

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших
в мэрию города Новосибирска в **2017** году.

За 2017 год в мэрию города Новосибирска поступило 57283 обращения граждан, что на **2,5%** меньше по сравнению с 2016 годом (58781), из них:

23827 - письменных обращений и запросов информации (2016 год – 24440);

33456 – устных обращений (2016 год - 34341), из них поступивших:

- на личном приеме руководителей мэрии - **2515** обращений граждан (2016 год – 2884);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **11206** (2016 год – 12123);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **19735** (2016 год – 19334).

Письменных обращений и запросов поступило 23827, что на **2,5%** меньше по сравнению с 2016 годом (24440).

Структура и количество обращений граждан



В 2017 году поступило **23827** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **10787**, что составляет **45%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **22994** (96,5%) (2016 год - 23737);

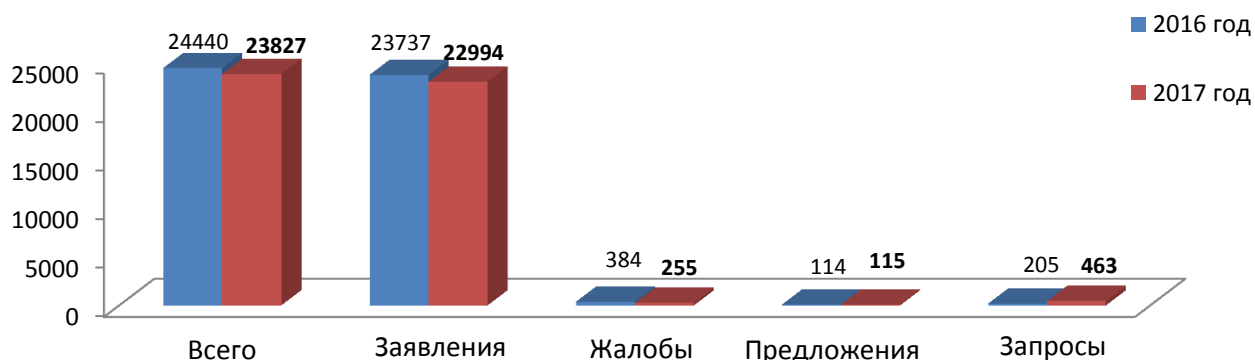
- **жалобы** - **255** (1,1%) (2016 год - 384);

- **предложения** - **115** (0,5%) (2016 год - 114);

- **запросы** – **106** (0,4%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ№8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»);

- **запросы** – **357** (1,5%) (запросы государственных органов и иных органов о предоставлении информации в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Виды письменных обращений граждан



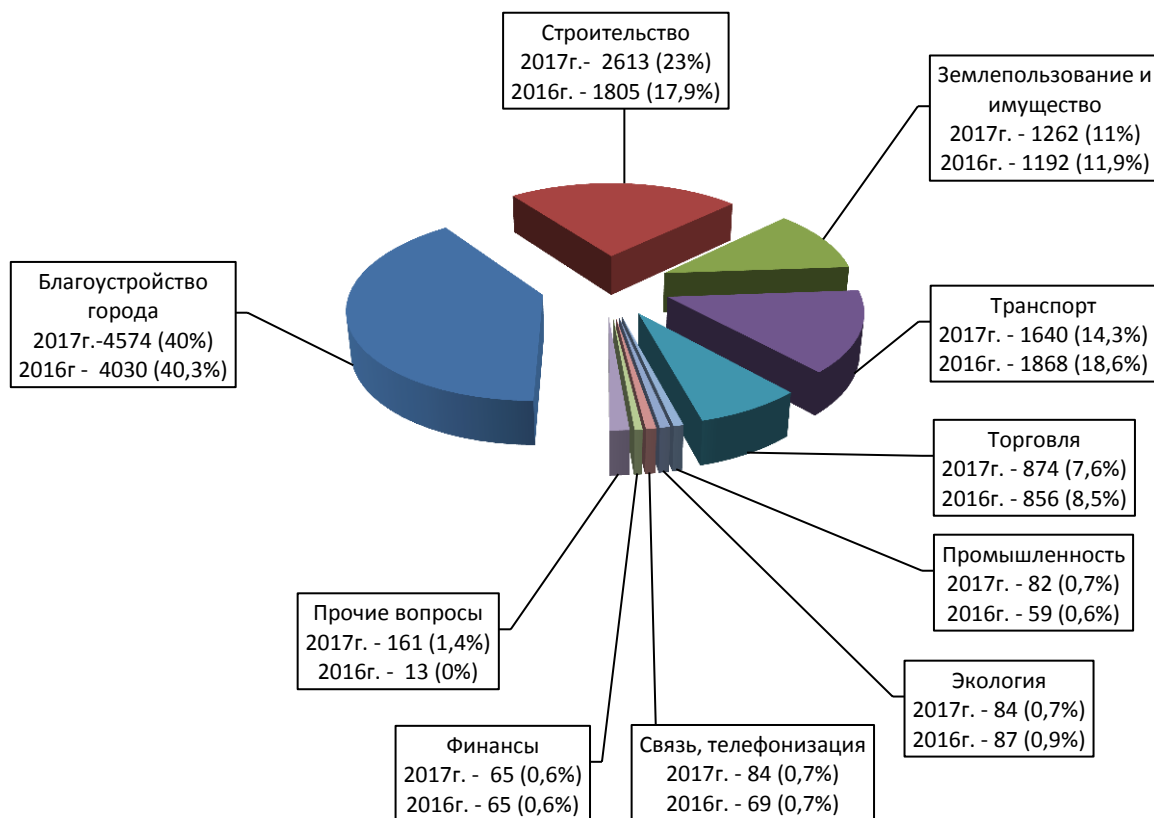
В **23827** письменных обращениях и запросах информации содержится **25586** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 11439 (44,7% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 8974 (35,1%);
- социальная сфера – 3899 (15,2%);
- государство, общество, политика – 990 (3,9%);
- оборона, безопасность, законность – 284 (1,1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Экономика» - **11439**, что на 14% (10044) больше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **4574**, что на 13% (4030) больше по сравнению с 2016 годом, в том числе:

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **1764**, что на 38% (1276) больше по сравнению с аналогичным периодом 2016 года.

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **1159**, что на 22% (1491) меньше по сравнению с 2016 годом;

содержание и ремонт дорог частного сектора – **448**, что на 17% (543) меньше по сравнению с 2016 годом;

По вопросам **строительства** - **2613**, что на 47% (1773) больше по сравнению с 2016 годом, в том числе:

вопросы архитектуры и строительства – **836**, что 4,1 раз (200) больше по сравнению с 2016 годом;

инвестиционного строительства – **474**, что больше на 40% (339) по сравнению с 2016 годом;

соблюдение строительных норм - **303**, что на 5% (319) меньше по сравнению с 2016 годом;

отвод земельных участков под все виды строительства – **237**, что на 3% (245) меньше по сравнению с 2016 годом;

застройки внутри жилого массива – **187**, что на 42% (320) меньше по сравнению с 2016 годом.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **1640**, что на 11% (1853) меньше по сравнению с 2016 годом, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **1131**, что на 2,5% (1160) меньше по сравнению с 2016 годом;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **456**, что на 20% (379) больше по сравнению с 2016 годом.

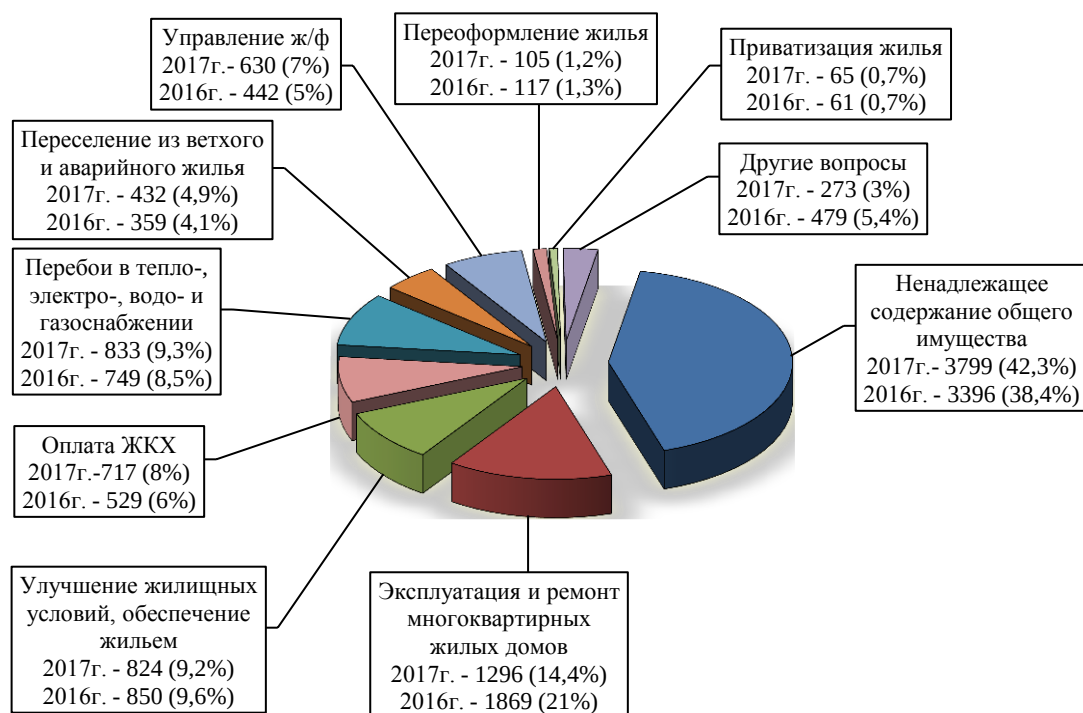
По вопросам **землепользования и имущества** - **1262**, что на 9% (1161) больше по сравнению с 2016 годом, из них:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **676**, что на 3% (657) больше по сравнению с 2016 годом.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **874**, что больше на 4% (841) по сравнению с 2016 годом, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **459**, рекламы – **185**, рынков – **21**.

Анализ блока вопросов **жилищно-коммунальной сферы** показывает, что по сравнению с 2016 годом количество обращений увеличилось на 1% и составляет **8974/8851** обращений.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы

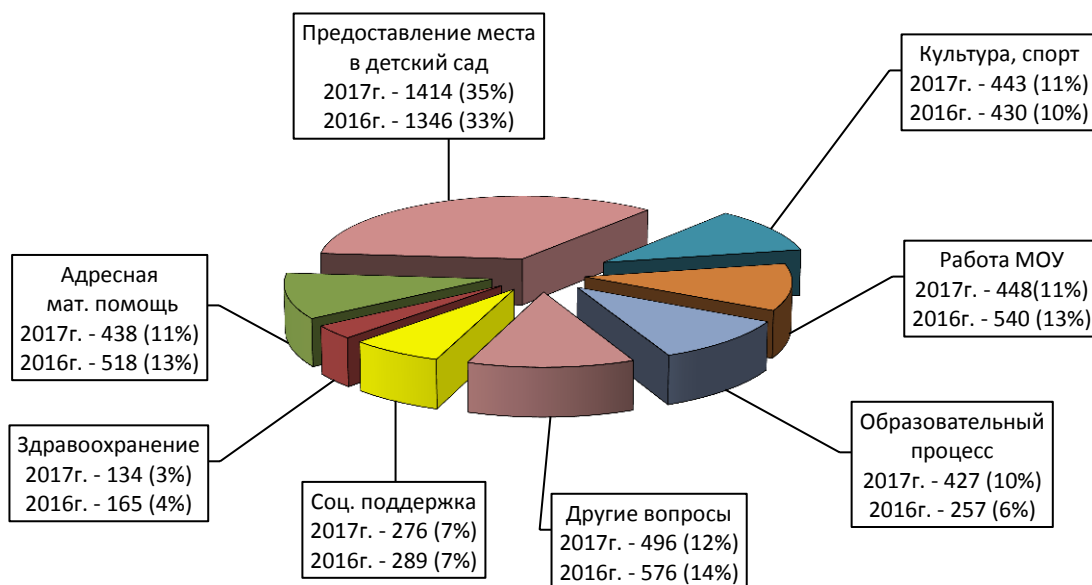


Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 2016 годом выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **3799**, что на 12% (3396) больше по сравнению с 2016 годом;
- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **833**, что на 11% (749) больше по сравнению 2016 годом;
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **717**, что больше на 36% (529) по сравнению с 2016 годом;
- управление жилым фондом – **630**, что больше на 43% (442) по сравнению с 2016 годом;
- переселение из ветхого и аварийного жилья – **432**, что на 20% (359) больше по сравнению с 2016 годом;
- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **1296**, что на 31% (1869) меньше по сравнению с 2016 годом;
- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **824**, что на 3% (850) меньше по сравнению с 2016 годом.

«Социальная сфера» - **4076**, что на 1% (4121) меньше по сравнению с 2016 годом.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **1414**, что на 5% (1346) больше по сравнению с 2016 годом;

образовательный процесс – **427**, что на 66% (257) больше по сравнению с 2016 годом;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **448**, что на 17% (540) меньше по сравнению с 2016 годом;

вопросы культуры и спорта – **443**, что на 3% (430) больше по сравнению с 2016 годом;

оказание материальной и финансовой помощи – **438**, что на 15% (518) меньше по сравнению с 2016 годом;

социальная поддержка населения – **276**, что на 4% (289) меньше по сравнению с 2016 годом.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» - **813**, из них:

восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан – **214**;

рассмотрение обращений граждан – **261**;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **128**.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» - **284**, из них:

охрана общественного порядка – **204**, что на 23% (264) меньше по сравнению с 2016 годом.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **6419** обращений

(27,5%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **4847** (76%);

- даны разъяснения – по **16118** (69%) обращениям;
- направлено по компетенции – **810** (3,5%) обращений (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

Из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **4135** обращений граждан, что на 37% (3023) больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, из них **1735** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 10% больше аналогичного периода 2016 года (1580).

Анализ обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации, по(250)показывает, что

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **693** обращения, что на 5% больше аналогичного периода 2016 года (663), из них:

- **образование** – **527** обращений, что больше на 18% больше аналогичного периода 2016 года (445);

- **социальная поддержка** – **120** обращений, что на 15% меньше аналогичного периода 2016 года (141);

- **труд, заработная плата** – **24** обращения, что на 9% больше аналогичного периода 2016 года (22);

- **культура, спорт, молодежная политика** – **16** обращений, что на 48% меньше аналогичного периода 2016 года (31);

- **опека и попечительство** – **6** обращений, что на 50% больше аналогичного периода 2016 года (4).

2. По вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **488** обращений, что на 18% больше аналогичного периода 2016 года (414), из них:

- **жилищные вопросы** – **267** обращений, что на 8% больше аналогичного периода 2016 года (247);

- **жилищно – коммунальная сфера** – **221** обращение, что на 32% больше аналогичного периода 2016 года (167).

3. По вопросам **экономики** – **482** обращения, что на 5% больше аналогичного периода 2016 года (458), из них:

- **строительство и землепользование** – **212** обращений, что на 4% меньше аналогичного периода 2016 года (220);

- **благоустройство** – **140** обращений, что соответствует уровню 2016 года (139);

- **транспорт** – **47** обращений, что на 47% (15) больше аналогичного периода 2016 года (32);

- **связь, телефонизация** – **34** обращения, что в 8,5 раз больше аналогичного периода 2016 года (4);

- **торговля** – **26** обращений, что на 41% меньше аналогичного периода 2016 года (44);

- **экология** – **12** обращений, что на 71% больше аналогичного периода 2016 года (7);

- **финансы** – **7** обращений, что соответствует уровню 2016 года (6);

- **промышленность** – **4** обращения, что на 33% меньше аналогичного периода 2016 года (6).

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **61** обращение.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **11** обращений.

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) – **311** обращений (18,1%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **230** (74%);

- даны разъяснения – по **1395** (81,4%) обращениям;

- направлено по компетенции – **9** (0,5%) обращений (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **104** обращения, что на 10% меньше аналогичного периода 2016 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **3140** обращений граждан, что на 3% больше аналогичного периода 2016 года (3055).

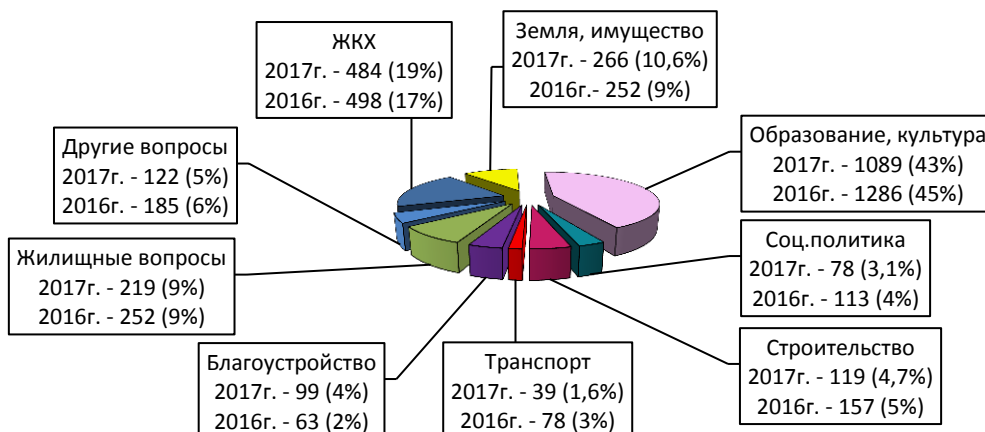
За отчетный период на 9% уменьшилось количество коллективных обращений (**658/721**).

В 2017 году в мэрию города Новосибирска поступило **128** благодарственных писем от жителей города (в 2016 году – 133).

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 2017 год руководителями мэрии принято **2515** граждан (в 2016 году - 2884).

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



По вопросам образования поступило – **889** обращений, что на 18% меньше, чем в 2016 году – 1083.

Снижение количества обращений граждан по вопросам **образования** произошло по вопросам:
предоставления места в детском саду – на 21% (**729/925**).

Увеличилось количество обращений по вопросам:

обучения в школе – в 4,7 раз (**80/17**);

муниципальных общеобразовательных и дошкольных учреждений и их материального обеспечения – в 2,4 раза (**50/21**).

По вопросам жилищно- коммунальной сферы поступило – **484** обращения, что на 3% меньше, чем в 2016 году – 498.

Снижение количества обращений граждан по вопросам **жилищно-коммунальной сферы** произошло по вопросам:

ремонта жилого фонда – на 11% (**170/191**). Из них по вопросам капитального ремонта поступило – 51/49, рост составляет 4%;

оплаты услуг ЖКХ – на 14,5% (**47/55**);

эксплуатации жилого фонда – на 2% (**47/48**);

признания дома ветхим и аварийным – на 10% (**28/31**);

теплоснабжения – на 16% (**16/19**);

электроснабжения – на 14% (**12/14**);

газоснабжения – на 11% (**8/9**).

Увеличилось количество обращений по вопросам:

содержания придомовых территорий – в 2,8 раз (**55/20**);

горячего и холодного водоснабжения – на 21% (**23/19**).

По **жилищным вопросам** поступило **219** обращений, что на 13% меньше по сравнению с 2016 годом (252).

Сократилось количество обращений по вопросам:

льготного выделения жилья – на 62% (**18/47**).

Увеличилось количество обращений по вопросам:

сноса, переселения из аварийных домов – на 3% (**62/60**);

улучшения жилищных условий – в 1,8 раз (**53/29**);

приватизации и переоформления жилья – на 50% (**21/14**).

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **266** обращений, что на 5,5% меньше по сравнению с показателем прошлого года (2016 год - 252).

Уменьшилось количество обращений по вопросам:
аренды земли – на 33% (**29/43**).

Увеличилось количество обращений по вопросам:
границ земельных участков – на 34% (**47/35**);
аренды помещений – на 46% (**38/26**).

Количество обращений по вопросам культуры и спорта уменьшилось на 1% и составило – **200** (2016 год – 203) обращений.

Уменьшилось количество обращений по вопросам:
домов культуры и парков КиО – на 41% (**13/22**);
прочим вопросам культуры – на 62% (**28/73**).

По вопросам **строительства** поступило – **119** обращений, что на 24% меньше по сравнению с показателем прошлого года (2016 год – 157).

Сократилось количество обращений по вопросам:
инвестиционного строительства – на 8% (**54/59**);
против застройки внутри жилмассива – на 39% (**14/23**);
индивидуальное жилищное строительство – в 2,3 раза (**7/16**);
отвода земельных участков под строительство – в 2,1 раз (**7/15**).

По вопросам **социальной политики** поступило **78** обращений, на 31% меньше по сравнению с 2016 годом (113).

Сократилось количество обращений по вопросам оказания адресной социальной помощи – на 28% (**51/71**).

По вопросам **транспорта** поступило – **39** обращений на 50% меньше по сравнению с 2016 годом (78).

Уменьшилось количество обращений по вопросам:
маршрутов движения пассажирского транспорта – на 64% (**9/25**);
о работе муниципального и коммерческого транспорта – на 27 % (**8/11**);
организации дорожного движения – в 2,5 раза (**4/10**).

По вопросам **благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора** поступило **99** обращений, что на 57% больше по сравнению с 2016 годом (63).

Увеличилось количество обращений по вопросам:
ремонта дорог, тротуаров - на 60% (**32/20**).

Из **2515** обращений рассмотрено **2506 (99,6%)**, на рассмотрении в установленные сроки находится **9 (0,4%)** обращений.

Результативность рассмотрения обращений граждан с личных приемов руководителей мэрии:

- поддержано - **576 (23%)** обращений, в том числе меры приняты – по **504 (93%)** обращениям,
- даны разъяснения – по **1930 (77%)** обращениям.

Устные обращения граждан.

На прием к **специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска** обратилось **11206** граждан, что на 7,5% меньше по сравнению с 2016 годом (12123).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра поступило **19735** устных обращений граждан, что на 2% больше по сравнению с 2016 годом (19334).

На все обращения граждан специалистами общественной приемной даны консультации и разъяснения.

За отчетный период структурными подразделениями мэрии проведено **5** «прямых» телефонных линий по актуальным вопросам городской жизни (2016г.-12).

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» и областного общественного учреждения «Новосибирский правозащитный центр» оказали бесплатную правовую помощь **884** гражданам (2016г.-1405).

Начальник управления

Т.А.Цюрик