

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших
в мэрию города Новосибирска в **2018** году.

За 2018 год в мэрию города Новосибирска поступило **57235** обращений (2017 год - 57283), из них:

28098 - письменных обращений и запросов информации (2017 год – 23827);

29137 – устных обращений (2017 год - 33456), из них поступивших:

- на личном приеме руководителей мэрии - **2369** обращений граждан (2017 год – 2515);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **7504** (2017 год – 11206);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **19264** (2017 год – 19735).

Письменных обращений и запросов поступило 28098, что на **18%** больше по сравнению с 2017 годом (23827).

Структура и количество обращений граждан



В 2018 году поступило **28098** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **12209**, что составляет **43%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **27128** (96,5%) (2017 год - 22994);

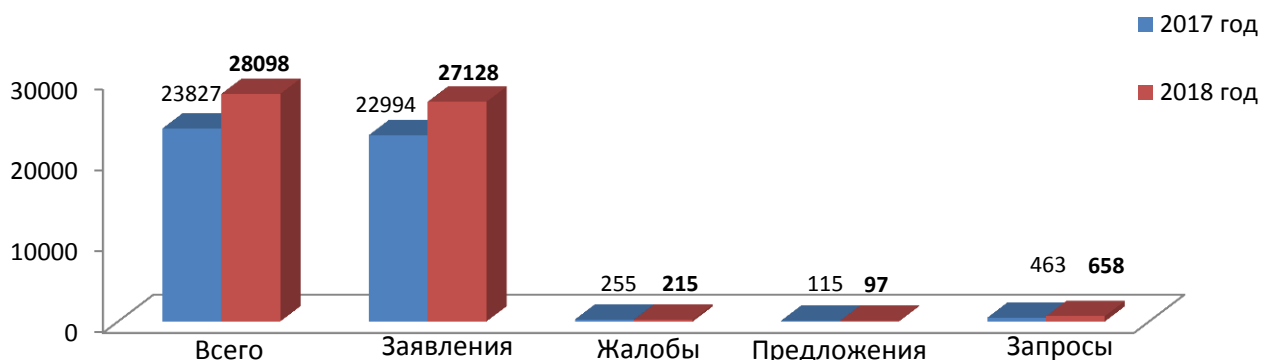
- **жалобы** - **215** (0,8%) (2017 год - 255);

- **предложения** – **97** (0,4%) (2017 год - 115);

- **запросы** – **88** (0,3%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ№8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»)(2017 год – 106);

- **запросы** – **570** (2,0%) (запросы государственных органов и иных органов о предоставлении информации в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(2017 год – 357).

Виды письменных обращений граждан



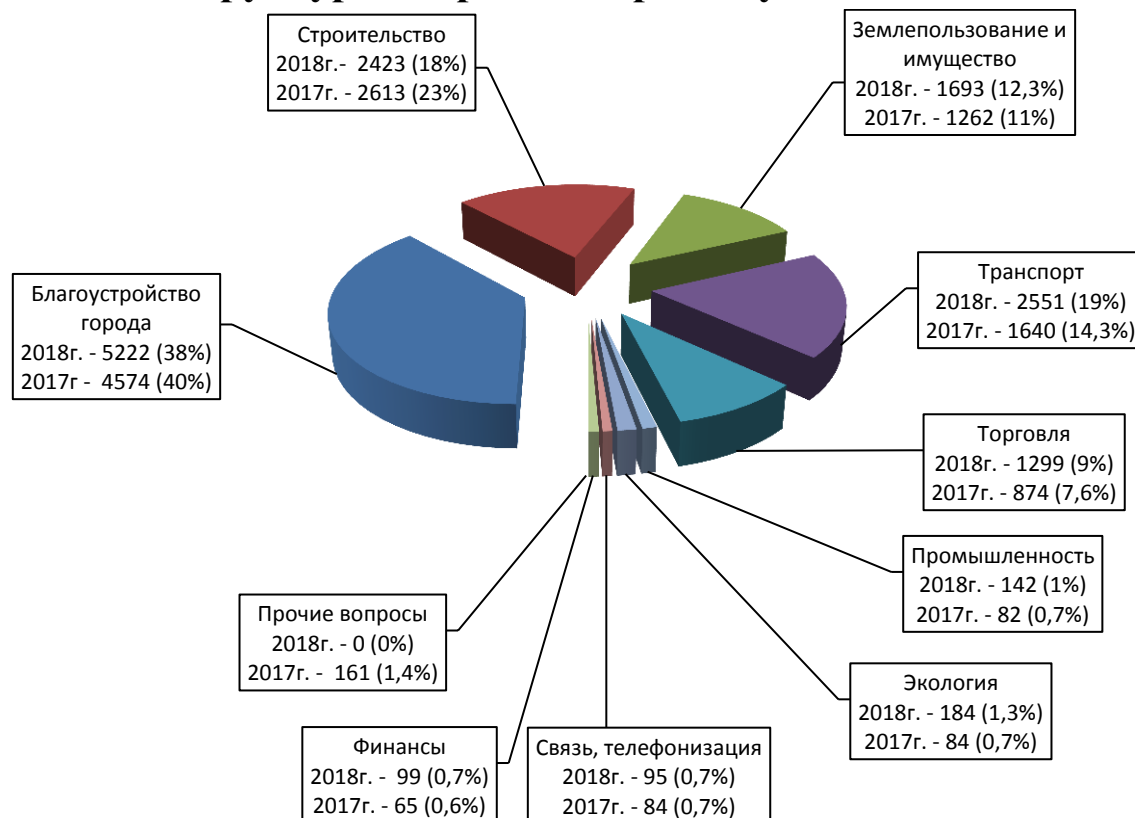
В **28098** письменных обращениях и запросах информации содержится **32257** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 13708 (42,5% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 11440 (35,5%);
- социальная сфера – 5605 (17,4%);
- государство, общество, политика – 1073 (3,3%);
- оборона, безопасность, законность – 431 (1,3%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Экономика» - **13708**, что на 20% (11439) больше по сравнению с аналогичным периодом 2017 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **5222**, что на 14% (4574) больше по сравнению с 2017 годом, в том числе:

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **1877**, что на 6% (1764) больше по сравнению с аналогичным периодом 2017 года.

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **1863**, что на 61% (1159) больше по сравнению с 2017 годом;

содержание и ремонт дорог частного сектора – **775**, что на 73% (448) больше по сравнению с 2017 годом;

По вопросам **строительства** - **2423**, что на 7% (2613) меньше по сравнению с 2017 годом, в том числе:

вопросы архитектуры и строительства – **210**, что в 4 раза (836) меньше по сравнению с 2017 годом;

инвестиционного строительства – **381**, что меньше на 20% (474) по сравнению с 2017 годом;

соблюдение строительных норм - **484**, что на 60% (303) больше по сравнению с 2017 годом;

отвод земельных участков под все виды строительства – **452**, что больше на 91% (237) по сравнению с 2017 годом;

застройки внутри жилого массива – **229**, что на 22% (187) больше по сравнению с 2017 годом.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **2551**, что на 55,5% (1640) больше по сравнению с 2017 годом, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **1563**, что больше на 38% (1131) по сравнению с 2017 годом;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **622**, что на 36% (456) больше по сравнению с 2017 годом.

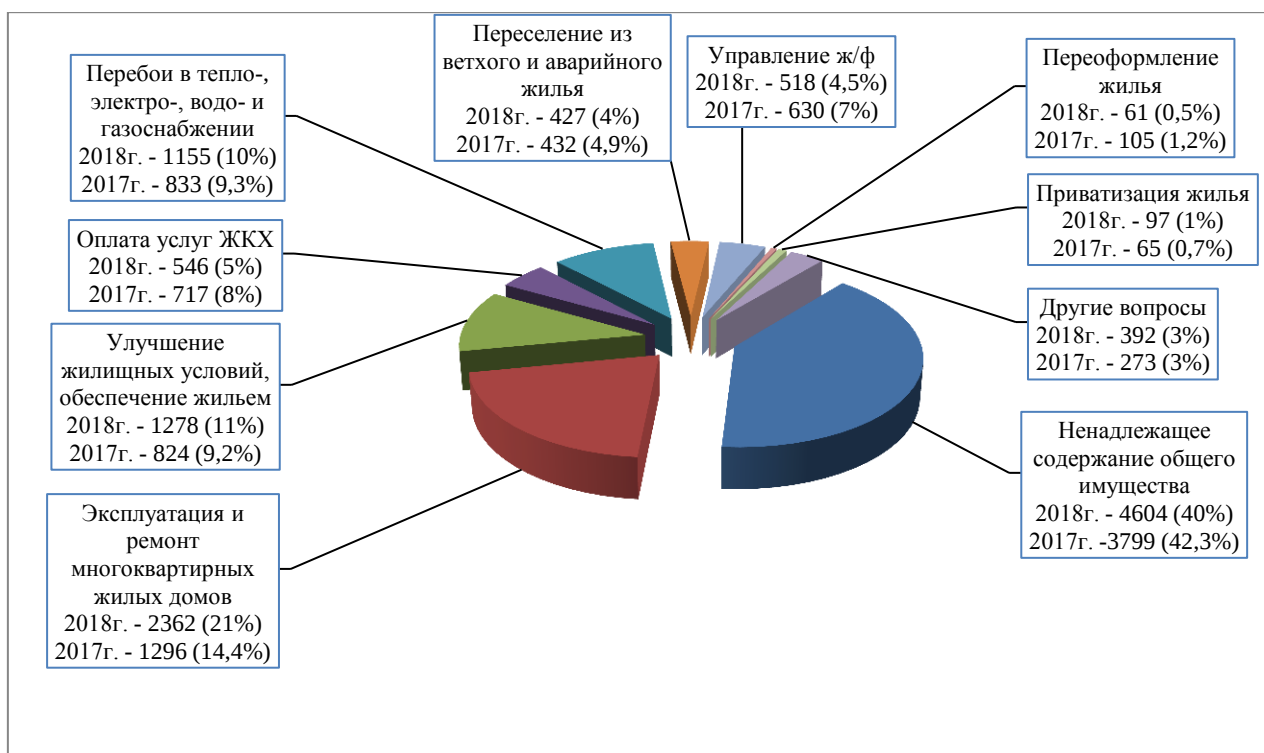
По вопросам **землепользования и имущества** - **1693**, что на 34% (1262) больше по сравнению с 2017 годом, из них:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **799**, что на 18% (676) больше по сравнению с 2017 годом.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **1299**, что больше на 49% (874) по сравнению с 2017 годом, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **748**, рекламы – **335**, рынков – 14.

Анализ блока вопросов **жилищно-коммунальной сферы** показывает, что по сравнению с 2017 годом количество обращений увеличилось на 27% и составляет **11440/8974** обращений.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 2017 годом выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **4604**, что на 21% (3799) больше по сравнению с 2017 годом;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **1155**, что на 39% (833) больше по сравнению 2017 годом;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **546**, что меньше на 24% (717) по сравнению с 2017 годом;

- управление жилым фондом – **518**, что меньше на 18% (630) по сравнению с 2017 годом;

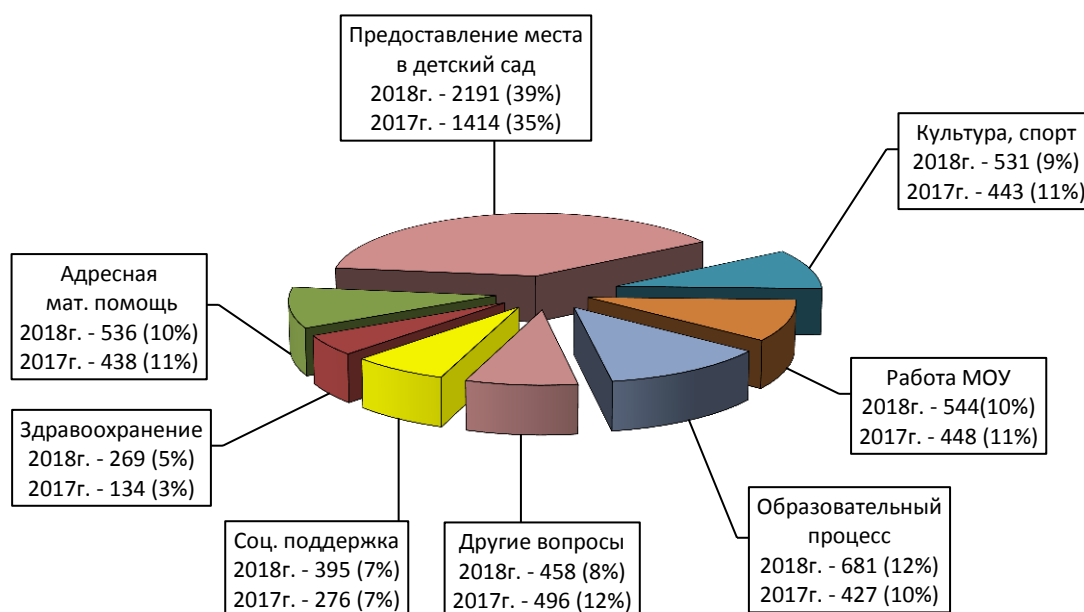
- переселение из ветхого и аварийного жилья – **427**, что соответствует уровню аналогичного периода 2017 года (432);

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **2362**, что на 82% (1296) больше по сравнению с 2017 годом;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **1278**, что на 55% (824) больше по сравнению с 2017 годом.

«Социальная сфера» - **5605**, что на 37,5% (4076) больше по сравнению с 2017 годом.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **2191**, что больше на 55% (1414) по сравнению с 2017 годом;

образовательный процесс – **681**, что на 59% (427) больше по сравнению с 2017 годом;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения и их материальное обеспечение – **544**, что больше на 21% (448) по сравнению с 2017 годом;

вопросы культуры и спорта – **531**, что на 20% (443) больше по сравнению с 2017 годом;

оказание материальной и финансовой помощи – **536**, что на 22% (438) больше по сравнению с 2017 годом;

социальная поддержка населения – **395**, что на 43% (276) больше по сравнению с 2017 годом.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» - 1073, что больше на 32% (813) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года.

рассмотрение обращений граждан – **615**, что больше на 29% (475) по сравнению с периодом 2017 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **164**, что больше на 28% (128) по сравнению с 2017 годом.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» - 431, что больше на 52% (284) по сравнению с 2017 годом.

охрана общественного порядка – **268**, что на 31% (204) больше по сравнению с 2017 годом.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **8018** обращений (29%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **5332** (66,5%);

- даны разъяснения – по **18522** (67%) обращениям;

- направлено по компетенции – **1070** (4%) 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 **6641** обращение граждан, что на 61 % (4135) больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, из них **1844** обращения поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 6% больше аналогичного периода 2017 года (1735).

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **828** обращений, что на 19% больше аналогичного периода 2017 года (693), из них:

- **образование** – **667** обращений, что больше на 27% больше аналогичного периода 2017 года (527);

- **социальная поддержка** – **113** обращений, что на 6% меньше аналогичного периода 2017 года (120);

- **труд, заработная плата** – **27** обращений, что на 12,5% больше аналогичного периода 2017 года (24);

- **культура, спорт, молодежная политика** – **17** обращений, что соответствует уровню аналогичного периода 2017 года (16);

- **опека и попечительство** – **4** обращения, что на 33% меньше аналогичного периода 2017 года (6).

2. По вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **529** обращений, что на 8% больше аналогичного периода 2017 года (488), из них:

- **жилищные вопросы** – **304** обращения, что на 14% больше аналогичного периода 2017 года (267);

- **жилищно – коммунальная сфера** – **225** обращений, что на 2% больше аналогичного периода 2017 года (221).

3. По вопросам **экономики** – **414** обращений, что на 14% меньше аналогичного периода 2017 года (482), из них:

- **строительство и землепользование** – **168** обращений, что на 21% меньше аналогичного периода 2017 года (212);

- **благоустройство** – **147** обращений, что на 5% (140) больше аналогичного периода 2017 года;

- **транспорт** – **37** обращений, что на 21% (47) меньше аналогичного периода 2017 года (32);

- **торговля** – **35** обращений, что на 35% больше аналогичного периода 2017 года (26);

- **прочие вопросы** – **27** обращений, что на 53% (57) меньше аналогичного периода 2017 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **50** обращений, что на 18% (61) меньше аналогичного периода 2017 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **23** обращения, что в 2 раза (11) больше аналогичного периода 2017 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) – **366** обращений (20,6%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **228** (62%);

- даны разъяснения – по **1395** (78,8%) обращениям;

- направлено по компетенции – **10** (0,6%) 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 **177** обращений, что на 70% (104) больше аналогичного периода 2017 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **3505** обращений граждан, что на **12%** больше аналогичного периода 2017 года (3140), в том числе:

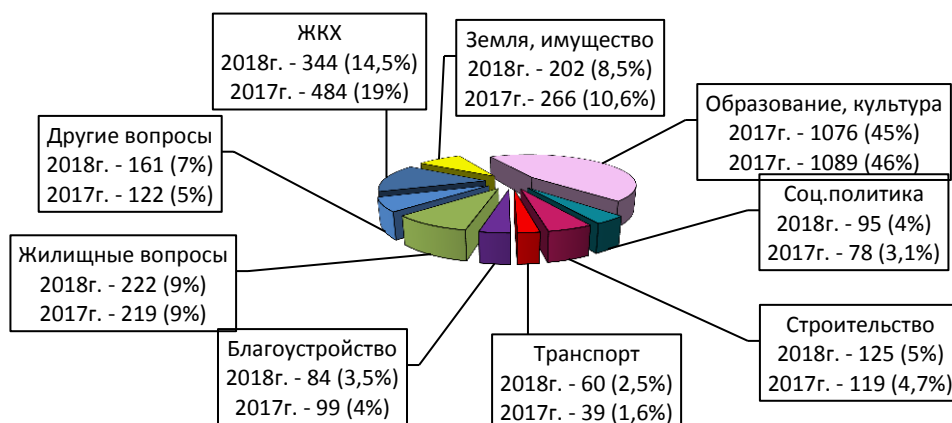
За отчетный период на 62% увеличилось количество коллективных обращений (**1065/658**).

В 2018 году в мэрию города Новосибирска поступило **164** благодарственных письма от жителей города (в 2017 году – 128).

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 2018 год руководителями мэрии принято **2369** граждан (в 2017 году - 2515).

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



По вопросам образования поступило – **995** обращений, что на 12% больше (889) аналогичного периода 2017 года.

Увеличилось количество обращений по вопросам:
предоставления места в детском саду – на 20% (**876/729**);
обучения в школе – на 10% (**88/80**).

Снижение количества обращений граждан по вопросам **образования** произошло по вопросам:
муниципальных общеобразовательных и дошкольных учреждений и их материального обеспечения – в 2,4 раза (**21/50**).

По вопросам жилищно- коммунальной сферы поступило – **344** обращения, что на 29% меньше, чем в 2017 году – 484.

Снижение количества обращений граждан по вопросам **жилищно-коммунальной сферы** произошло по вопросам:
ремонта жилого фонда – на 30% (**119/170**);
эксплуатации жилого фонда – на 2% (**30/47**);
оплаты услуг ЖКХ – на 14,5% (**23/47**);
признания дома ветхим и аварийным – на 10% (**17/28**);
газоснабжения – на 11% (**4/8**).

Увеличилось количество обращений по вопросам:
содержания придомовых территорий – на 4% (**57/55**);
теплоснабжения – на 25% (**20/16**);
электроснабжения – на 33% (**16/12**).

По **жилищным вопросам** поступило **222** обращения, что соответствуют уровню аналогичного периода 2017 года (219).

Сократилось количество обращений по вопросам:
улучшения жилищных условий – на 4% (**51/53**);
льготного выделения жилья – на 72% (**5/18**).

Увеличилось количество обращений по вопросам:
сноса, переселения из аварийных домов – на 31% (**81/62**);
приватизации и переоформления жилья – в 2,1 раз (**44/21**).

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **202** обращения, что на 24% меньше по сравнению с показателем прошлого года (2017 год - 266).

Уменьшилось количество обращений по вопросам:
аренды помещений – на 37% (**24/38**);
спорным вопросам землепользования – на 68% (**11/34**).

Увеличилось количество обращений по вопросам:
аренды земли – на 90% (**55/29**);
границ земельных участков – на 6% (**50/47**);

Количество обращений по вопросам культуры и спорта уменьшилось на 59,5% и составило – **81** (2017 год – 200) обращение.

По вопросам **строительства** поступило – **125** обращений, что на 5% больше по сравнению с показателем прошлого года (2017 год – 119).

Увеличилось количество обращений по вопросам:
отвода земельных участков под строительство – в 4,1 раз (**29/7**).

Сократилось количество обращений по вопросам:
инвестиционного строительства – на 15% (**46/54**);
против застройки внутри жилмассива – на 64% (**5/14**);
индивидуальное жилищное строительство – на 86% (**1/7**).

По вопросам **социальной политики** поступило **95** обращений, на 22% больше по сравнению с 2017 годом (78).

Увеличилось количество обращений по вопросам оказания адресной социальной помощи – на 33% (**68/51**).

По вопросам **транспорта** поступило – **60** обращений на 54% больше по сравнению с 2017 годом (39).

Увеличилось количество обращений по вопросам:
о работе муниципального и коммерческого транспорта – в 2,8 раз (**22/8**);
организации дорожного движения – в 1,5 раза (**6/4**).

По вопросам **благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора** поступило **84** обращения, что на 15% меньше по сравнению с 2017 годом (99).

Из **2369** обращений рассмотрено **2167 (91%)**, на рассмотрении в установленные сроки находится **202 (0,4%)** обращения.

Результативность рассмотрения обращений граждан с личных приемов руководителей мэрии:

- поддержано - **666 (31%)** обращений, в том числе меры приняты – по **569 (85%)** обращениям,
- даны разъяснения – по **1501 (69%)** обращениям.

Устные обращения граждан.

На прием к **специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска** обратилось **7504** гражданина, что на 33% меньше по сравнению с 2017 годом (11206).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра поступило **19264** устных обращения граждан, что на 2% меньше по сравнению с 2017 годом (19735).

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

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и принятых по ним мерах ежемесячно в электронной форме предоставлялась в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан.

С целью повышения качества рассмотрения обращений граждан проведено **12** семинаров на тему «Обращения граждан» с начальниками организационно-контрольных отделов структурных и территориальных подразделений мэрии, специалистами, руководителями общественных приемных администраций районов (округа) города.

Мобильной приемной при участии структурных подразделений мэрии с выездом на место рассмотрено **49** обращений граждан.

В соответствии с **Планом проведения контрольных мероприятий** по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан специалистами общественной приемной мэра проведено **13** контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях мэрии.

Организовано и проведено совместно со структурными подразделениями мэрии **4 «прямых» телефонных линий** по актуальным вопросам городской жизни.

Принято участие в проведении **5 адаптационных** семинарах для вновь принятых на работу.

В общественной приемной мэра города Новосибирска **юристы** Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **546** гражданам.

Начальник управления

Т.А.Цюрик