

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших
в мэрию города Новосибирска в **2021** году.

За 2021 год в мэрию города Новосибирска поступило **54037** обращений (2020 год - 57004), из них:

33195 - письменных обращений и запросов информации (2020 год – 32099);

20842 – устных обращений (2020 год - 24905), из них поступивших:

- на личном приеме руководителей мэрии - **1037** обращений граждан (2020 год – 594);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1730** (2020 год – 1937);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **18075** (2020 год – 22374).

Письменных обращений и запросов поступило 33195, что на **3%** больше по сравнению с 2020 годом (32099).

Структура и количество обращений граждан



В 2021 году поступило **33195** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **18594**, что составляет **56%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **31915** (96,1%) (2020 год - 30727);

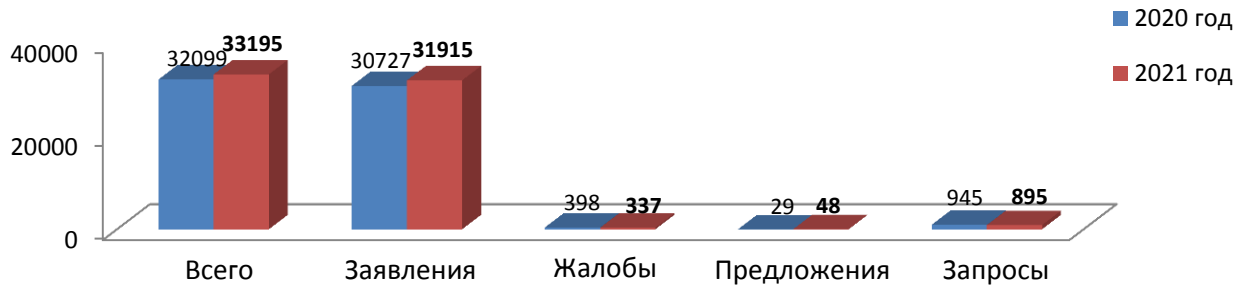
- **жалобы** - **337** (1%) (2020 год - 398);

- **предложения** – **48** (0,2%) (2020 год - 29);

- **запросы** – **29** (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»)(2020 год – 51);

- **запросы** – **866** (2,6%) (запросы государственных органов и иных органов о предоставлении информации в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(2020 год – 894).

Виды письменных обращений граждан



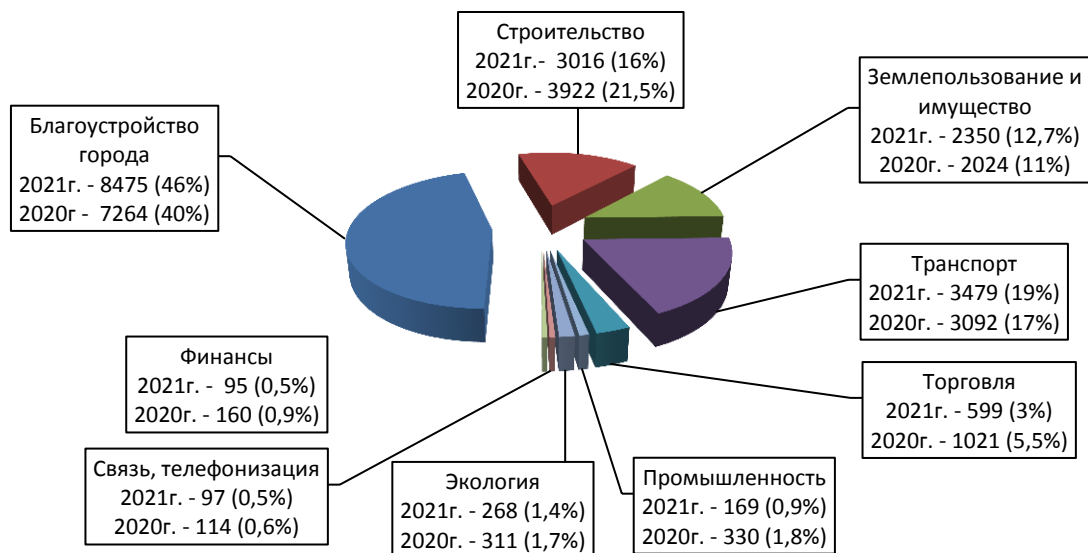
В **33195** письменных обращениях и запросах информации содержится **37466** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 18548 (49,6% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 9018 (22,5%);
- жилищно – коммунальная сфера – 7513 (22,7%);
- государство, общество, политика – 1837 (3,5%);
- оборона, безопасность, законность – 550 (1,7%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Экономика» - **18548**, что на 2% (18238) больше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **8475**, что на 17% (7264) больше по сравнению с 2020 годом, в том числе:

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **3453**, что на 30% (2647) больше по сравнению с 2020 годом;

содержание и ремонт дорог частного сектора – **1136**, что на 18% (959) больше по сравнению с 2020 годом;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **2610**, что на 42% (1836) больше по сравнению с 2020 годом;

установка и содержание остановочных павильонов – **252**, что на 29% (355) меньше по сравнению с 2020 годом;

парковки автотранспорта в не организованных стоянках – **254**, что на 3% (247) больше по сравнению с 2020 годом;

обслуживание колодцев, ремонт и эксплуатация ливневой канализации – **249**, что на 1% (246) больше по сравнению с 2020 годом;

озеленение территорий – **123**, что на 26% (166) меньше по сравнению с 2020 годом.

По вопросам **строительства** - **3016**, что на 23% (3922) меньше по сравнению с 2020 годом, в том числе:

реклама – **287**, что на 77% (1271) меньше по сравнению с 2020 годом;

вопросы архитектуры и строительства – **370**, что на 41% (629) меньше по сравнению с 2020 годом;

соблюдение строительных норм - **519**, что соответствует уровню аналогичного периода 2020 года (521);

отвод земельных участков под все виды строительства – **327**, что на 4% (315) больше по сравнению с 2020 годом;

строительство объектов транспорта – **703**, что в 2,2 раза (312) больше по сравнению с 2020 годом;

строительство объектов социальной сферы – **118**, что на 43% (208) меньше по сравнению с 2020 годом;

инвестиционного строительства – **59**, что на 71% (200) меньше по сравнению с 2020 годом;

застройки внутри жилого массива – **264**, что на 41% (187) больше по сравнению с 2020 годом.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **3479**, что на 13% (3092) больше по сравнению с 2020 годом, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **1653**, что на 8% (1806) меньше по сравнению с 2020 годом;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **1513**, что на 45% (1047) больше по сравнению с 2020 годом.

По вопросам **землепользования и имущества** - **2350**, что на 16% (2024) больше по сравнению с 2020 годом, из них:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **798**, что на 6% (851) меньше по сравнению с 2020 годом;

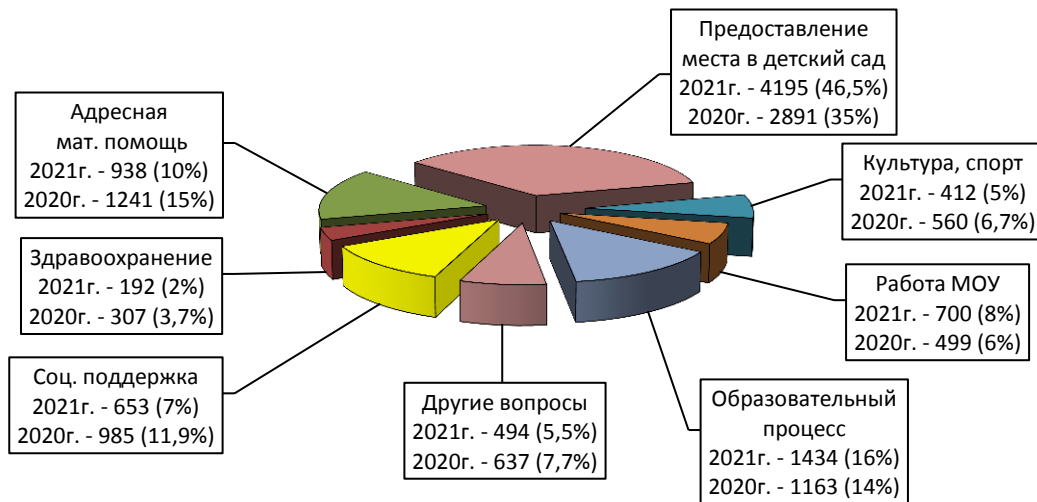
оформление правоустанавливающих документов на земельный участок – **342**, что на 21% (282) больше по сравнению с 2020 годом;

аренда земельных участков – **441**, что на 60% (275) больше по сравнению с 2020 годом.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **599**, что на 41% (1021) меньше по сравнению с 2020 годом, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **370**, учреждений бытового обслуживания – **78**, благоустройству кладбищ – **26**, рынков – **19**.

«**Социальная сфера**» - **9018**, что на 9% (8283) больше по сравнению с 2020 годом.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **4195**, что больше на 45% (2891) по сравнению с 2020 годом;

оказание материальной и финансовой помощи – **938**, что на 24% (1241) меньше по сравнению с 2020 годом;

образовательный процесс – **1434**, что на 23% (1163) больше по сравнению с 2020 годом;

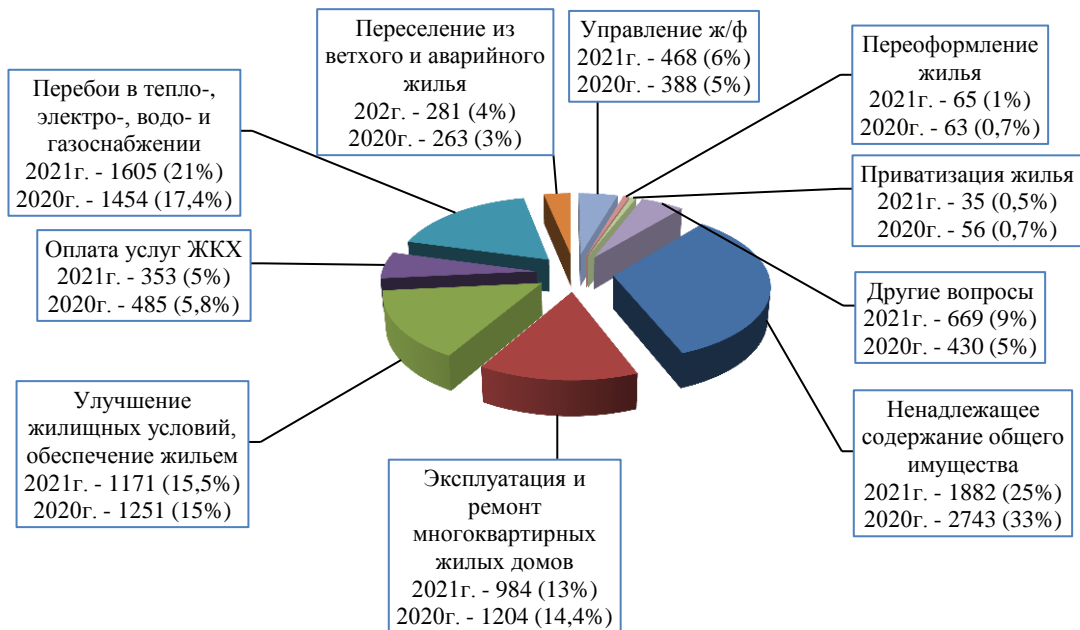
социальная поддержка населения – **653**, что на 34% (985) меньше по сравнению с 2020 годом;

вопросы культуры и спорта – **412**, что на 26% (560) меньше по сравнению с 2020 годом;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения и их материальное обеспечение – **700**, что на 40% (499) больше по сравнению с 2020 годом.

Анализ блока вопросов **жилищно-коммунальной сферы** показывает, что по сравнению с 2020 годом количество обращений уменьшилось на 10% и составляет **7513/8337** обращений.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 2020 годом выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **1882**, что на 31% (2743) меньше по сравнению с 2020 годом;
- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **1605**, что на 10% (1454) больше по сравнению 2020 годом;
- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **984**, что на 18% (1204) меньше по сравнению с 2020 годом;
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **353**, что на 27% (485) меньше по сравнению с 2020 годом;
- управление жилым фондом – **468**, что на 21% (388) больше по сравнению с 2020 годом;
- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **1171**, что на 6% (1251) меньше по сравнению с 2020 годом;
- переселение из ветхого и аварийного жилья – **281**, что на 7% (263) больше по сравнению с 2020 годом.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» - 1837, что больше на 42% (1294) по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

рассмотрение обращений граждан – **1657**, что на 42% (1171) больше по сравнению с 2020 годом;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **180**, что на 46% (123) больше по сравнению с 2020 годом;

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» - 550, что на 9% (606) меньше по сравнению с 2020 годом.

охрана общественного порядка – **440**, что на 4% (456) меньше по сравнению с 2020 годом.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **10622** обращения (32%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **6783** (64%);

- направлено по компетенции – **1338** (4%) обращений;

- даны разъяснения – по **21068** (64%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

Из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **6718** обращений граждан, что на 6% (6320) больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, из них **2118** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 10% больше аналогичного периода 2020 года (1932).

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **530** обращений, что на 35% (812) меньше аналогичного периода 2020 года, из них:

- **образование** – **337** обращений, что меньше на 33% (501) аналогичного периода 2020 года;

- **социальная поддержка** – **152** обращения, что на 41% (257) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **13** обращений, что на 52% (27) меньше аналогичного периода 2020 года;

- **труд, заработная плата** – **22** обращения, что на 16% (19) больше аналогичного периода 2020 года;

- **опека и попечительство** – **6** обращений, что на 25% (8) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

2. По вопросам **экономики** – **773** обращения, что на 45% (534) больше аналогичного периода 2020 года, из них:

- **благоустройство** – **361** обращение, что на 79% (202) больше аналогичного периода 2020 года;

- **торговля** – **32** обращения, что на 30% (46) меньше аналогичного периода 2020 года;

- **строительство и землепользование** – **187** обращений, что на 4% (179) больше аналогичного периода 2020 года;

- **транспорт** – **152** обращения, что больше в 2,7 раз (56) аналогичного периода 2020 года;

- **прочие вопросы** – **41** обращение, что меньше на 20% (51) аналогичного периода 2020 года.

3. По вопросам **жилищно-коммунального хозяйства - 714** обращений, что на 35% (527) больше аналогичного периода 2020 года, из них:

- **жилищные вопросы – 336** обращений, что на 24% (271) больше аналогичного периода 2020 года;

- **жилищно – коммунальная сфера – 378** обращений, что на 48% (256) больше аналогичного периода 2020 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики – 90** обращений, что больше в 2,3 раза (39) аналогичного периода 2020 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности – 11** обращений, что на 45% (20) меньше аналогичного периода 2020 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) – **452** обращения (21,3%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **255** (56%);

- направлено по компетенции – **12** (0,6) обращений;

- даны разъяснения – по **1655** (78,1%) обращениям.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **5200** обращений граждан, что на 5% больше аналогичного периода 2020 года (4934), в том числе:

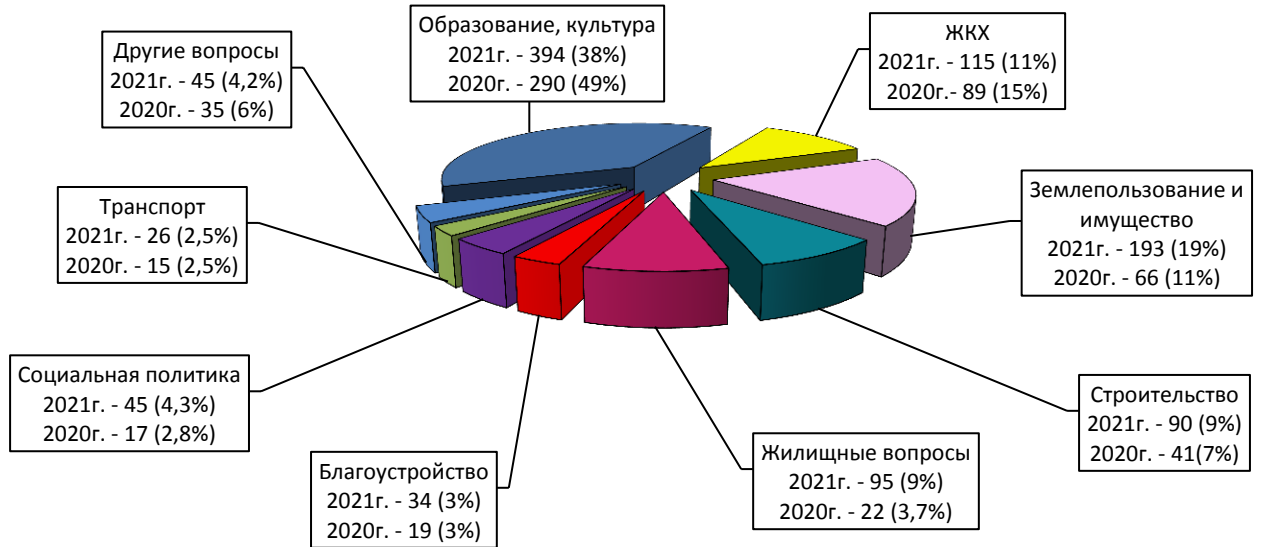
За отчетный период на 10% уменьшилось количество коллективных обращений (**924/1022**).

В 2021 году в мэрию города Новосибирска поступило **180** благодарственных писем от жителей города (в 2020 году – 124).

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 2021 год руководителями мэрии принято **1037** граждан (в 2020 году - **594**).

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



По вопросам **образования и культуры** поступило **394** обращения, что на 36% (290) больше аналогичного периода 2020 года.

По вопросам **жилищно - коммунальной сферы** поступило **115** обращений, что на 29% (89) больше аналогичного периода 2020 года.

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **193** обращения, что больше в 2,9 раз (66) аналогичного периода 2020 года.

По вопросам **строительства** поступило **90** обращений, что больше в 2,2 раза (41) аналогичного периода 2020 года.

По **жилищным вопросам** поступило **95** обращений, что больше в 4,3 раза (22) аналогичного периода 2020 года.

По вопросам **благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора** поступило **34** обращения, что на 79% (19) больше аналогичного периода 2020 года.

По вопросам **социальной политики** поступило **45** обращений, в 2,6 раз (17) больше аналогичного периода 2020 года.

По вопросам **транспорта** поступило **26** обращений, что на 73% (15) больше аналогичного периода 2020 года.

Из **1037** обращений рассмотрено **1030 (99%)**, на рассмотрении в установленные сроки находится **7 (1%)** обращений.

Результативность рассмотрения обращений граждан с личных приемов руководителей мэрии:

- поддержано - **352 (34%)** обращения, в том числе меры приняты – по **258 (73%)** обращениям,

- даны разъяснения – по **678 (66%)** обращениям.

Устные обращения граждан.

На прием к **специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска** обратилось **1728** граждан, что на 11% меньше по сравнению с 2020 годом (1937).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра поступило **18075** устных обращений граждан, что на 19% меньше по сравнению с 2020 годом (22374).

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.

Мобильной приемной при участии структурных подразделений мэрии с выездом на место рассмотрено **11** обращений граждан.

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

Организовано и проведено совместно со структурными подразделениями мэрии **четыре «прямые» телефонные линии** по актуальным вопросам городской жизни.

Принято участие в проведении **адаптационного** семинара для вновь принятых на работу.

Начальник управления

Т.А.Цюрик