**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с обращениями граждан в Правительстве Новгородской области за I квартал 2017 года**

В I квартале 2017 года в Правительство Новгородской области поступило 1364 обращения граждан, из них 1250 письменных и 114 устных обращений (это на 215 обращений или на 16 процентов больше, чем в   
IV квартале 2016 года, и на 12 процентов больше, чем в I квартале 2016 года).

В отчетном периоде на рассмотрение в Правительство Новгородской области поступило:

из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 329 обращений граждан, что составило 26 процентов от всех письменных обращений (по сравнению с   
IV кварталом 2016 года количество указанных обращений снизилось на   
6 процентов);

из Аппарата Правительства Российской Федерации – 20 обращений граждан, что составило 2 процента от всех письменных обращений   
(по сравнению с IV кварталом 2016 года количество указанных обращений не изменилось);

из других вышестоящих инстанций – 73 обращения граждан, что составило 6 процентов от всех письменных обращений (по сравнению с   
IV кварталом 2016 года количество указанных обращений уменьшилось на   
4 процента).

В отчетном периоде в ходе проведения личных приёмов граждан в Правительстве Новгородской области и выездных приёмов граждан в муниципальных районах Новгородской области первый заместитель Губернатора Новгородской области, заместитель Губернатора области – заместитель Председателя Правительства области, заместители Губернатора Новгородской области, руководители органов исполнительной власти Новгородской области – кураторы, закрепленные за муниципальными районами Новгородской области, приняли 114 гражданин.

В I квартале 2017 года увеличилось количество обращений, поступивших в Правительство Новгородской области в электронном виде.  
В основном для направления обращения в электронном виде граждане используют ресурс «Интернет-приемная Губернатора Новгородской области» на официальном сайте Правительства Новгородской области. Так в отчетном периоде зарегистрировано 512 обращений граждан, поступивших в Правительство Новгородской области в электронном виде, что составляет   
41 процент от общего числа письменных обращений граждан.

Повторные (604) и коллективные (82) обращения граждан составили   
44 и 6 процентов соответственно от общего количества обращений граждан. Несогласие граждан с решениями, принятыми в результате рассмотрения обращений является основной причиной повторных обращений. Основные вопросы, поднимаемые гражданами в коллективных обращениях – предоставление жилищно-коммунальных услуг, неудовлетворительное состояние дорог и транспортное обслуживание населения. Причиной коллективных, повторных обращений, как правило, является отсутствие исчерпывающих и полных разъяснений на поставленные вопросы, невыполнение ранее данных обещаний, невозможность решения вопросов в связи с отсутствием финансирования.

На контроль поставлено рассмотрение 604 обращений граждан   
(44 процентов от общего количества обращений), из которых 13 процентов имеют положительное решение.

В I квартале 2017 года жителями Новгородской области направлено 1156 обращений (85 процентов), жителями других регионов России и иностранными гражданами – 135 обращений (10 процентов), гражданами без указания точного адреса проживания – 73 обращения (5 процентов).

Традиционно наибольшее количество обращений в Правительство Новгородской области поступает от жителей Великого Новгорода. Так, в   
I квартале 2017 года от жителей областного центра поступило 509 обращений, что составило 37 процентов от общего количества обращений.

Так же в I квартале 2017 года большое количество обращений поступило от жителей Новгородского (122) и Боровичского (109) муниципальных районов. При этом по сравнению с IV кварталом 2016 года более чем в 2 раза увеличилось количество обращений от жителей Батецкого и Окуловского муниципальных районов, а количество обращений от жителей Маревского муниципального района возросло более чем в 3 раза (причем в основном это обращения от одного гражданина).

Более объективно оценку поступивших обращений отображает такой показатель как «Активность населения». Он показывает, сколько на 10 тысяч жителей области приходится граждан, обратившихся в Правительство Новгородской области.

В I квартале 2017 года среднее областное значение этого показателя составило 19 человек, это на 3 человека больше, чем в IV квартале 2016 года. Как видно из анализа, в отчетном периоде выше среднего областного значения активность населения была в 6 муниципальных районах и городском округе Великий Новгород. По сравнению с прошлым отчетным периодом активность населения повысилась в Маревском муниципальном районе (более чем в   
3 раза), а аткже в Батецком и Окуловском муниципальных районов (в 2 раза). Снижение активности населения более чем в 2 раза произошло в Крестецком, Любытинском, Мошенском, Поддорском и Старорусском муниципальных районах.

В I квартале 2017 года по-прежнему актуальными являлись следующие вопросы: улучшение жилищных условий, жилищно-коммунальное хозяйство (20 процента от общего количества обращений), состояние дорог, дорожное хозяйство, транспортное обслуживание населения (18 процентов), работа должностных лиц органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, реализация конституционных прав (14 процентов), социальное обеспечение, занятость населения, выплата зарплаты   
(10 процентов). При этом по сравнению с предыдущим отчетным периодом значительно увеличилось количество обращений по вопросам состояния дорог, дорожного хозяйства, транспортного обслуживания населения (на   
4 процента) и снизилось количество обращений по вопросам жилищно-коммунальное хозяйство (на 3 процента).