерского района.

Работниками общественной приемной Губернатора области и администрации Краснозерского района было принято 2 жителя Краснозерского района.

Рассмотрение обращений граждан поставлено Администрацией Президента Российской Федерации на контроль.

В общественной приемной Губернатора Новосибирской области, администрациях муниципальных районов и городских округов 13 июня 2019 года проведена «прямая линия» по теме: «О переходе на цифровое эфирное телевизионное вещание в Новосибирской области и мерах социальной поддержки льготной категории граждан».

Всего в общественную приемную Губернатора области обратился 31 человек, из них жители г. Новосибирска - 16, из муниципальных районов - 15.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и запросами граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращений в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области в 2019 году, утвержденным Губернатором Новосибирской области Травниковым А.А., мобильной приемной Губернатора области проведены контрольные мероприятия:

- 11.04.2019 в министерстве экономического развития Новосибирской области;

- 23.04.2019 в органах местного самоуправления Колыванского района: администрациях Колыванского района, р.п. Колывань и Скалинского сельсовета Колыванского района;

- 14.05.2019 в министерстве образования Новосибирской области;

- 21.05.2019 в администрации г. Бердска;

- 06.06.2019 в департаменте по тарифам Новосибирской области;

- 20.06.2019 в органах местного самоуправления Карасукского района: администрациях Карасукского района, Знаменского и Троицкого сельсоветов Карасукского района.

22 мая и 19 июня 2019 года в общественной приемной Губернатора области проведена стажировка работников администраций муниципальных районов и городских округов, сельских и городских поселений Новосибирской области, вновь назначенных на должности, обеспечивающие работу с обращениями граждан.

В ходе занятий обсуждались вопросы нормативно-правового регулирования работы с обращениями граждан, организации личного приема граждан, особенности рассмотрения письменных обращений граждан и организации контроля за порядком их рассмотрения, организации работы с устными сообщениями и запросами информации, поступившими по справочному телефону, информационно-аналитического обеспечения работы с обращениями и размещения информации на официальных сайтах органов местного самоуправления. Рассматривались практические аспекты исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и представления отчетов о результатах рассмотрения обращения граждан и организаций на ресурс ССТУ.РФ. Приняли участие 39 человек.

7 июня 2019 года с уполномоченными лицами, ответственными за размещение информации о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах на информационном ресурсе ССТУ.РФ, осуществляющими контроль за рассмотрением обращений в исполнительных органах государственной власти Новосибирской области, проведен семинар на тему: «О реализации решений Совета при полномочном представителе Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе Меняйло С.И. по исполнению Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»», оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан. Приняли участие 38 человек.

Во 2 квартале 2019 года подготовлено и представлено Губернатору Новосибирской области, руководителям Правительства Новосибирской области, а также направлены в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления 12 еженедельных оперативных информационных и 4 периодических информационно-статистических обзоров обращений.

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 области» 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 выполнения поручений Губернатора Новосибирской области по результатам рассмотрения обращений граждан мобильной приемной Губернатора Новосибирской области во 2 квартале 2019 года рассмотрено 13 обращений, за 6 месяцев 2019 года - 34, в том числе с выездом на место - 19, по поручению Губернатора Новосибирской области - 15. Состоялось 11 выездов оперативных групп мобильной приемной Губернатора области.

Во 2 квартале 2019 года в министерстве здравоохранения Новосибирской области 8 обращений рассмотрено с нарушением сроков.

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, позволила во 2 квартале 2019 года обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Начальник управления

И.Г. Баранов