

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
во **2 квартале 2017 года** и результатах рассмотрения

Во 2 квартале 2017 года в мэрию города Новосибирска поступило **13855** обращений граждан (во 2 квартале 2016 года – 15632; в 1 квартале 2017 года - 11802), из них:

6033 - письменных обращения и запросов информации (во 2 квартале 2016 года – 6260; в 1 квартале 2017 года - 5049);

7822 – устных обращения (во 2 квартале 2016 года – 9372; в 1 квартале 2017 года - 6753), из них поступивших:

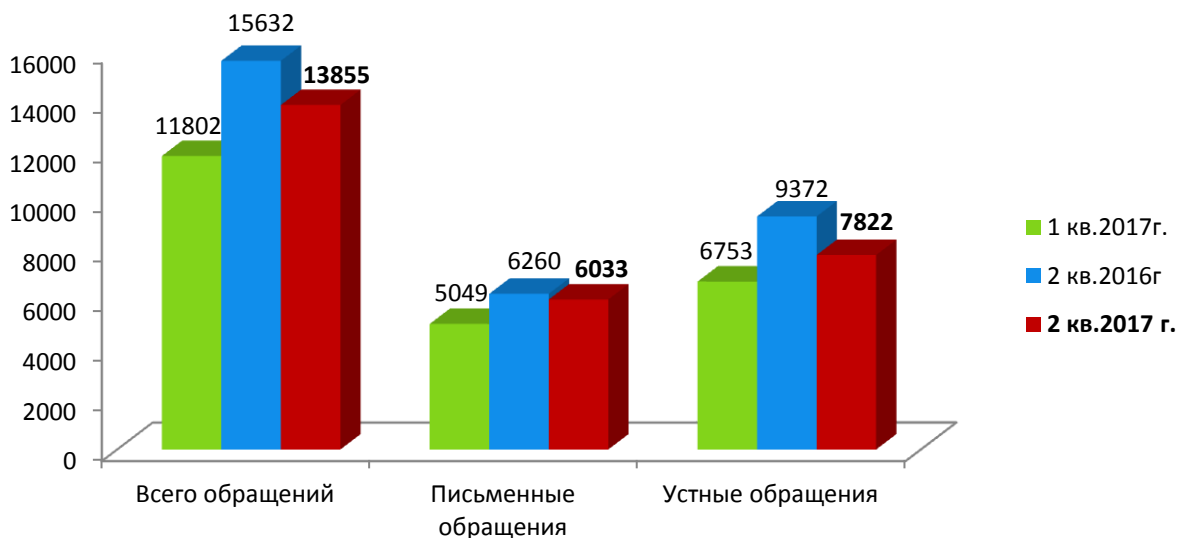
- на личном приеме руководителей мэрии - **617** обращений граждан (во 2 квартале 2016 года – 714; в 1 квартале 2017 года - 463);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **2765** (во 2 квартале 2016 года – 3237; в 1 квартале 2017 года- 2435);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **4441** (во 2 квартале 2016 года – 5421; в 1 квартале 2017 года - 3852).

Количество обращений во 2 квартале 2017 года уменьшилось на 11% (**13855**) по сравнению с 2 кварталом 2016 года (15632 обращения) и увеличилось на **17 % (11802)** по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Структура и количество обращений граждан



Письменные обращения граждан.

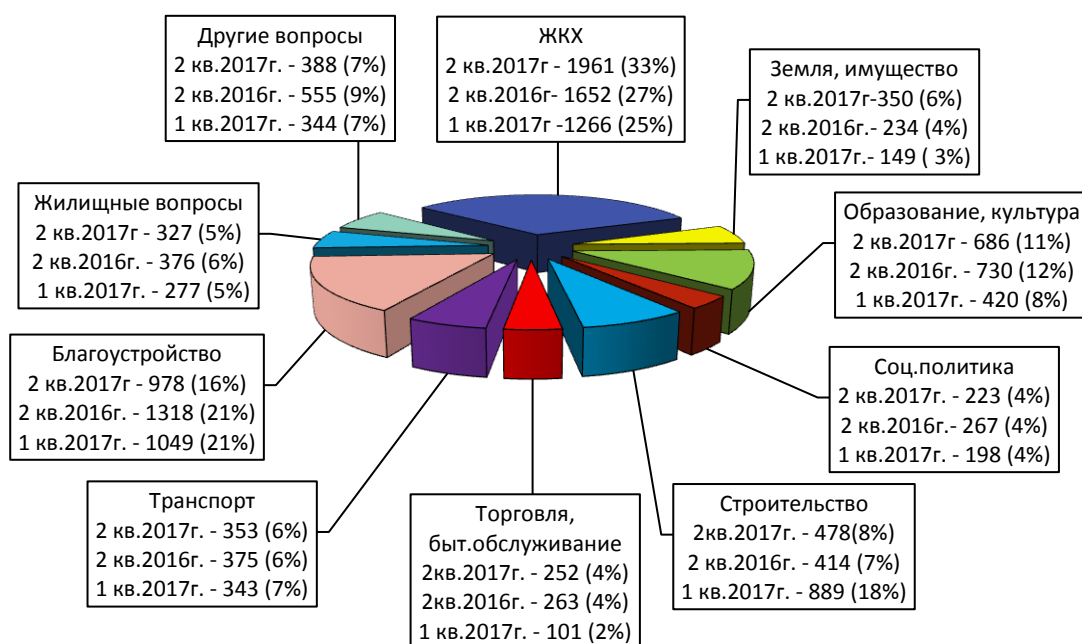
Во 2 квартале 2017 года поступило **5996** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа – **2690**, что составляет **45 %** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2 кварталом 2016 года количество обращений уменьшилось на 4 % (6260), по сравнению с 1 кварталом 2017 года количество обращений увеличилось на 19% (5049).

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **5849** (97%) (во 2 квартале 2016 года – 6035; в 1 квартале 2017 года - 4940);
- **жалобы** - **70** (1%) (во 2 квартале 2016 года – 125; в 1 квартале 2017 года - 56);
- **предложения** - **29** (0,5%) (во 2 квартале 2016 года – 24; в 1 квартале 2017 года - 37);
- **запросы** – **85** (обращения пользователя информацией в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа (от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»)) (во 2 квартале 2016 года – 76; в 1 квартале 2017 года - 16).

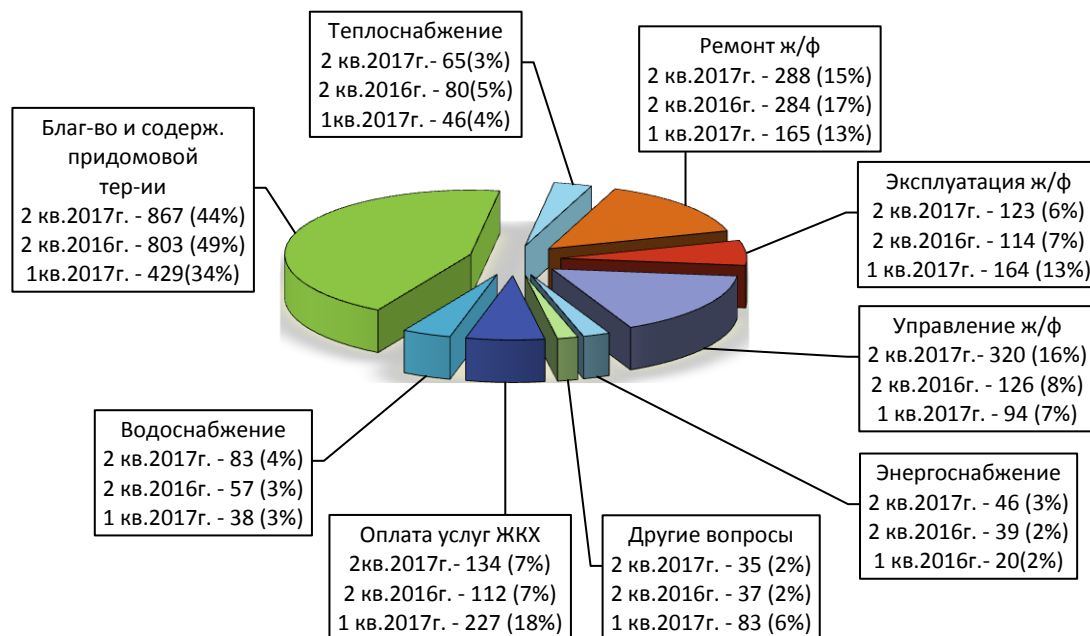
Структура письменных обращений граждан



Структура письменных обращений граждан:
 жилищно-коммунальная сфера – 1961 (33%) от общего количества тематических обращений;
 благоустройство – 978 (16%);
 образование, культура – 686 (11%);
 строительство – 478 (8%);
 жилищные вопросы – 327 (5%);
 транспорт – 353 (6%);
 социальная сфера – 223 (4%).

По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** поступило **1961** обращение граждан, что больше на 19% (1652) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 55% (1266) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Структура обращений граждан по вопросам жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** в сравнении с 2 кварталом 2016 года и с 1 кварталом 2017 года выглядят следующим образом:

благоустройство и содержание придомовых территорий – **867** обращений, что больше на 8% (803) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2 раза (429) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

ремонт жилого фонда – **288** обращений, что больше на 1% (284) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 75% (165) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

оплата услуг ЖКХ – **134** обращения, что больше на 20% (112) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и меньше на 41% (227) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

эксплуатации жилого фонда – **123** обращения, что больше на 8% (114) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и меньше на 25 % (164) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

управление жилым фондом – **320** обращений, что в 2,5 раза (126) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 3,4 раза (94) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

водоснабжение – **83** обращения, что больше на 46% (57) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2,2 раза (38) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

электроснабжение жилого фонда – **46** обращений, что больше на 18% (39) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2,3 раза (20) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

теплоснабжение – **65** обращений, что меньше на 19% (80) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и больше на 41% (46) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам жилищно-коммунальной сферы:

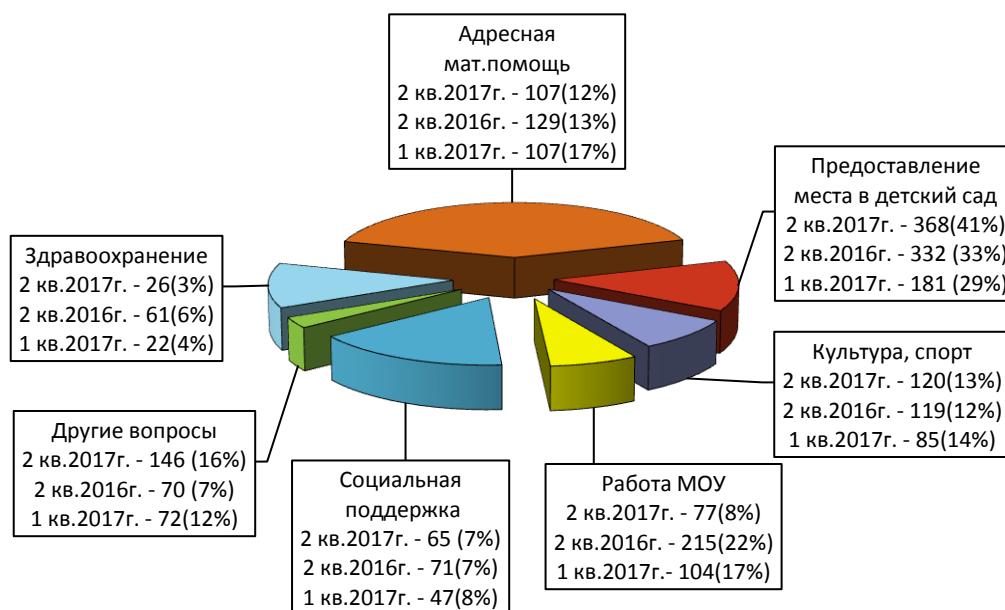
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **382** обращения (26%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **334** (87%) обращениям;

- даны разъяснения – по **1065** (71%) обращениям;

- направлено по компетенции – **41** обращение (3%) (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

По вопросам **социальной сферы** поступило **909** письменных обращений граждан, что меньше на 9% (997) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и больше на 47% (618) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Структура обращений граждан по вопросам социальной сферы



Количество обращений граждан по вопросам:

предоставления путевки в детские дошкольные учреждения – **368** обращений, что больше на 11% (332) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2 раза (181) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

культуры, спорта – **120** обращений, что на 1 % (119) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 41 % (85) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

социальной поддержки населения – **65** обращений, что меньше на 8% (71) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и больше на 38% (47) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

оказания адресной социальной помощи – **107** обращений, что меньше на 17 % (129) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и соответствует уровню 1 квартала 2017 года (107);

работы муниципальных образовательных учреждений – **77** обращений, что в 2,8 раз (215) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 26% (104) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

вопросы здравоохранения – **26** обращений, что в 2,3 раза (61) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и больше на 18% (22) по сравнению с 1 кварталом 2017 года. В соответствии со ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращения по компетенции направлены на рассмотрение в министерство здравоохранения Новосибирской области.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам социальной сферы:

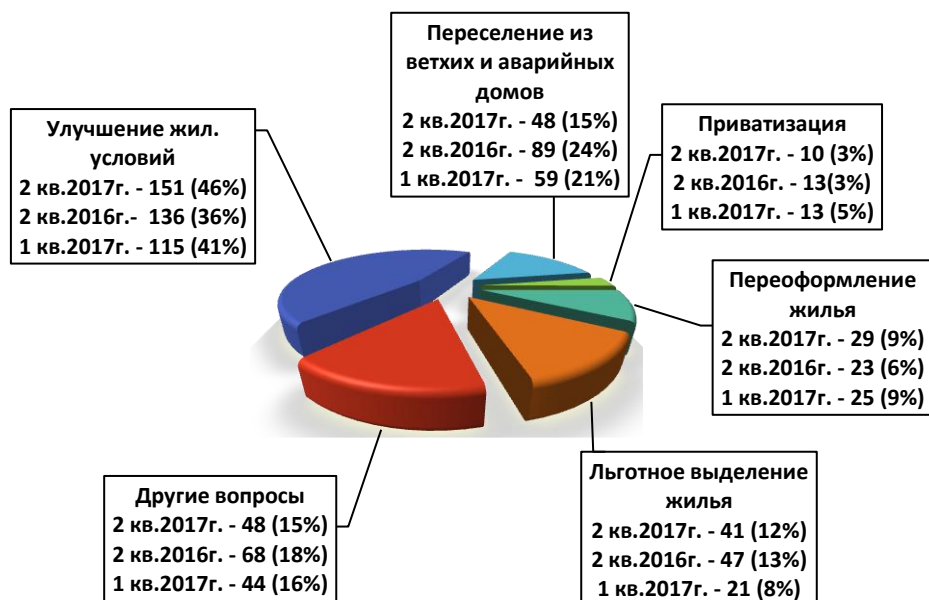
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **182** обращения (23 %), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **101** (55%) обращению;

- даны разъяснения – по **573** обращениям (71%);

- направлено по компетенции – **50** обращений (6%) (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

По **жилищным вопросам** поступило **327** письменных обращений, что меньше на 13 % (376) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и больше на 18% (277) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Структура обращений граждан по жилищным вопросам



улучшение жилищных условий – **151** обращение, что больше на 11 % (136) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 31 % (115) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

переселение из ветхих и аварийных домов – **48** обращений, что меньше на 46% (89) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 19 % (59) по сравнению с 1 кварталом 2017 года ;

приватизация жилых помещений – **10** обращений, что меньше на 23% (13) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и по сравнению с 1 кварталом 2017 года (13).

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по жилищным вопросам:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **11** обращений (3%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **3** (27%) обращениям;

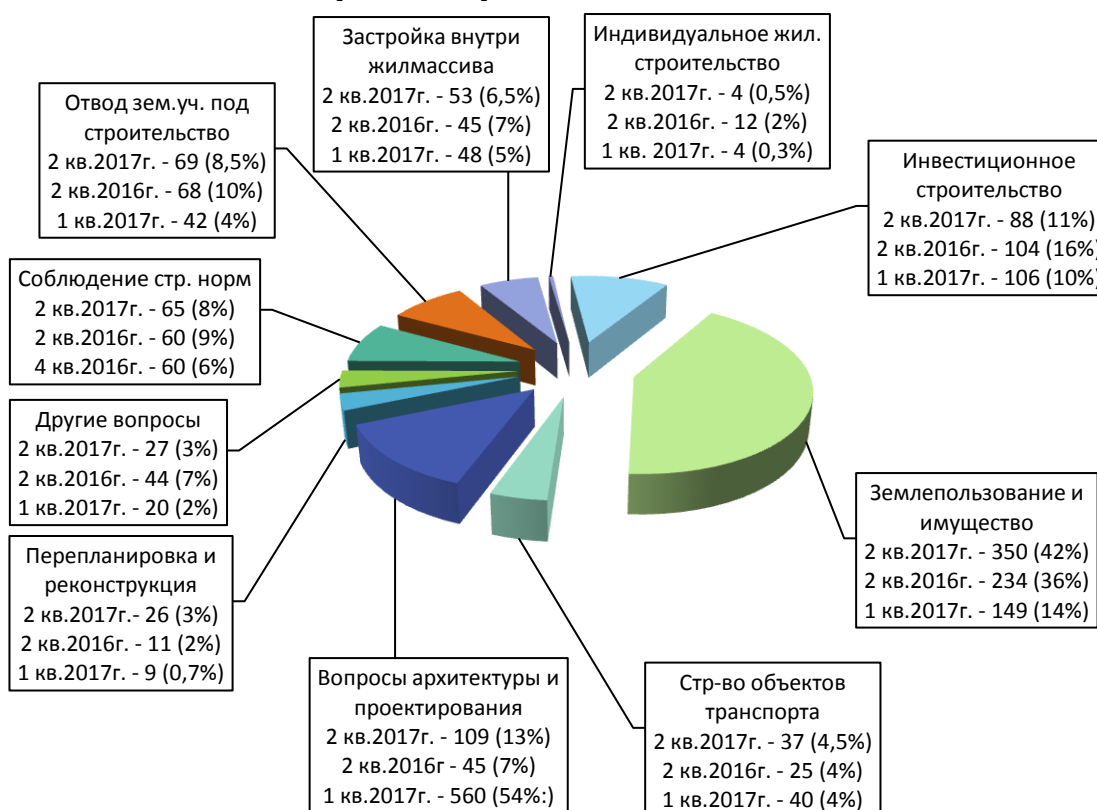
- даны разъяснения – по **289** (94%) обращениям.

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

По вопросам **строительства** поступило **478** обращений граждан, что больше на 15% (414) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и меньше на 46 % (889) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **350** обращений, что больше на 50 % (234) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2,3 раза (149) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Структура обращений граждан по вопросам строительства и землепользования



Количество обращений граждан по вопросам строительства:

соблюдение строительных норм - **65** обращений, что больше на 8% по сравнению с 2 кварталом 2016 года (60) и 1 кварталом 2017 года (60);

отвод земельных участков под все виды строительства – **69** обращений, что больше на 1% (68) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 64 % (42) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

инвестиционного строительства – **88** обращений , что меньше на 15 % (104) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 17 % (106) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

застройки внутри жилого массива – **53** обращения, что больше на 18% (45) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 10% (48) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам строительства и землепользования:

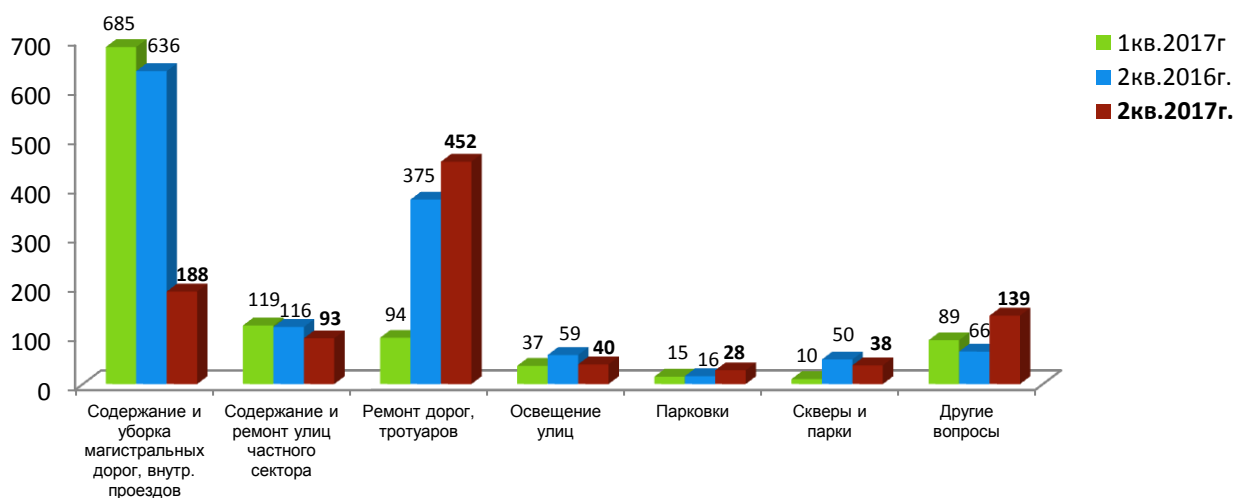
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **68** обращений (10 %), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **21** (31%) обращению;

- даны разъяснения – по **597** обращениям (89%);

- направлено по компетенции – **7** обращений (1%) (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

По вопросам **благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора** поступило **978** обращений, что меньше на 26% (1318) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 7% (1049) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Структура обращений граждан по вопросам благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора



содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **188** обращений, что в 3,3 раза (636) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 3,6 раз (685) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **93** обращения, что меньше на 20% (116) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и 22 % (119) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **452** обращения, что больше на 21% (375) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 4,8 раз (94) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора:

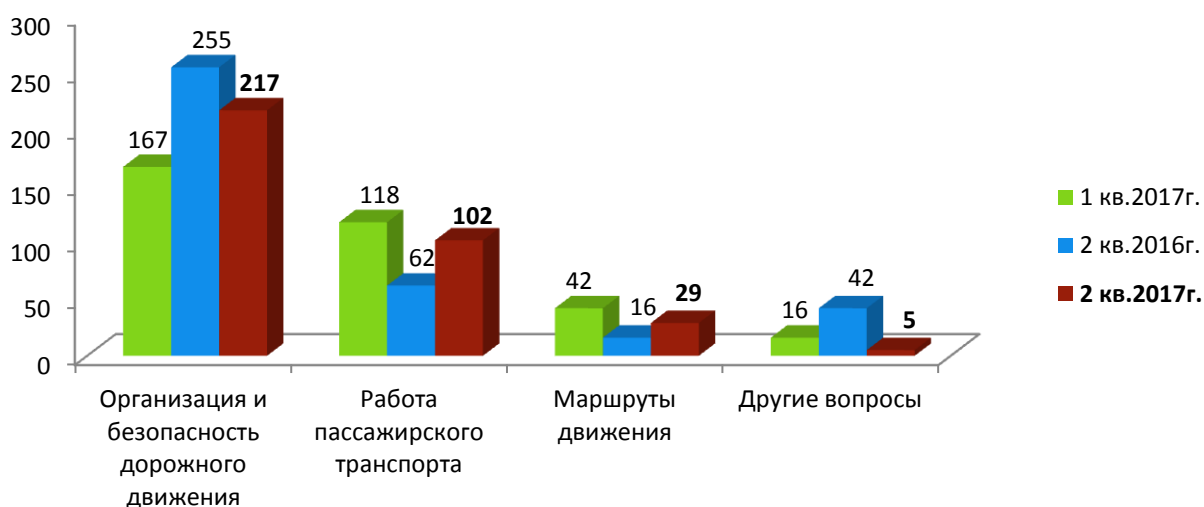
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **278** обращений (36%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **178** (64%) обращениям;

- даны разъяснения – по **486** (63,5%) обращениям;

- направлено по компетенции – **4** (0,5%) обращения (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** поступило **353** обращения, что меньше на 6 % (375) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и больше на 3% (343) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Структура обращений граждан по вопросам транспорта и безопасности дорожного движения



По вопросам организации и безопасности дорожного движения поступило **217** обращений, что на 15% (255) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 30 % (167) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

По вопросам работы городского пассажирского транспорта поступило **102** обращения, что на 65% (62) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 14 % (118) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **79** обращений (26%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **38** (48%) обращениям;

- даны разъяснения – по **214** (70%) обращениям;

- направлено по компетенции – **13** (4%) обращений (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** поступило **252** обращения, что на 4% (263) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2,5 раза (101) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **147**, рекламы – **72**, рынков – **6**.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам торговли и бытового обслуживания:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **70** обращений (36%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **55** (79%) обращениям;

- даны разъяснения – по **111** (57%) обращениям;

- направлено по компетенции – **14** (7%) 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.

В 1 квартале 2017 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1277** обращений граждан, что на 50 % (852) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 65 % (774) по сравнению с 1 кварталом 2017 года, из них **515** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 41 % (365) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 57 % (329) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Анализ обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации, показывает, что по вопросам **социальной сферы** поступило - **203** обращения, что на 80% (113) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2 раза (102) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

по **жилищным вопросам** – **62** обращения, что на 13% (55) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 17 % (53) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

по вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **117** обращений, что больше на 86 % (63) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 6 раз (19) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

по вопросам **благоустройства** – **29** обращений, что меньше на 51% (59) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 52 % (60) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

по вопросам **строительства и землепользования** – **63** обращения, что в 2,4 раза (26) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 70 % (37) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

по вопросам **транспорта** – **12** обращений, что в 2,4 раза (5) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 8 % (13) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

вопросам **торговли** – **5** обращений, что в 4 раза (20) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2,5 раза (2) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

прочим вопросам – **24** обращения, что соответствует уровню обращений 2 квартала 2016 года (24) и на 46% (43) меньше по сравнению с 1 кварталом 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) – **61** обращение (13%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **41** (67%);
- даны разъяснения – по **393** (86%) обращениям;
- направлено по компетенции – **4** (1%) обращения (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 **59** обращений, что в 3 раза (20) больше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2,2 раза (27) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **789** обращений граждан, что больше на 37% (574) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 20 % (659) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **158**, что меньше на 27% (216) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и больше на 36% (116) по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

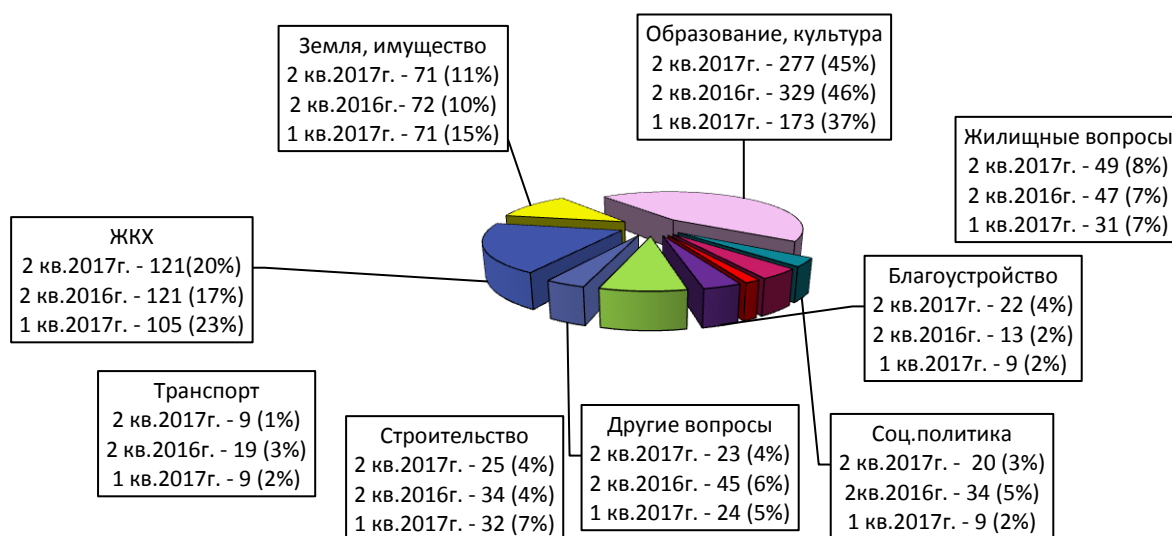
Повторность обращений граждан в мэрию составила **0,6%** (38) от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан (2 квартал 2016 года – 0,4% (27), 1 квартал 2017 года – 0,3% (14)).

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **31** благодарственное письмо 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 2 квартал 2017 года руководителями мэрии принято **617** граждан, что на 14% (714) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 33% (463) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 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 – **277** обращений, что на 16% (329) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 60% (173) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

жилищно-коммунальная сфера – **121** обращение, что соответствует уровню обращений 2 квартала 2016 года (121) и на 15% (105) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

жилищные вопросы – **49** обращений, что больше на 4% (47) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 58% (31) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

землепользование и имущество – **71** обращение, что соответствует уровню обращений 2 квартала 2016 года и 1 квартала 2017 года (72/71);

социальная политика – **20** обращений, что меньше на 41% (34) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и в 2,2 раза (9) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

строительство – **25** обращений, что меньше на 26 % (34) по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 22 % (32) по сравнению с 1 кварталом 2017 года;

Из **617** поступивших обращений рассмотрено 414 (89%), на рассмотрении находится 49 (11%) обращений.

Результативность рассмотрения по тематике обращений во 2 квартале 2017 года:

образование, культура, спорт и молодежная политика – **252**, (поддержано – 135 (54%)), в том числе: меры приняты - 78 (58%); разъяснено – 117 (46%);

жилищно-коммунальная сфера – **97** (поддержано – 24 (25%), в том числе: меры приняты – 14 (58%); разъяснено – 73 (75%);

землепользование и имущество – **62** (поддержано – 1 (2%), в том числе: меры приняты – 1 (100%); разъяснено – 61 (98%);

строительство – **2** (поддержано – 0 (0%), в том числе меры приняты – 0%; разъяснено – 2 (100%);

жилищные вопросы – **24** (поддержано – 3 (12%), в том числе: меры приняты – 0 (0%); разъяснено – 21 (88%);

социальная политика – **7** (поддержано – 4 (57%), в том числе: меры приняты – 3 (75%); разъяснено – 3 (43%).

Устные обращения граждан

Во 2 квартале 2017 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **2765** граждан, что на 15 % (3237) меньше по сравнению с 2 кварталом 2016 года и на 14% (2435) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **4441** устное обращение граждан, что на 18% меньше (5421) по сравнению с 2 кварталом 2016 года, и на 15 % больше (3852) по сравнению с 1 кварталом 2017 года. Из 4441, поступивших устных обращений, по 1721 обращению были приняты оперативные меры, по 2720 обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» и областного общественного учреждения «Новосибирский правозащитный центр» оказали бесплатную правовую помощь **316** гражданам.

Общественной приемной мэра города еженедельно мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра, заместителям мэра города Новосибирска представляется **оперативная информация** о количестве, характере обращений граждан поступивших в мэрию города Новосибирска, и об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан. Оперативная информация размещена на внутреннем портале мэрии в разделе «Информация по работе с обращениями граждан».

Во 2 квартале 2017 года подготовлено, размещено на портале и направлено **16** оперативных информационных сообщений.

Проведено **два** семинара на тему «Обращения граждан» с начальниками организационно-контрольных отделов структурных и территориальных подразделений мэрии, специалистами, руководителями общественных приемных администраций районов (округа) города.

Принято участие в проведении **двух** адаптационных семинаров для вновь принятых на работу по теме о работе с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан специалистами общественной приемной мэра проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в

управлении по земельным ресурсам; управлении капитального ремонта; комитете жилищной инспекции; комитете по энергетике.

В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан.

Председатель комитета

Т. А. Цюрик