

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

За 2022 год в мэрию города Новосибирска поступило **52843** обращения (2021 год - 54037), из них:

32386 - письменных обращений и запросов информации (2021 год – 33195);

20457 – устных обращений (2021 год - 20842), из них поступивших:

- на личном приеме руководителей мэрии - **1082** обращения гражданина (2021 год – 1037);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1522** (2021 год – 1730);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **17853** (2021 год – 18075).

Письменных обращений и запросов поступило 32386, что на **2%** меньше по сравнению с 2021 годом (33195).

Структура и количество обращений граждан



В 2022 году поступило **32386** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **19255**, что составляет **59%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **31227** (96,4%) (2021 год - 31915);

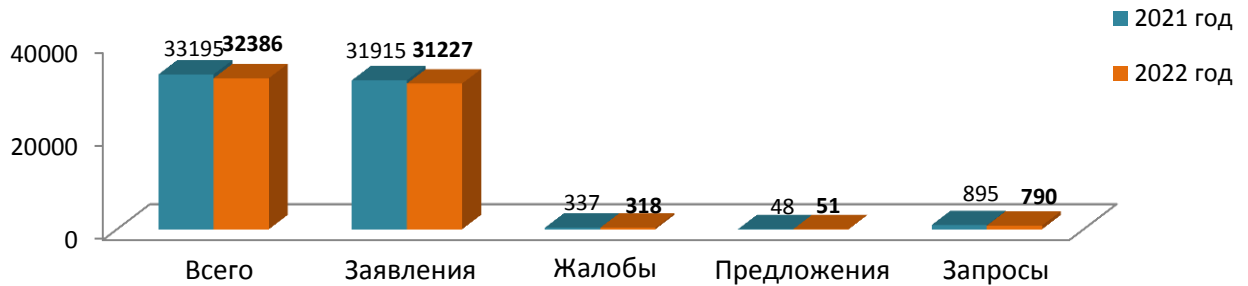
- **жалобы** - **318** (1%) (2021 год - 337);

- **предложения** – **51** (0,2%) (2021 год - 48);

- **запросы** – **33** (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»)(2021 год – 29);

- **запросы** – **757** (2,3%) (запросы государственных органов и иных органов о предоставлении информации в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(2021 год – 866).

Виды письменных обращений граждан



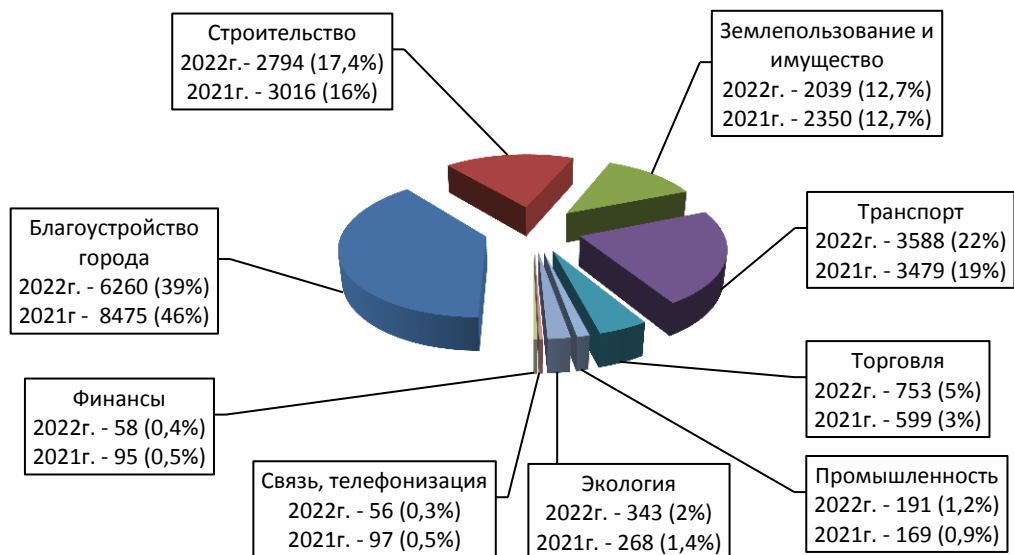
В **32386** письменных обращениях и запросах информации содержится **35756** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 16082 (49,6% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 9988 (22,5%);
- жилищно – коммунальная сфера – 7070 (22,7%);
- государство, общество, политика – 2175 (3,5%);
- оборона, безопасность, законность – 441 (1,7%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Экономика» - **16082**, что на 13% (18548) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **6260**, что на 26% (8475) меньше по сравнению с 2021 годом, в том числе:

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **1917**, что на 44% (3453) меньше по сравнению с 2021 годом;

содержание и ремонт дорог частного сектора – **651**, что на 43% (1136) меньше по сравнению с 2021 годом;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **2420**, что на 7% (2610) меньше по сравнению с 2021 годом;

установка и содержание остановочных павильонов – **378**, что на 50% (252) больше по сравнению с 2021 годом;

парковки автотранспорта в не организованных стоянок – **189**, что на 26% (254) меньше по сравнению с 2021 годом;

обслуживание колодцев, ремонт и эксплуатация ливневой канализации – **254**, что на 2% (249) больше по сравнению с 2021 годом;

озеленение территорий – **124**, что соответствует уровню 2021 года (123).

По вопросам **строительства** - **2794**, что на 7% (3016) меньше по сравнению с 2021 годом, в том числе:

соблюдение строительных норм - **400**, что на 23% (519) меньше по сравнению с 2021 годом;

отвод земельных участков под все виды строительства – **212**, что на 35% (327) меньше по сравнению с 2021 годом;

строительство объектов транспорта – **165**, что на 76% (703) меньше по сравнению с 2021 годом;

инвестиционного строительства – **39**, что на 34% (59) меньше по сравнению с 2021 годом;

вопросы архитектуры и строительства – **792**, что в 2,1 раз (370) больше по сравнению с 2021 годом;

реклама – **454**, что на 58% (287) больше по сравнению с 2021 годом;

застройки внутри жилого массива – **276**, что на 4,5% (264) больше по сравнению с 2021 годом;

строительство объектов социальной сферы – **141**, что на 19% (118) больше по сравнению с 2021 годом.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **3588**, что на 3% (3479) больше по сравнению с 2021 годом, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **1740**, что на 5% (1653) больше по сравнению с 2021 годом;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **1529**, что на 1% (1513) больше по сравнению с 2021 годом;

плата за проезд в общественном транспорте – **194**, что на 36% (143) больше по сравнению с 2021 годом.

По вопросам **землепользования и имущества** - **2039**, что на 13% (2350) меньше по сравнению с 2021 годом, из них:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **748**, что на 6% (798) меньше по сравнению с 2021 годом;

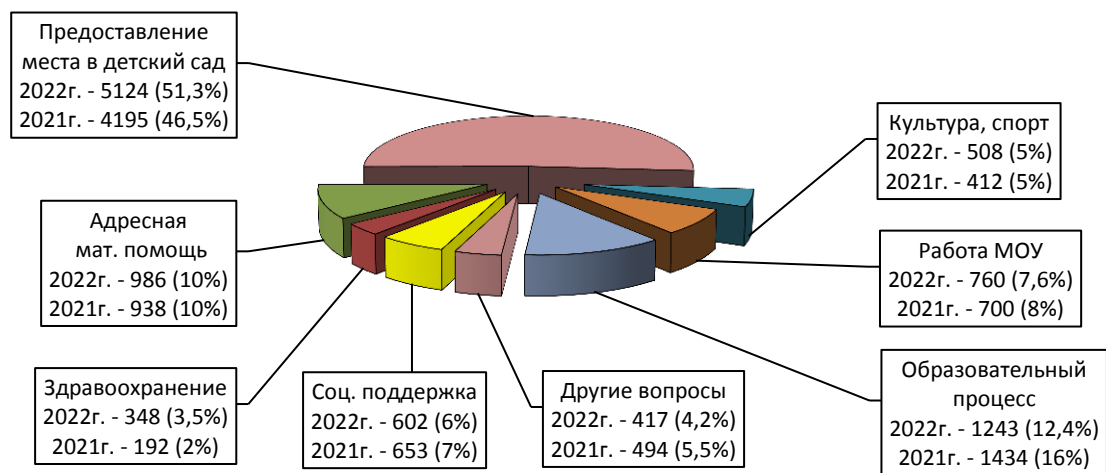
оформление правоустанавливающих документов на земельный участок – **327**, что на 4% (342) меньше по сравнению с 2021 годом;

аренда земельных участков – **309**, что на 30% (441) меньше по сравнению с 2021 годом.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **753**, что на 26% (599) больше по сравнению с 2021 годом, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **440**, учреждений бытового обслуживания – **62**, благоустройству кладбищ – **42**, рынков – **23**.

«**Социальная сфера**» - **9988**, что на 11% (9018) больше по сравнению с 2021 годом.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **5124**, что на 22% (4195) больше по сравнению с 2021 годом;

оказание материальной и финансовой помощи – **986**, что на 5% (938) больше по сравнению с 2021 годом;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения и их материальное обеспечение – **760**, что на 9% (700) больше по сравнению с 2021 годом;

вопросы культуры и спорта – **508**, что на 23% (412) больше по сравнению с 2021 годом;

образовательный процесс – **1243**, что на 13% (1434) меньше по сравнению с 2021 годом;

социальная поддержка населения – **602**, что на 8% (653) меньше по сравнению с 2021 годом.

Анализ блока вопросов **жилищно-коммунальной сферы** показывает, что по сравнению с 2021 годом количество обращений уменьшилось на 6% и составляет **7070/7513** обращений.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 2021 годом выглядят следующим образом:

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **1473**, что на 8% (1605) меньше по сравнению 2021 годом;
- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **866**, что на 12% (984) меньше по сравнению с 2021 годом;
- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **760**, что на 35% (1171) меньше по сравнению с 2021 годом;
- управление жилым фондом – **433**, что на 7% (468) меньше по сравнению с 2021 годом;
- переселение из ветхого и аварийного жилья – **185**, что на 34% (281) меньше по сравнению с 2021 годом;
- ненадлежащее содержание общего имущества – **2105**, что на 12% (1882) больше по сравнению с 2021 годом;
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **660**, что на 87% (353) больше по сравнению с 2021 годом.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» - 2175, что на 18% (1837) больше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года.

рассмотрение обращений граждан – **1402**, что на 43% (983) больше по сравнению с 2021 годом;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **210**, что на 17% (180) больше по сравнению с 2021 годом;

управление и общество – **563**, что на 16% (674) меньше по сравнению с 2021 годом.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» - 441, что на 20% (550) меньше по сравнению с 2021 годом.

охрана общественного порядка – **357**, что на 19% (440) меньше по сравнению с 2021 годом.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **8118** обращений (26%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 5028 (62%);

- направлено по компетенции – **1259** (4%) 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 **21436** (70%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

Из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **5561** обращение гражданина, что на 17% (6718) меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, из них **1660** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 22% меньше аналогичного периода 2021 года (2118).

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **410** обращений, что на 23% (530) меньше аналогичного периода 2021 года, из них:

- **образование** – **232** обращений, что на 31% (337) меньше аналогичного периода 2021 года;

- **социальная поддержка** – **139** обращений, что на 8,5% (152) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **19** обращений, что на 46% (13) больше аналогичного периода 2021 года;

- **труд, заработная плата** – **14** обращений, что на 36% (22) меньше аналогичного периода 2021 года;

- **опека и попечительство** – **6** обращений, что соответствует уровню 2021 года (6).

2. По вопросам **экономики** – **627** обращений, что на 19% (773) меньше аналогичного периода 2020 года, из них:

- **благоустройство** – **272** обращения, что на 25% (361) меньше аналогичного периода 2021 года;

- **транспорт** – **64** обращения, что на 58% (152) меньше аналогичного периода 2021 года;

- **строительство и землепользование** – **221** обращение, что на 18% (187) больше аналогичного периода 2020 года;

- **торговля** – **45** обращений, что на 41% (32) больше аналогичного периода 2021 года;

- **прочие вопросы** – **25** обращений, что на 39% (41) меньше аналогичного периода 2021 года.

3. По вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **528** обращений, что на 26% (714) меньше аналогичного периода 2021 года, из них:

- **жилищно – коммунальная сфера** – **290** обращений, что на 23% (378) меньше аналогичного периода 2021 года;

- **жилищные вопросы** – **238** обращений, что на 29% (336) меньше аналогичного периода 2021 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **71** обращение, что на 21% (90) меньше аналогичного периода 2021 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **24** обращения, что в 2,2 раза (11) больше аналогичного периода 2021 года.

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

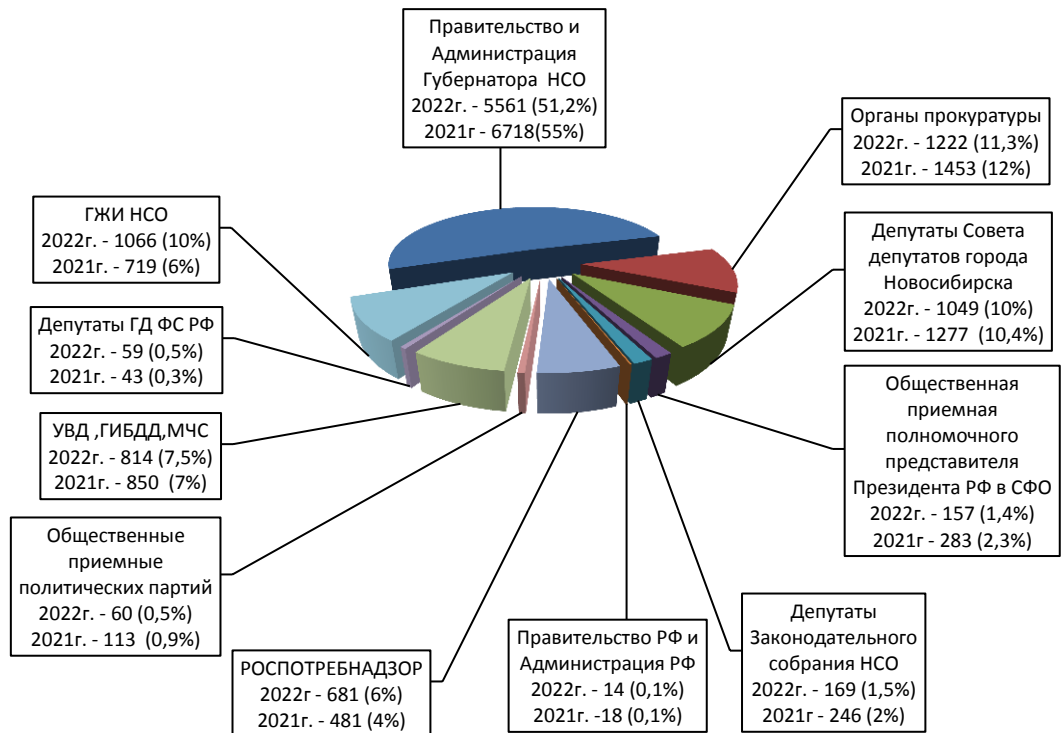
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **236** обращений (14,6%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **115** (49%);

- направлено по компетенции – **7** (0,4) обращений;

- даны разъяснения – по **1376** (85%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **157** обращений, что на 44% (283) меньше аналогичного периода 2021 года.

Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **5134** обращения граждан, что на 1% меньше аналогичного периода 2021 года (5200), в том числе:

Из Правительства Российской Федерации поступило **14** обращений, что на 22% меньше аналогичного периода 2021 года (18).

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **59** обращений, что на 37% больше аналогичного периода 2021 года (43).

Из прокуратуры города и области – **1222** обращения, что на 16% меньше аналогичного периода 2021 года (1453).

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **814** обращений, что на 4% меньше аналогичного периода 2021 года (850)

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **1049** обращений, что на 18% меньше аналогичного периода 2021 года (1277).

Из ГЖИ НСО поступило **1066** обращений, что на 48% больше аналогичного периода 2021 года (719).

Из Роспотребнадзора поступило **681** обращение, что на 42% больше аналогичного периода 2021 года (481).

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **169** обращений, что на 31% меньше аналогичного периода 2021 года (246).

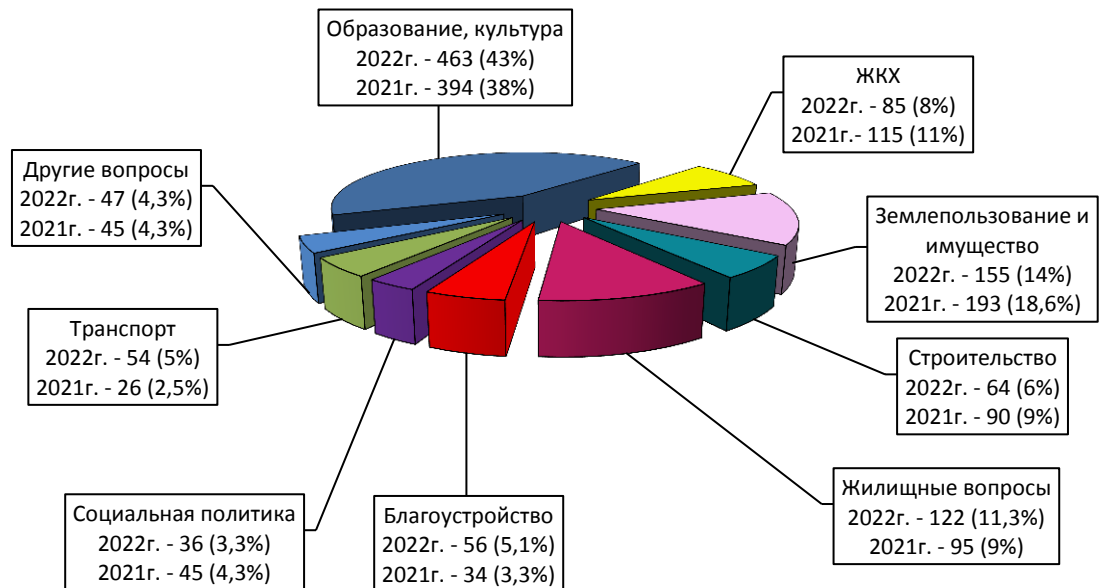
Из общественных приемных политических партий поступило **60** обращений, что на 47% меньше аналогичного периода 2021 года (113).

За отчетный период на 24% уменьшилось количество коллективных обращений (**703/924**).

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 2022 год руководителями мэрии принято **1082** гражданина (в 2021 году - **1037**).

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



По вопросам **образования и культуры** поступило **463** обращения, что на 17,5% (394) больше аналогичного периода 2021 года.

По вопросам **жилищно - коммунальной сферы** поступило **85** обращений, что на 26% (115) меньше аналогичного периода 2021 года.

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **155** обращений, что на 20% (193) меньше аналогичного периода 2021 года.

По вопросам **строительства** поступило **64** обращения, что на 29% (90) меньше аналогичного периода 2021 года.

По **жилищным вопросам** поступило **122** обращения, что на 28% (95) больше аналогичного периода 2021 года.

По вопросам **благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора** поступило **56** обращений, что на 65% (34) больше аналогичного периода 2021 года.

По вопросам **социальной политики** поступило **36** обращений, что на 20% (45) меньше аналогичного периода 2021 года.

По вопросам **транспорта** поступило **54** обращения, что в 2,1 раз (26) больше аналогичного периода 2021 года.

Из **1082** обращений рассмотрено **1081 (99,9%)**, на рассмотрении в установленные сроки находится **1 (0,1%)** обращение.

Результативность рассмотрения обращений граждан с личных приемов руководителей мэрии:

- поддержано - **382 (35%)** обращения, в том числе меры приняты – по **272 (71%)** обращениям,

- даны разъяснения – по **699 (65%)** обращениям.

Устные обращения граждан.

На прием к **специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска** обратилось **1522** гражданина, что на 12% меньше по сравнению с 2021 годом (1728).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра поступило **17853** устных обращения граждан, что на 1% меньше по сравнению с 2021 годом (18075).

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

Начальник управления

Т.А.Цюрик