

**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 IV 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. В 4 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 34413 обращений (в 3 квартале 2019 года - 39749, в 4 квартале 2018 года - 39073), в том числе:

1) В адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области - 5734 (в 3 квартале 2019 года - 6424, в 4 квартале 2018 года - 7294), в том числе:

- письменных обращений - 3615 (в 3 квартале 2019 года - 3820; в 4 квартале 2018 года - 3722);

- 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 - 66 (в 3 квартале 2019 года - 100; в 4 квартале 2018 года - 133);

- обращений к специалистам общественной приемной Губернатора области - 642 (в 3 квартале 2019 года - 887; в 4 квартале 2018 года - 840);

- сообщений в справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области - 1411, в том числе в форме смс-сообщений - 19 (в 3 квартале 2019 года - 1617, в том числе в форме смс-сообщений - 19; в 4 квартале 2018 года - 2599, в том числе в форме смс-сообщений - 21).

2) В исполнительные органы государственной власти - 8408 (в 3 квартале 2019 года - 10752, в 4 квартале 2018 года - 10749), в том числе:

- письменных обращений - 7619 (в 3 квартале 2019 года - 9891, в 4 квартале 2018 года - 9871);

- на личных приемах - 684 (в 3 квартале 2019 года - 584, в 4 квартале 2018 года - 659);

- по справочным телефонам - 105, в том числе в форме смс-сообщений - 31 (в 3 квартале 2019 года - 277, в том числе в форме смс-сообщений - 18, в 4 квартале 2018 года - 219, в том числе в форме смс-сообщений - 24).

3) В органы местного самоуправления всех уровней - 20271 (в 3 квартале 2019 года - 22573, в 4 квартале 2018 года - 21030), из них:

а) в адрес глав муниципальных районов и городских округов - 15558 (в 3 квартале 2019 года - 17276, в 4 квартале 2018 года - 15673), из них:

- письменных обращений – 8584 (в 3 квартале 2019 года - 9965, в 4 квартале 2018 года - 8362);

- на личных приемах - 1219 (в 3 квартале 2019 года - 1516, в 4 квартале 2018 года - 1185);

- по справочным телефонам - 5755, в том числе смс-сообщений - 41 (в 3 квартале 2019 года - 5795, в том числе смс-сообщений - 26, в 4 квартале 2018 года - 6126, в том числе смс-сообщений - 15).

б) в адрес глав сельских и городских поселений - 4713 (в 3 квартале 2019 года - 5927, в 4 квартале 2018 года - 5357), из них:

- письменных обращений - 1930 (в 3 квартале 2019 года - 2228, в 4 квартале 2018 года - 1714);

- на личных приемах - 1289 (в 3 квартале 2019 года - 1519, в 4 квартале 2018 года - 1673);

- по справочным телефонам - 1494 (в 3 квартале 2019 года - 1550, в 4 квартале 2018 года - 1970).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года общее количество обращений **уменьшилось** на 13% (на 5336 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2018 года общее количество обращений **уменьшилось** на 12% (на 4660 обращений).

Наибольшую активность обращения в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области из расчета на 1 тыс. населения в 4 квартале 2019 года проявили жители: Каргатского района (2,778), Чистоозерного района (2,475), Мошковского района (2,230), г. Оби (2,203), Кочковского района (2,141), Новосибирского района (2,112).

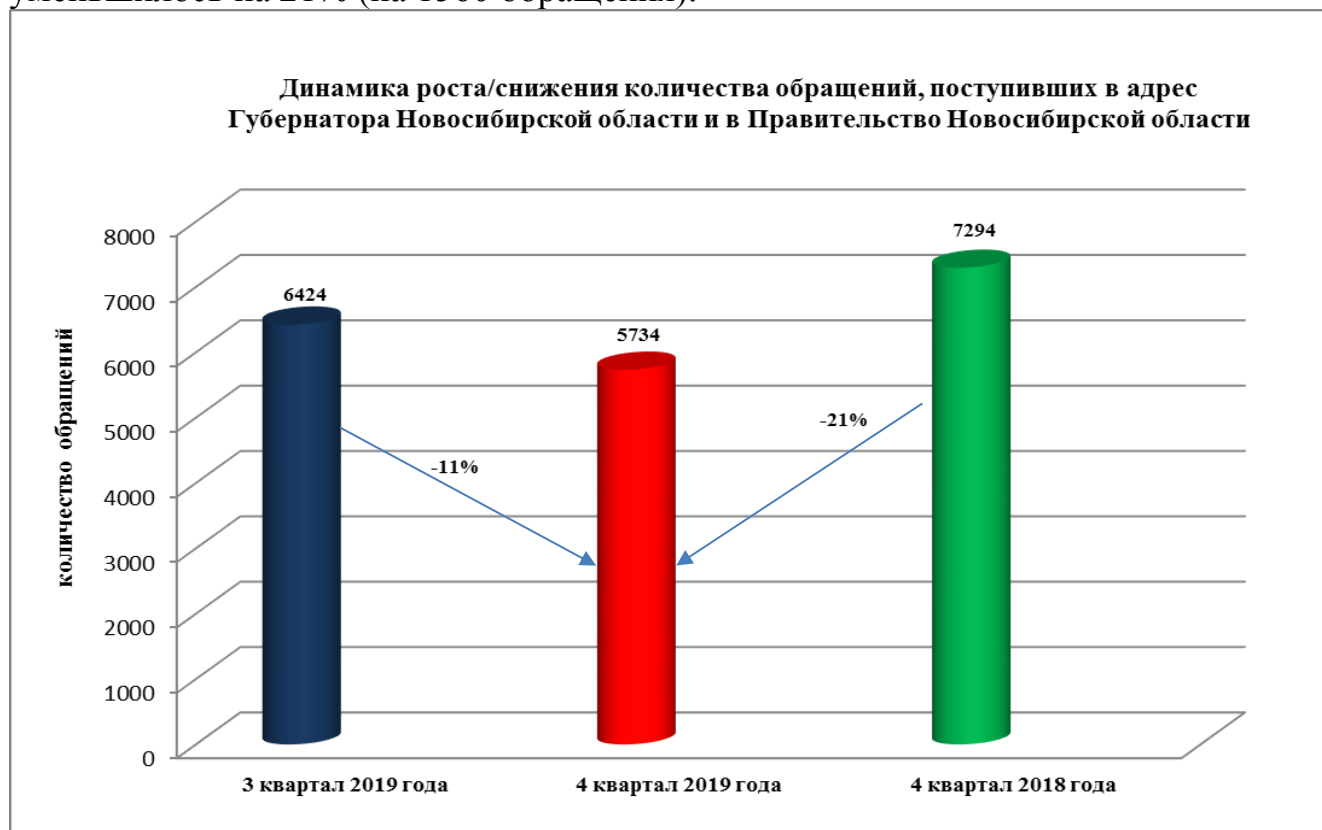
Меньше всего обращались жители: Убинского района (0,689), Северного района (0,634), Здвинского района (0,558), Чановского района (0,553).

II. В 4 квартале 2019 года в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области поступило 5734 письменных и устных обращений, запросов информации и сообщений (в 3 квартале 2019 года - 6424; в 4 квартале 2018 года - 7294).



По сравнению с 3 кварталом 2019 года общее количество обращений уменьшилось на 11% (на 690 обращения).

По сравнению с 4 кварталом 2018 года общее количество обращений уменьшилось на 21% (на 1560 обращения).



В 5734 обращениях содержится 7632 вопроса. По сравнению с 3 кварталом 2019 года (8534) количество вопросов **уменьшилось** на 11% (на 902 вопроса), по сравнению с 4 кварталом 2018 года (9002) **уменьшилось** на 15% (на 1370 вопросов).

Рассмотрение письменных обращений

В 4 квартале 2019 года поступило **3615** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа - 943 (26%) (в 3 квартале 2019 года - 3820, в том числе в форме электронного документа - 1222 (32%); в 4 квартале 2018 года - 3722, в том числе в форме электронного документа - 1333 (36%).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 5% (на 205 обращений). По сравнению с 4 кварталом 2018 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 3% (на 107 обращений).



В 3615 письменных обращениях содержится 5506 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

1) «Социальная сфера» - 1509 (27%) (в 3 квартале 2019 года - 1583 (27%) - уменьшение на 5% (на 74 вопроса)) (в 4 квартале 2018 года - 1465 (27%) - увеличение на 3% (на 44 вопроса)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: получение мест в дошкольном образовательном учреждении.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: оказание материальной помощи, лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение трудоустройство.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	4 квартал 2019 года			3 квартал 2019 года			4 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5900 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5409 вопросов)
1.	Оказание материальной помощи	182	0,65	3,3	187	0,67	3,16	102	0,36	1,88
2.	Получение места в дошкольном образовательном учреждении	130	0,46	2,36	124	0,44	2,10	180	0,64	3,32
3.	Лечение и оказание медицинской помощи	116	0,41	2,1	120	0,43	2,03	70	0,25	1,29
4.	Трудоустройство	43	0,15	0,78	48	0,17	0,81	49	0,17	0,90
5.	Лекарственное обеспечение	27	0,09	0,49	47	0,17	0,80	54	0,19	0,99

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители: Каргатского района - 2,222, Кыштовского района - 1,068, Чистоозерного района - 1,036, Болотнинского района - 0,951, Татарского района - 0,824, Купинского района - 0,819, Усть-Таркского района - 0,792.

2) «Жилищно-коммунальная сфера» - 1489 (27%) (в 3 квартале 2019 года - 1335 (22%) - увеличение на 9% (на 154 вопроса)) (в 4 квартале 2018 года - 1364 (25%) - увеличение на 8% (на 125 вопросов)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении, содержание общего имущества, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, переселение из подвалов, бараков, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья,

Уменьшилось количество обращений по вопросам: улучшение жилищных условий.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	4 квартал 2019 года			3 квартал 2019 года			4 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активност ь населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активност ь населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5900 вопросов)	Количество вопросов	Активност ь населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5409 вопросов)
1.	Перебои в тепло, водо, газо, электро снабжении	192	0,68	3,54	104	0,37	1,76	95	0,34	1,75
2.	Улучшение жилищных условий, предоставление жилых помещений по договору социального найма	171	0,60	3,1	189	0,68	3,20	171	0,61	3,16
3.	Содержание общего имущества	137	0,48	2,28	100	0,36	1,69	177	0,63	3,27
4.	Переселение из подвалов, бараков, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	59	0,20	1,07	54	0,19	0,92	56	0,20	1,03
5.	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	45	0,16	0,81	36	0,13	0,61	82	0,29	1,51

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно - коммунальная сфера» проявили жители: Татарского района – 1,359, Каргатского района - 1,296, Болотнинского района - 1,02, г. Оби - 1,016, Венгеровского района - 1,01, Мошковского района - 0,711, Кочковского района - 0,642.

3) «Экономика» - 1468 (27%) (в 3 квартале 2019 года - 1943 (33%) - уменьшение на 24% (на 475 вопросов)) (в 4 квартале 2018 года - 1470 (27%) - уменьшение на 0,1% (на 2 вопроса)).

Увеличилось количество обращений по вопросам: водоснабжение, газоснабжение и электрификация поселений, государственный контроль и надзор в области долевого строительства.

Уменьшилось количество обращений по вопросам: комплексное благоустройство, строительство и реконструкция дорог.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	4 квартал 2019 года			3 квартал 2019 года			4 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (5900 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам на 10 тыс. населения	Доля в общем количестве вопросов (5409 вопросов)
1.	Комплексное благоустройство	238	0,85	4,32	302	1,08	5,11	185	0,66	3,42
2.	Водоснабжение, газоснабжение и электрификация поселений	116	0,41	2,1	104	0,37	1,76	72	0,25	1,33
3.	Государственный контроль и надзор в области долевого строительства	105	0,38	1,9	84	0,30	1,42	119	0,42	2,21
4.	Строительство и реконструкция дорог	55	0,20	0,99	140	0,50	2,37	214	0,76	3,95

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: Кыштовского района – 1,165, Новосибирского района – 0,9655, Чистоозерного района - 0,921, Ордынского района – 0,806, Коченевского района - 0,758, Колыванского района - 0,707.

4) «Государство, общество, политика» - 741 (14%) (в 3 квартале 2019 года - 819 (14%) - уменьшение на 9% (на 78 вопросов)) (в 4 квартале 2018 года - 869 (16%) - уменьшение на 14% (на 128 вопросов)).

Уменьшилось количество обращений по вопросу деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/ п	Наименование вопросов	4 квартал 2019 года			3 квартал 2019 года			4 квартал 2018 года		
		Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5506 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5900 вопросов)	Количество вопросов	Активность населения НСО по вопросам (на 10 тыс. населения)	Доля в общем количестве вопросов (5409 вопросов)
1.	Личный прием руководителями Правительства Новосибирской области	177	0,64	3,21	178	0,64	3,01	209	0,74	3,86
2.	Деятельность ИОГВ и ОМС	89	0,32	1,61	105	0,38	1,78	202	0,72	3,73

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Каргатского района - 0,555, Карасукского района - 0,485, Кочковского района - 0,428, Мошковского района - 0,403.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 299 (5%) (в 3 квартале 2019 года - 220 (4%) - увеличение на 26% (на 79 вопросов) (в 4 квартале 2018 года - 241 (5%) - увеличение на 19% (на 58 вопросов)).

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители: Каргатского района - 0,555, р.п. Кольцово - 0,364, г. Обь – 0,237, Кыштовского района - 0,194, Болотнинского района - 0,146.



По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления - 3038 (84%) (в 3 квартале 2019 года - 3454, в 4 квартале 2018 года - 3289);

- запросы - 195 (5%), в том числе рассмотрены в течение 7 дней - 19, в течение 10 дней - 5, в течение 15 дней - 171 (в 3 квартале 2019 года - 133 в 4 квартале 2018 года - 107);

- жалобы - 234 (7%) (в 3 квартале 2019 года - 123, в 4 квартале 2018 года - 203);

- не обращения - 96 (3%) (в 3 квартале 2019 года - 64, в 4 квартале 2018 года - 54);

- предложения - 52 (1%) (в 3 квартале 2019 года - 46, в 4 квартале 2018 года - 69).

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

- Губернатором Новосибирской области - 272 (5%) *(в 3 квартале 2019 года - 243 (4%), в 4 квартале 2018 года - 196 (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 - 709 (13%) *(в 3 квартале 2019 года - 658 (11%), в 4 квартале 2018 года - 894 (16%))*;

- руководителями исполнительных органов государственной власти - 1915 (35%) *(в 3 квартале 2019 года - 2505 (43%), в 4 квартале 2018 года - 1888 (35%))*;

- органами местного самоуправления - 1409 (26%) *(в 3 квартале 2019 года - 1970 (33%), в 4 квартале 2018 года - 1498 (28%))*;

- территориальными федеральными органами исполнительной власти и иными государственными органами - 448 (8%) *(в 3 квартале 2019 года - 524 (9%), в 4 квартале 2018 года - 933 (17%))*.

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 131 (2%), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 111 *(в 3 квартале 2019 года - 72 (1%), в том числе меры приняты - 55, в 4 квартале 2018 года - 62 (1%), в том числе меры приняты - 48)*;

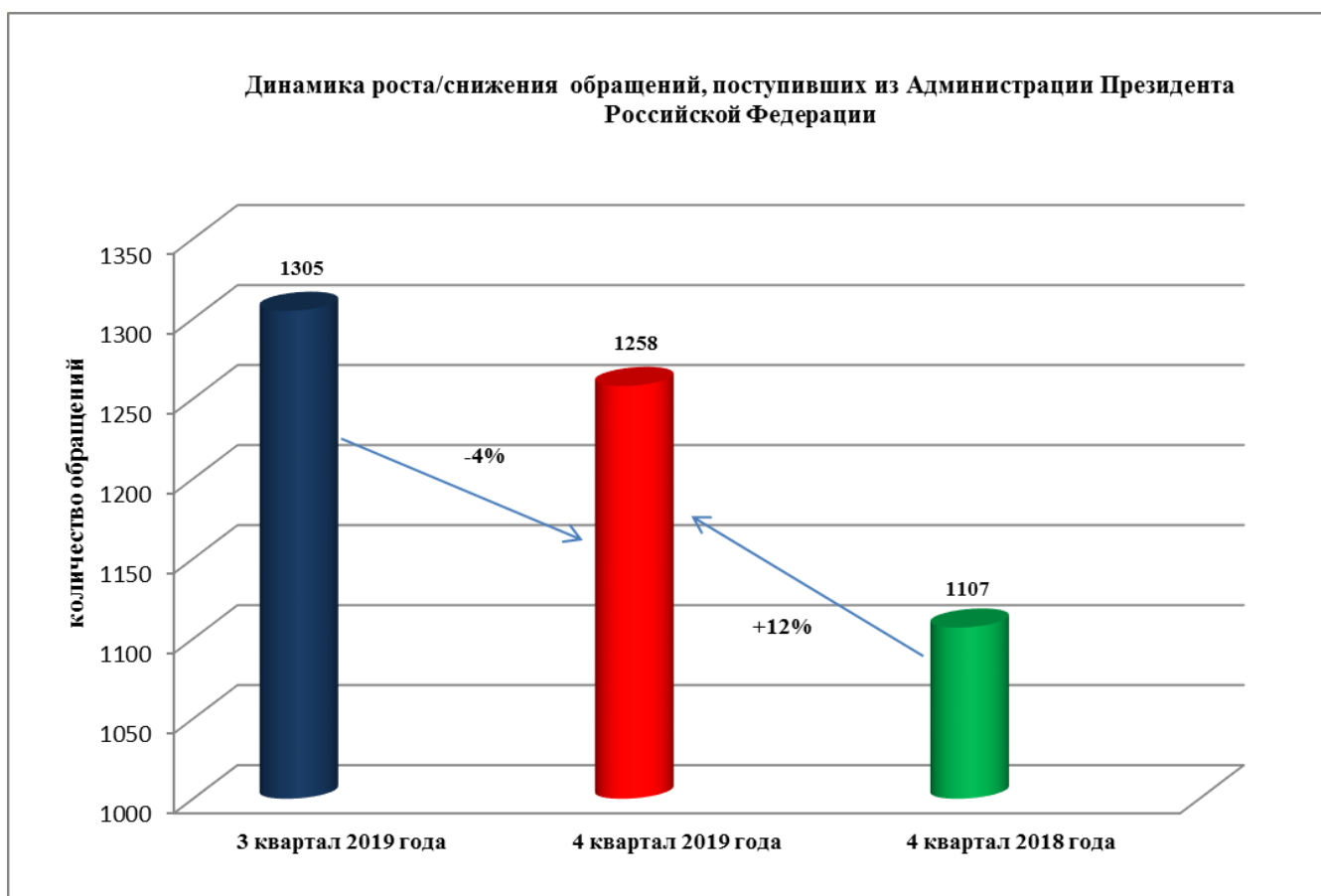
- разъяснено - 5337 (97%) *(в 3 квартале 2019 года - 5823 (99%), в 4 квартале 2018 года - 5347 (99%))*;

- не поддержано - нет *(во 2 квартале 2019 года - нет, в 3 квартале 2018 года - нет)*;

- на рассмотрении - 38 (1%) *(по состоянию на 04.02.2020)*.

III. Из Администрации Президента Российской Федерации поступило **1258** обращений жителей Новосибирской области, в том числе 1238 письменных обращений и 20 устных сообщений *(в 3 квартале 2019 года - 1280 письменных обращений и 25 устных сообщений, в 4 квартале 2018 года - 1092 письменных обращения и 15 устных сообщений)*.

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обращений в адрес Президента Российской Федерации **уменьшилось** на 4% (на 47 обращения), по сравнению с 4 кварталом 2018 года количество обращений **увеличилось** на 12% (на 151 обращение).



В 1238 письменных обращениях и 20 устных сообщениях содержится 1809 вопросов. По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество содержащихся в обращениях вопросов (2067) уменьшилось на 12% (на 258), по сравнению с 4 кварталом 2018 года (1504) увеличилось на 17% (на 305).

Наибольшее количество письменных обращений в адрес Президента Российской Федерации поступило от жителей: г. Новосибирска - 1006 (56% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 119 (7%), г. Бердска - 69 (4%), Чистоозерного района – 37 (2%), Куйбышевского района – 35 (2%), Ордынского района – 34 (2%), Тогучинского района – 33(2%), г. Искитима – 32 (2%).

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

- Социальная сфера - 628 (35% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 495 (28%);
- Экономика - 400 (22%);
- Государство, общество, политика - 193 (11%);
- Оборона, безопасность, законность - 73 (4%).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано - 41 (2%), в том числе меры приняты - 34 (*в 3 квартале 2019 года - 45 (2,4%), в том числе меры приняты - 38, в 4 квартале 2018 года - 16 (1%), в том числе меры приняты - 14*);
- разъяснено - 1731 (97%) (*в 3 квартале 2019 года - 1811 (97%), в 4 квартале 2018 года - 1488 (99%)*);
- находятся на рассмотрении (по состоянию на 04.02.2020) - 17 (1%);
- не поддержано - нет (*в 3 квартале 2019 года - нет, в 4 квартале 2018 года - нет*).

IV. Личный прием граждан

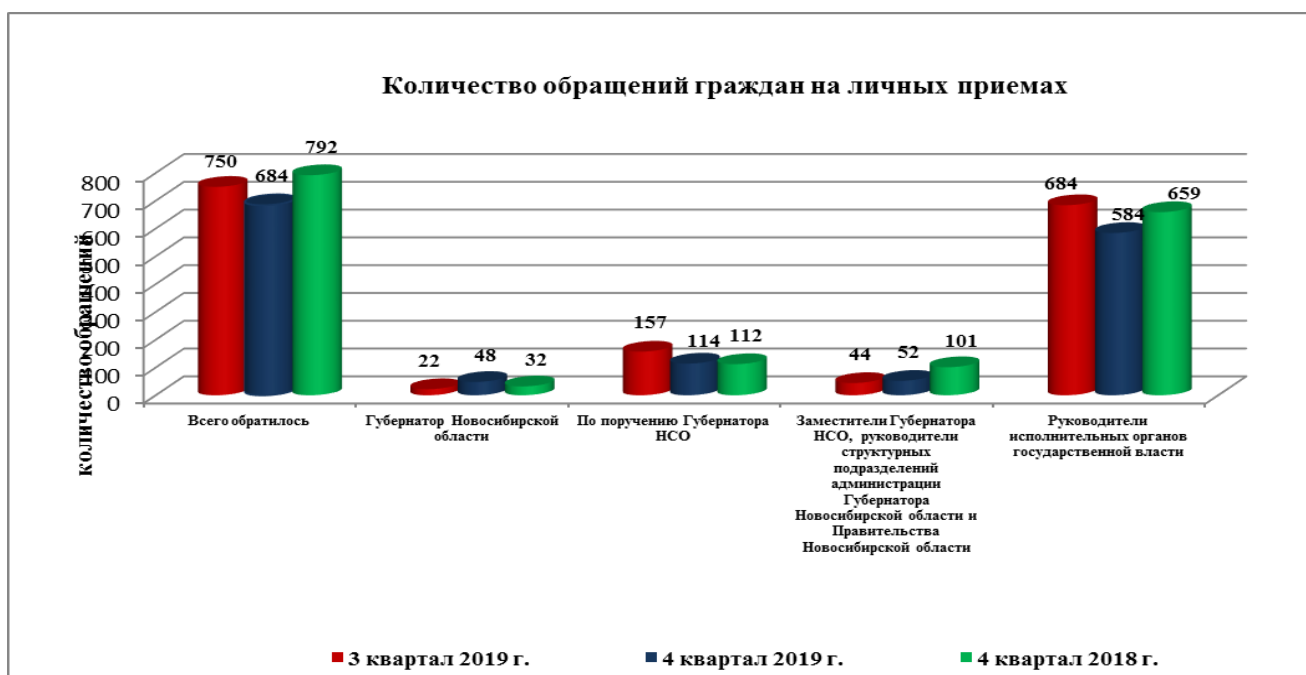
В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской 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.

В 4 квартале 2019 года на личный прием обратились 750 человек (*в 3 квартале 2019 года - 682 человека, в 4 квартале 2018 года - 792 человека*), в том числе приняты:

- Губернатором Новосибирской области - 22 человека (*в 3 квартале 2019 года - 48 человек, в 4 квартале 2018 года - 32 человека*);
- первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области - 44 человека (*в 3 квартале 2019 года - 52 человека, в 4 квартале 2018 года - 101 человек*);
- руководителями исполнительных органов государственной власти - 684 человек (*в 3 квартале 2019 года - 584 человек, в 4 квартале 2018 года - 659 человек*).

По поручению Губернатора Новосибирской области в 4 квартале 2019 года принято 157 человек (*в 3 квартале 2019 года - 114, в 4 квартале 2018 года - 112*).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество граждан, обратившихся на личный прием, увеличилось на 9% (на 68 человек), по сравнению с 4 кварталом 2018 года уменьшилось на 5% (на 42 человека).



На личных приемах приняты жители: г. Новосибирска - 504, г. Бердск – 12, Новосибирского района - 9, Болотнинского района – 8, Коченевского района - 7, Колыванского района – 6, Ордынского, Черепановского районов, г. Искитима – по 5, Барабинского, Куйбышевского районов – по 4, Искитимского, Татарского, Мошковского районов и г. Оби – по 3, Карасукского, Кыштовского, Убинского районов – по 2.

В постоянном режиме применяется 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 9 видеоприемов, приняты жители: Барабинского и Краснозерского районов - по 2, Болотнинского, Карасукского, Черепановского, Убинского районов и г. Новосибирска - по 1.

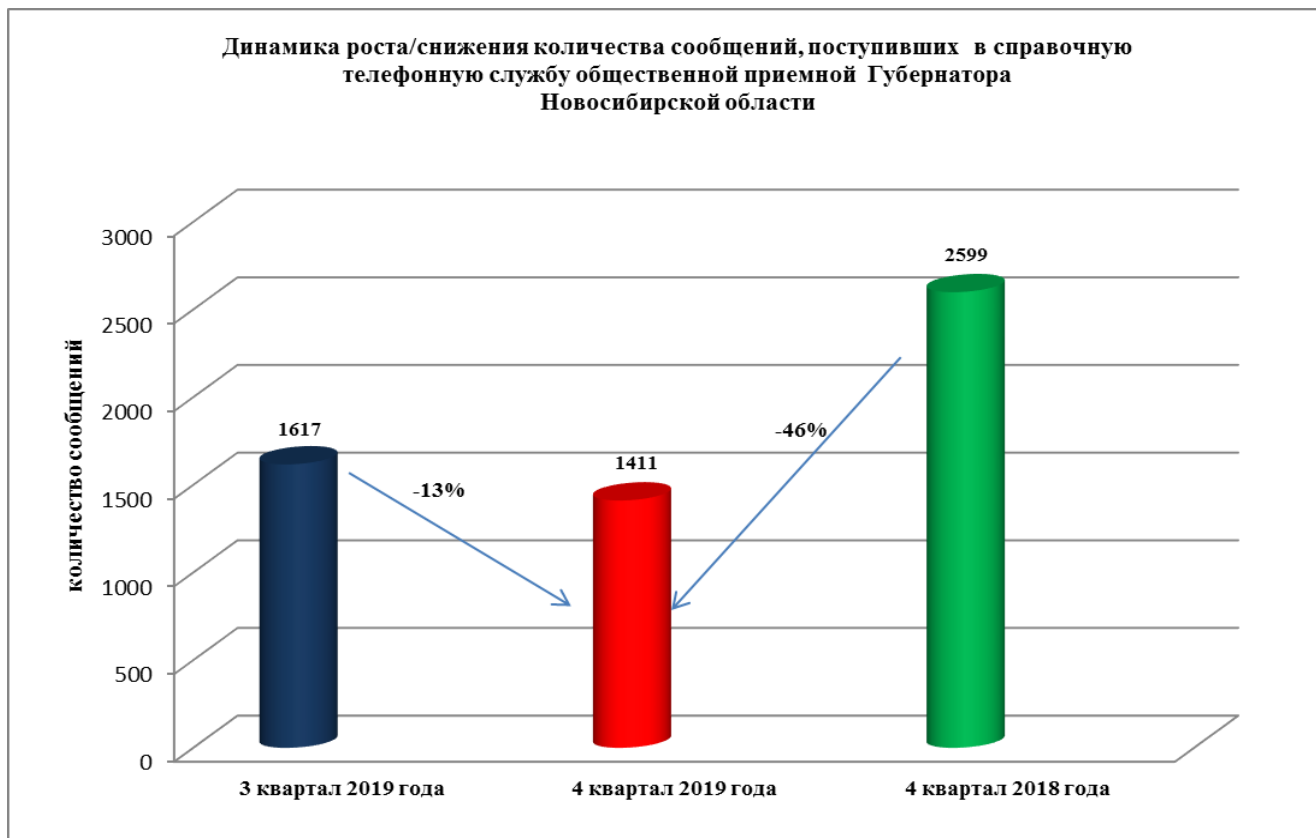
12 декабря 2019 года в День Конституции Российской Федерации в общероссийский день приема уполномоченными лицами Правительства Новосибирской области, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления принято 397 человек (в 2018 году - 357 человек).

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

В справочную телефонную службу общественной приемной Губернатора области поступило **1411** устных сообщений и запросов информации (в 3 квартале

2019 года - 1617, в 4 квартале 2018 года - 2599), в том числе в форме смс-сообщений - 19 (в 3 квартале 2019 года - 19, в 4 квартале 2018 года - 21).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество устных сообщений и запросов **уменьшилось** на 13% (на 206 сообщений и запросов), по сравнению с 4 кварталом 2018 года количество сообщений и запросов **уменьшилось** на 46% (на 1188 сообщений).



Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: г. Новосибирска - 847 (60% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 79 (6%), Искитимского района - 37 (3%), Куйбышевского района - 36 (3%), Мошковского района - 33 (23%), Тогучинского района - 30 (2%).

В 1411 устных сообщениях и запросах информации содержится 1418 вопросов, которые относятся к тематическим разделам:

- Государство, общество, политика - 690 (49% от общего количества вопросов);
- Жилищно-коммунальная сфера - 305 (22%);
- Социальная сфера - 251 (17%);
- Экономика - 135 (9%);
- Оборона, безопасность, законность - 37 (3%).

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

- поддержано - нет (в 3 квартале 2019 года - нет, в 4 квартале 2018 года - 24 (1%), в том числе меры приняты - 24);

- разъяснено - 1418 (100%) (в 3 квартале 2019 года - 1635 (100%), в 3 квартале 2018 года - 2593 (99%);

- не поддержано - нет (в 3 квартале 2019 года - нет, в 4 квартале 2018 года - 3).

VI. Прием граждан специалистами общественной приёмной Губернатора области

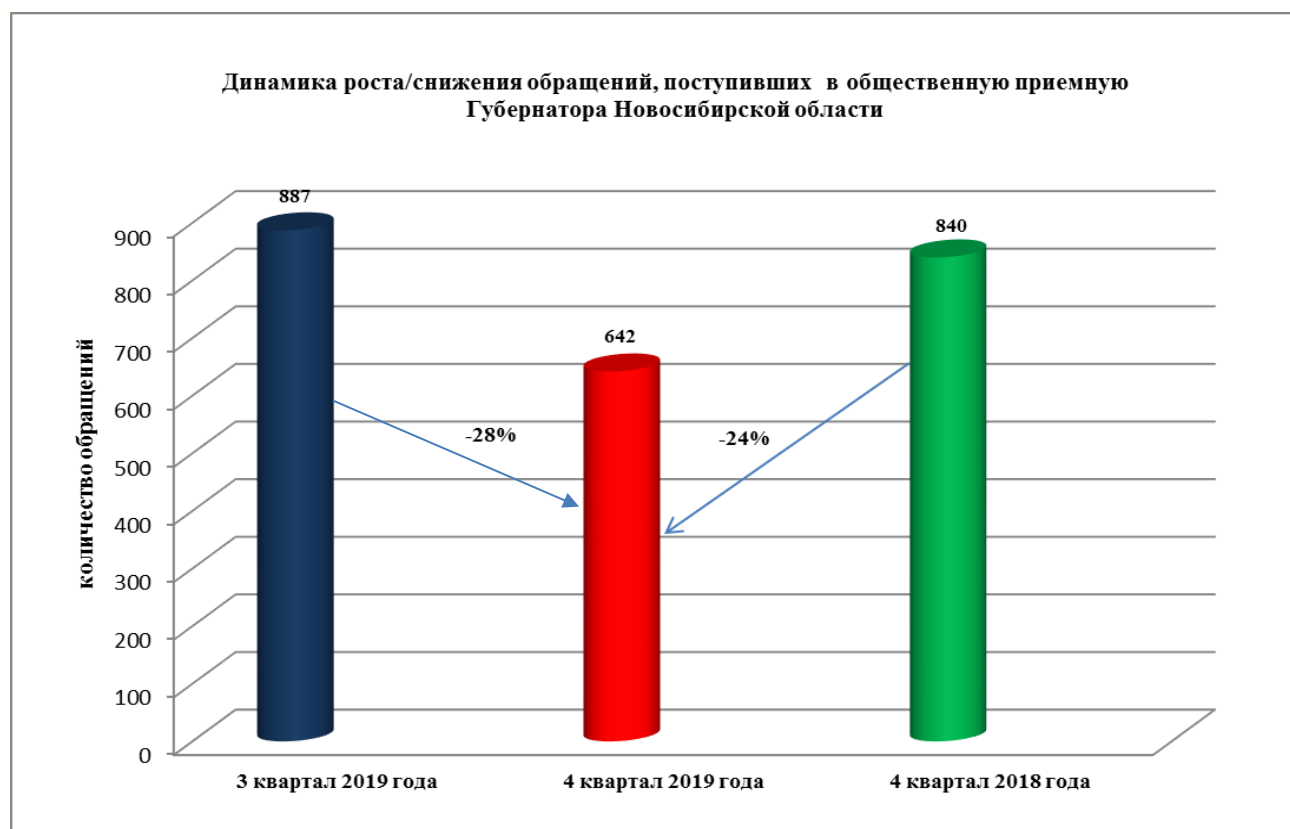
В общественную приемную Губернатора области обратилось 642 человека (в 3 квартале 2019 года - 887 человек; в 4 квартале 2018 года - 840 человек), принято 356 письменных обращений.

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обратившихся граждан уменьшилось на 28% (на 245 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2018 года - уменьшилось на 24% (на 198 обращений).

В 642 сообщениях и запросах информации содержится 642 вопроса.

В 4 квартале 2019 года специалистами общественной приемной Губернатора области оказаны **106** юридических консультаций (в 3 квартале 2019 года - 82, в 4 квартале 2018 года - 148).

Чаще всего в общественную приемную Губернатора области обращались жители: г. Новосибирска - 461 (72% от общего количества обратившихся), Новосибирского района - 32 (5%), Ордынского района - 17 (3%), Мошковского района - 12 (2%), Коченевского района, г. Бердска - по 10 (1%).



VII. Меры по совершенствованию работы с обращениями граждан

В целях исполнения поручений Губернатора Новосибирской области, а также проверки фактов, изложенных в обращениях, с участием заявителей, проведено 14 выездов мобильной приемной Губернатора области (с начала года - 69 выездов) и 25 выездов оперативных групп мобильной приемной Губернатора области (с начала года - 63 выезда).

02.10.2019 в рамках Декады пожилых людей, проведена «прямая телефонная линия» по вопросам социального, медицинского обслуживания и пенсионного обеспечения граждан пожилого возраста. Поступило 95 звонков.

04.12.2019 в рамках «Декады инвалидов» проведена «прямая линия» по теме: «Предоставление мер социальной поддержки, лекарственном обеспечении, реабилитации и организации трудовой занятости инвалидов на территории Новосибирской области». Поступило 64 звонка.

В соответствии с Планом основных мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

- 15 ноября 2019 года в управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области проведено занятие с работниками аппаратов первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, работников структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области и исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (всего 43 человека) по вопросу контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области через управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области.

- 27 ноября 2019 года проведена стажировка работников администраций муниципальных районов, сельских и городских поселений Доволенского, Северного, Искитимского районов Новосибирской области, вновь назначенных на должности, обеспечивающие работу с обращениями граждан (приняли участие 18 человек).

В ходе обучения проведены практические занятия по вопросам работы с письменными обращениями и запросами граждан, организации внутреннего и внешнего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, осуществление контроля за порядком рассмотрения обращений граждан, администрирования официальных сайтов государственных органов и органов местного самоуправления, организации работы с устными сообщениями и запросами информации, поступившими по справочному телефону, реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», порядка предоставления отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций на ресурс ССТУ.РФ.

В 4 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 3 периодических информационно-статистических обзоров обращений.

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:

- 30.10.2019 в министерстве науки и инновационной политики Новосибирской области. В ходе проведения контрольных мероприятий с должностными лицами и работниками проведен семинар: «О совершенствовании работы с обращениями граждан» (приняли участие 15 человек).

- 22.10.2019 в Краснозерском районе Новосибирской области: администрациях Краснозерского района, р.п. Краснозерского, Нижнечеремошинского сельсовета Краснозерского района;

- 20.11.2019 в Мошковском районе Новосибирской области: администрациях Мошковского района, Барлакского и Сокурского сельсоветов Мошковского района

- 10.12.2019 в Доволенском районе Новосибирской области: администрациях Доволенского района Комарьевского и Доволенского сельсоветов Доволенского района;

- 17.12.2019 в Барабинском районе Новосибирской области: администрациях Барабинского района, г. Барабинска и Шубинского сельсовета Барабинского района. В ходе проведения контрольных мероприятий с должностными лицами и работниками проведен семинар: «О совершенствовании работы с обращениями граждан» (приняли участие 12 человек).

- 19.12.2019 в Куйбышевском районе Новосибирской области: администрациях Куйбышевского района, г. Куйбышева и Отрадненского сельсовета Куйбышевского района. В ходе проведения контрольных мероприятий с должностными лицами и работниками проведен семинар: «О совершенствовании работы с обращениями граждан» (приняли участие 17 человек).

Работа с обращениями граждан организована в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями

Организация работы в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, позволила в 4 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