

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 1 квартале 2022 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 1 квартале 2022 года в мэрию города Новосибирска поступило **10692** обращения граждан (в 4 квартале 2021 года - 14754; в 1 квартале 2021 года – 11917), из них:

6593 - письменных обращений и запросов информации (в 4 квартале 2021 года - 9069; в 1 квартале 2021 года – 7272);

4099 – устных обращений (в 4 квартале 2021 года - 5685; в 1 квартале 2021 года – 4645), из них поступивших:

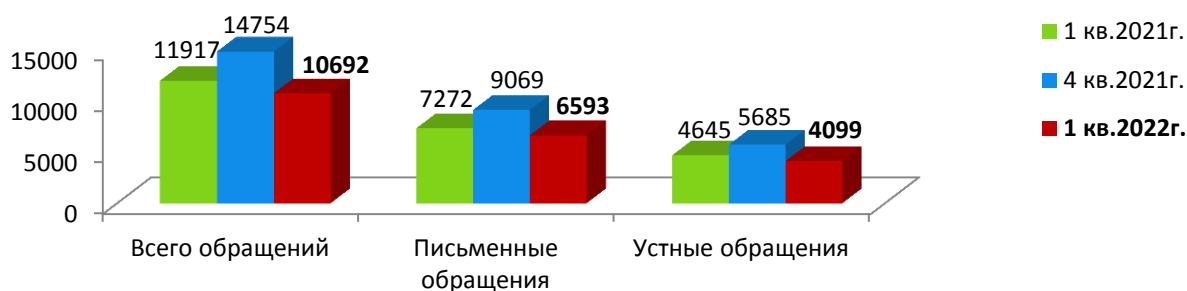
- на личном приеме руководителей мэрии - **201** обращение граждан (в 4 квартале 2021 года - 279; в 1 квартале 2021 года – 177);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **159** (в 4 квартале 2021 года - 344; в 1 квартале 2021 года – 259);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **3739** (в 4 квартале 2021 года - 5062; в 1 квартале 2021 года – 4209).

Количество обращений в 1 квартале 2022 года (**10692**) уменьшилось на 27% (14754) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 10% (11917) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Структура и количество обращений граждан



В 1 квартале 2022 года поступило **6593** письменных обращения и запросов, в том числе в форме электронного документа – **4182**, что составляет **63%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 4 кварталом 2021 года количество обращений уменьшилось на 27% (9069) и на 9% (7272) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **6375** (96,6%) (в 4 квартале 2021 года – 8724; в 1 квартале 2021 года - 6967);

- **жалобы** – **51** (0,8%) (в 4 квартале 2021 года – 90; в 1 квартале 2021 года - 49);

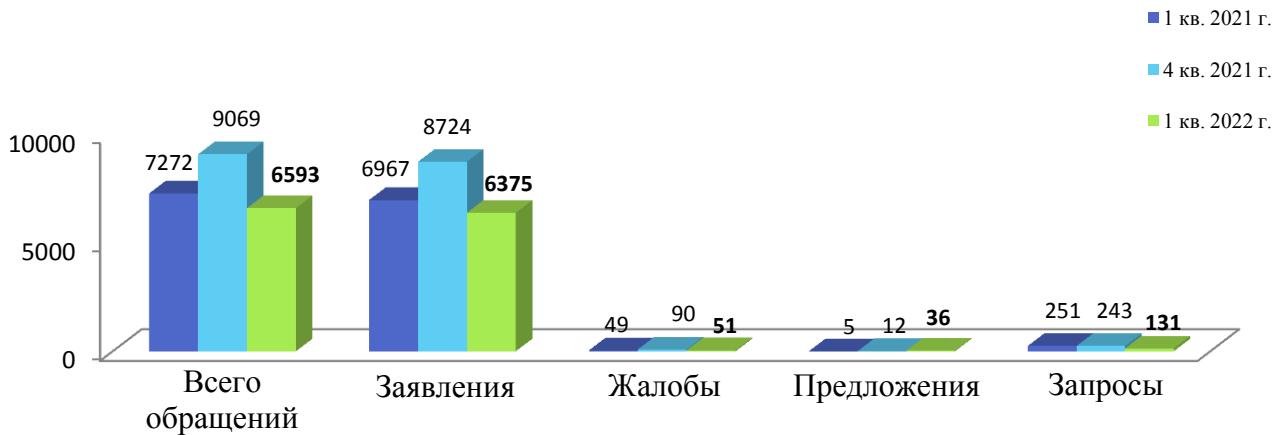
- **предложения** - **36** (0,5%) (в 4 квартале 2021 года – 12; в 1 квартале 2021 года - 5);

- **запросы** – **127** (2%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 4 квартале 2021 года – 236; в 1 квартале 2021 года - 243);

- **запросы** – **4** (0,1%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности

государственных органов и органов местного самоуправления») (в 4 квартале 2021 года – 7; в 1 квартале 2021 года - 8).

Виды письменных обращений граждан



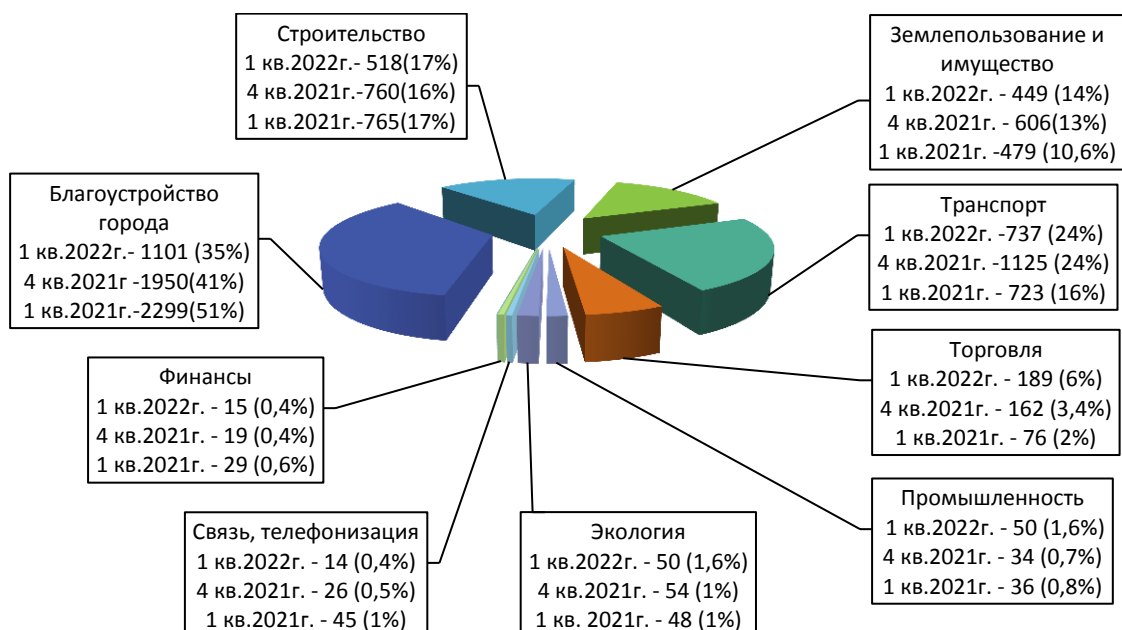
В **6593** письменных обращениях и запросах информации содержится **7135** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3123 (43,8% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 2405 (33,7%);
- жилищно – коммунальная сфера – 1115 (15,6%);
- государство, общество, политика – 396 (5,6%);
- оборона, безопасность, законность – 96 (1,3%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **3123**, что меньше на 34% (4736) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 31% (4500) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** – **1101**, что меньше на 43% (1950) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 52% (2299) по сравнению с 1 кварталом 2021 года, в том числе:

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **126**, что меньше на 79% (589) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 25% (169) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов, тротуаров – **576**, что меньше на 29% (808) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 55% (1277) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **118**, что меньше на 59% (288) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 67% (356) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **142**, что больше в 2 раза (70) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и в 2,6 раз (55) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **737**, что на 34% (1125) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 2% (723) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **304**, что меньше на 26% (409) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 10% (338) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **372**, что на 38% (601) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 12% (331) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

По вопросам **строительства** - **518**, что меньше на 32% (760) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 1 кварталом 2021 года (765), в том числе:

реклама – **118**, что соответствует уровню 4 квартала 2021 года (118) и на 84% (64) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

застройки внутри жилого массива – **82**, что на 23% (106) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 32% (62) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

соблюдение строительных норм - **80**, что меньше на 40% (134) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 32% (117) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

вопросы архитектуры и проектирования – **78**, что меньше на 11% (88) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 16% (93) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **41**, что меньше на 34% (62) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 29% (58) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

строительство объектов транспорта – **32**, что меньше на 65% (91) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 86% (221) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

строительство объектов социальной сферы – **25**, что меньше на 14% (29) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 19% (31) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

инвестиционного строительства – **4**, что меньше на 81% (21) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 1 кварталом 2021 года (21).

По вопросам **землепользования и имущества** - **449**, что меньше на 26% (606) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 6% (479) по сравнению с 1 кварталом 2021 года, в том числе:

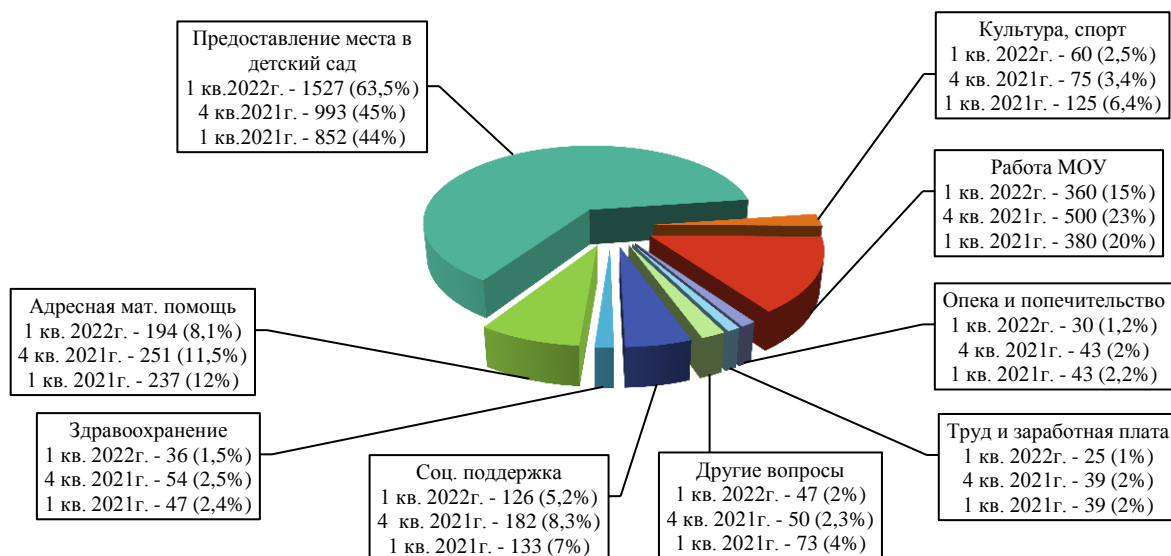
земельные споры, землеустройство, установление границ – **247**, что на 28% (343) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 8% (228) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

оформление правоустанавливающих документов на земельные участки, оформление земельных участков в собственность – **65**, что меньше на 25% (87) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 23% (85) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **189**, что больше на 17% (162) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и в 2,5 раз (76) по сравнению с 1 кварталом 2021 года, из них по вопросам работы торговых предприятий – **104**, учреждений бытового обслуживания – **17**, рынков – **2**, благоустройства кладбищ – **1**.

«**Социальная сфера**» - **2405**, что больше на 10% (2187) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 25% (1929) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **1527**, что больше на 54% (993) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 79% (852) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **360**, что меньше на 28% (500) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 5% (380) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **194**, что меньше на 23% (251) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 18% (237) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

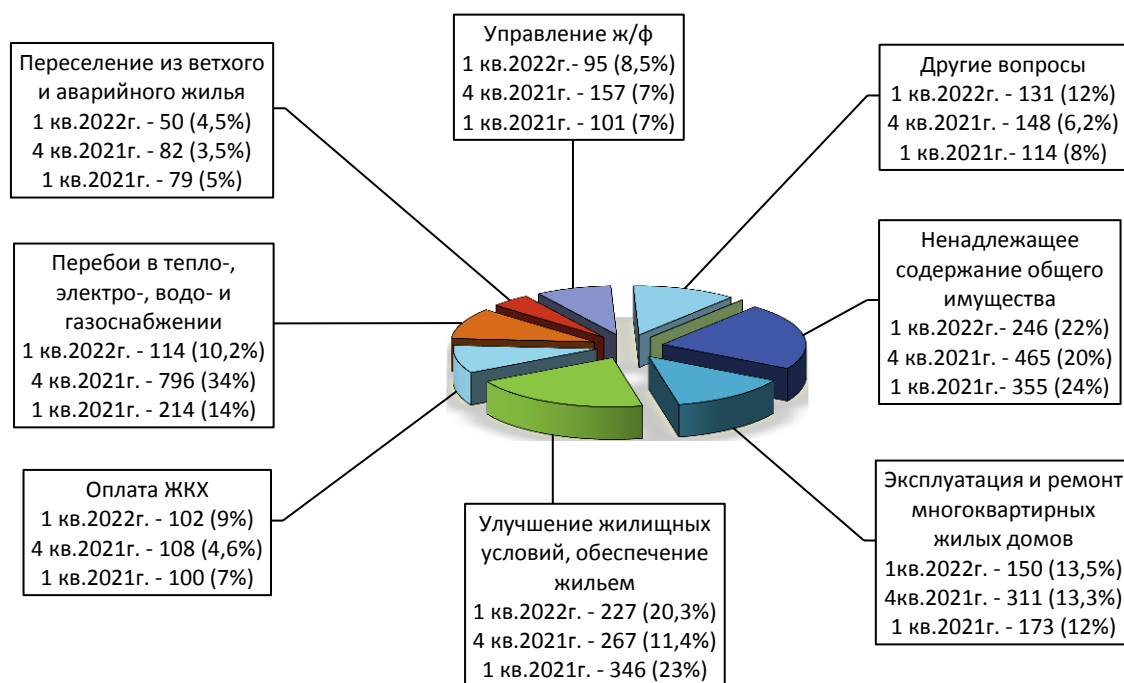
социальная поддержка – **126**, что меньше на 31% (182) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 5% (133) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

оказание медицинской помощи – **36**, что меньше на 33% (54) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 23% (47) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

трудовые споры и выплата пособия – **25**, что меньше на 36% (39) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 1 кварталом 2021 года (39).

«Жилищно – коммунальная сфера» - **1115**, что меньше на 52% (2334) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 25% (1482) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 4 кварталом 2021 года и с 1 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **246**, что меньше на 47% (465) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 31% (355) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **114**, что меньше на 86% (796) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 47% (214) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **150**, что меньше на 52% (311) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 13% (173) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- управление жилым фондом – **95**, что меньше на 39% (157) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 6% (101) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **102**, что на 5,5% (108) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 2% (100) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **227**, что меньше на 15% (267) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 34% (346) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **50**, что меньше на 39% (82) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 37% (79) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

«Государство, общество, политика» - **396**, что на 35% (606) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 7% (371) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Государство, общество, политика»** в сравнении с 4 кварталом 2021 года и с 1 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

работа с обращениями граждан – **218**, что на 25% (292) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 3% (212) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

управление и общество – **141**, что на 42% (244) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 16,5% (121) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **37**, что меньше на 47% (70) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 3% (38) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

«Оборона, безопасность, законность» - **96**, что на 18% (117) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 1% (95) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 4 кварталом 2021 года и с 1 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **84**, что на 12% (95) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 8% (78) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1861** обращение (28%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 1257 (67,5%);

- направлено по компетенции – **209** (3%) обращений (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- даны разъяснения – по **4523** (69%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

В 1 квартале 2022 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1055** обращений граждан, что меньше на 42% (1831) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 51% (2161) по сравнению с 1 кварталом 2021 года, из них **289** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что меньше на 50% (575) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 37% (457) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Анализ обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации, показывает, что

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **76** обращений, что меньше на 39% (124) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 43% (134) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

- **образование** – **36** обращений, что меньше на 51% (74) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 53% (76) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **социальная поддержка** – **29** обращений, что меньше на 34% (44) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 27,5% (40) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **труд, заработная плата** – **6** обращений, что в 2 раза (3) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 50% (12) меньше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **3** обращения, что соответствует уровню 4 квартала 2021 года (3) и 1 квартала 2021 года (4);

- **опека и попечительство** – **2** обращения (4 квартал 2021 года – 0 обращений; 1 квартал 2021 года – 2 обращения).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **101** обращение, что меньше на 58% (243) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 18,5% (124) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

- **жилищные вопросы** – **65** обращений, что меньше на 26% (88) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 18% (79) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **36** обращений, что меньше на 77% (155) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 20% (45) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

3. По вопросам **экономики** – **97** обращений, что меньше на 49% (191) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 37% (153) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

- **благоустройство** – **37** обращений, что на 60% (93) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 48% (25) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **строительство и землепользование** – **36** обращений, что на 29% (51) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 24% (29) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **торговля** – **8** обращений, что на 33% (12) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и в 2 раза (4) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **транспорт** – **7** обращений, что меньше на 75% (28) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 92% (88) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

- **прочие вопросы** – **9** обращений, что больше на 29% (7) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 1 кварталом 2021 года (7).

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **10** обращений, что меньше на 33% (15) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 78% (45) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **5** обращений, что больше в 2,5 раза (2) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и в 5 раз (1) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

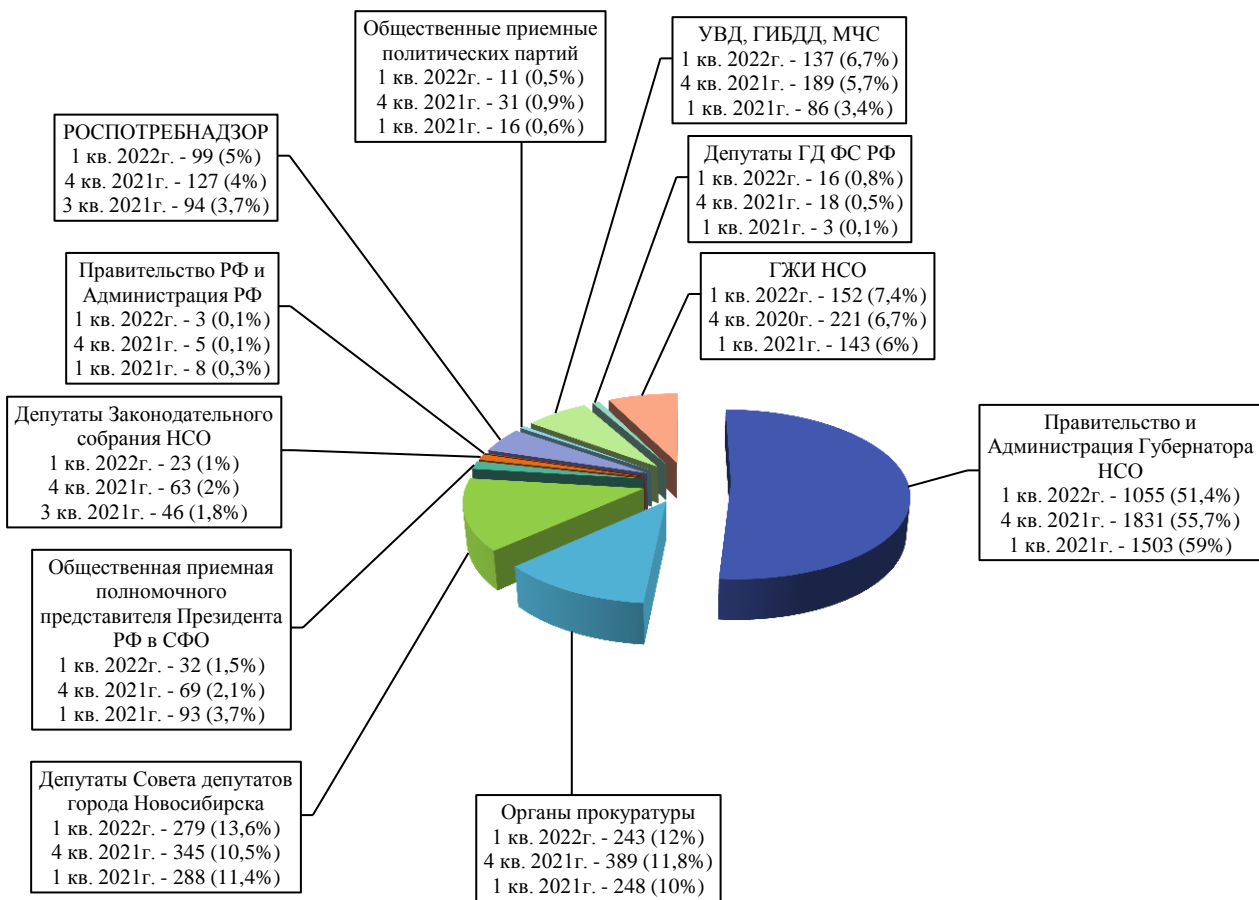
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **40** обращений (14%), в том числе

приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **23** (57,5%);

- даны разъяснения – по **249** (86%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **32** обращения, что меньше на 54% (69) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 66% (93) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **995** обращений граждан, что меньше на 32% (1457) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 3% (1025) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Из Правительства Российской Федерации поступило **3** обращения, что меньше на 40% (5) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 62,5% (8) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **16** обращений, что на 11% (18) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и в 5,3 раза (3) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **23** обращения, что меньше на 63% (63) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 50% (46) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **279** обращений, что меньше на 19% (345) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 3% (288) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Из прокуратуры города и области – **243** обращения, что меньше на 37,5% (389) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 2% (248) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **137** обращений, что на 27,5% (189) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 59% (86) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Из ГЖИ НСО поступило **152** обращения, что на 31% (221) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 6% (143) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Из Роспотребнадзора поступило **99** обращений, что на 22% (127) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 5% (94) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Из общественных приемных политических партий поступило **11** обращений, что меньше на 64,5% (31) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 31% (16) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

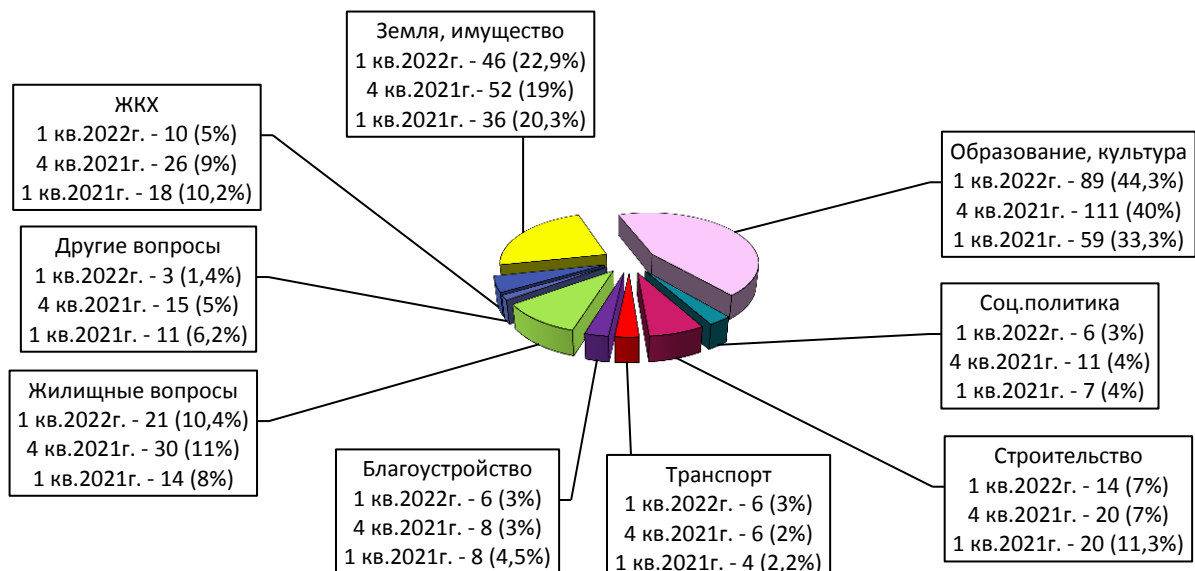
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **107**, что меньше на 48% (207) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 52% (222) по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **37** благодарственных писем от жителей города.

Личный прием граждан руководителями мэрии проводился в соответствии с постановлением мэрии города Новосибирска от 15.01.2014 № 180 «Об установлении единого дня приема граждан в мэрии города Новосибирска».

За 1 квартал 2022 года руководителями мэрии принято **201** граждан, что на 28% (279) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 14% (177) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года.

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



Основная тематика вопросов, с которыми граждане обращались на личные приемы:

образование, культура, спорт и молодежная политика – **89**, что на 20% (111) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 51% (59) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

землепользование и имущество – **46**, что на 11,5% (52) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 28% (36) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

жилищные вопросы – **21**, что на 30% (30) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 50% (14) больше по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

строительство – **14**, что меньше на 30% (20) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и 1 кварталом 2021 года (20);

жилищно-коммунальная сфера – **10**, что меньше на 61,5% (26) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 44% (18) по сравнению с 1 кварталом 2021 года;

социальная политика – **6**, что на 45% (11) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года и соответствует уровню 1 квартала 2021 года (7).

Из **201** поступившего обращения рассмотрено 201 обращение (100%).

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **65** обращений (32%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **39** (60%);

- даны разъяснения – по **136** (68%) обращениям.

Устные обращения граждан

В 1 квартале 2022 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **159** граждан, что меньше на 54% (344) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 39% (259) по сравнению с 1 кварталом 2021 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **3739** устных обращений граждан, что меньше на 26% (5062) по сравнению с 4 кварталом 2021 года и на 11% (4209) по сравнению с 1 кварталом 2021 года. Из **3739**, поступивших устных обращений, по **837** обращениям были приняты оперативные меры, по **2902** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Начальник управления

Т. А. Цюрик