

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска во 2 квартале 2022 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

Во 2 квартале 2022 года в мэрию города Новосибирска поступило **14203** обращения граждан (в 1 квартале 2022 года - 10692; во 2 квартале 2021 года – 12889), из них:

9157 - письменных обращений и запросов информации (в 1 квартале 2022 года - 6593; во 2 квартале 2021 года – 8269);

5046 – устных обращений (в 1 квартале 2022 года - 4099; во 2 квартале 2021 года – 4620), из них поступивших:

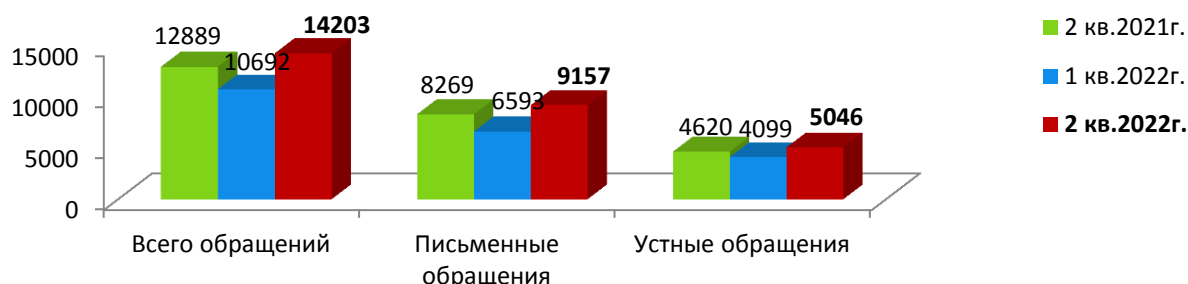
- на личном приеме руководителей мэрии - **277** обращений граждан (в 1 квартале 2022 года - 201; во 2 квартале 2022 года – 301);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **168** (в 1 квартале 2022 года - 159; во 2 квартале 2021 года – 344);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **4601** (в 1 квартале 2022 года - 3739; во 2 квартале 2021 года – 3975).

Количество обращений во 2 квартале 2022 года (**14203**) увеличилось на 33% (10692) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 10% (12889) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Структура и количество обращений граждан



Во 2 квартале 2022 года поступило **9157** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **5882**, что составляет **64%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 1 кварталом 2022 года количество обращений увеличилось на 39% (6593) и на 11% (8269) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **8865** (96,8%) (в 1 квартале 2022 года – 6375; во 2 квартале 2021 года - 7959);

- **жалобы** – **67** (0,7%) (в 1 квартале 2022 года – 51; во 2 квартале 2021 года - 109);

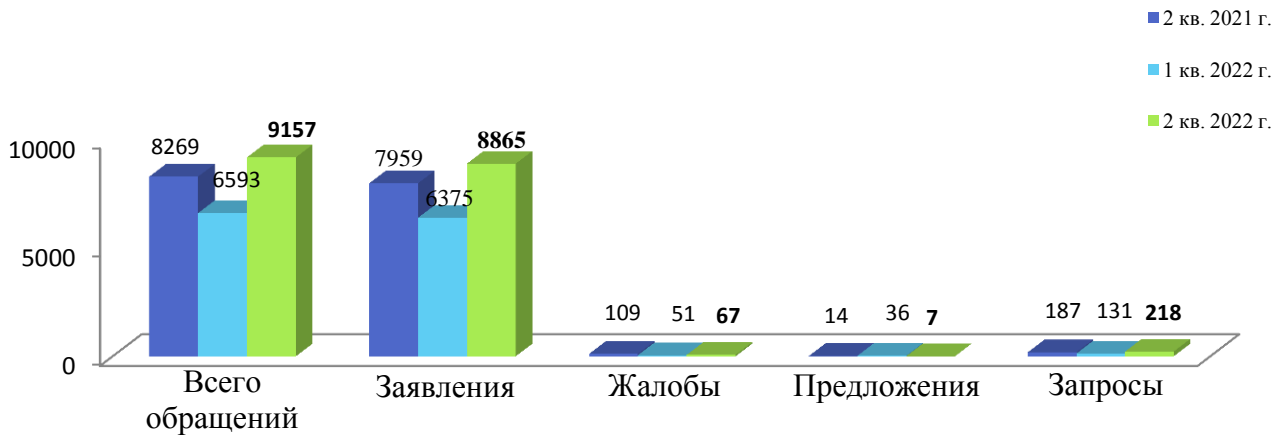
- **предложения** - **7** (0,1%) (в 1 квартале 2022 года – 36; во 2 квартале 2021 года - 14);

- **запросы** – **215** (2,3%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 1 квартале 2022 года – 127; в 1 квартале 2021 года - 183);

- **запросы** – **3** (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») (в 1 квартале 2022 года – 4; во 2 квартале 2021 года - 4).

Виды письменных обращений граждан



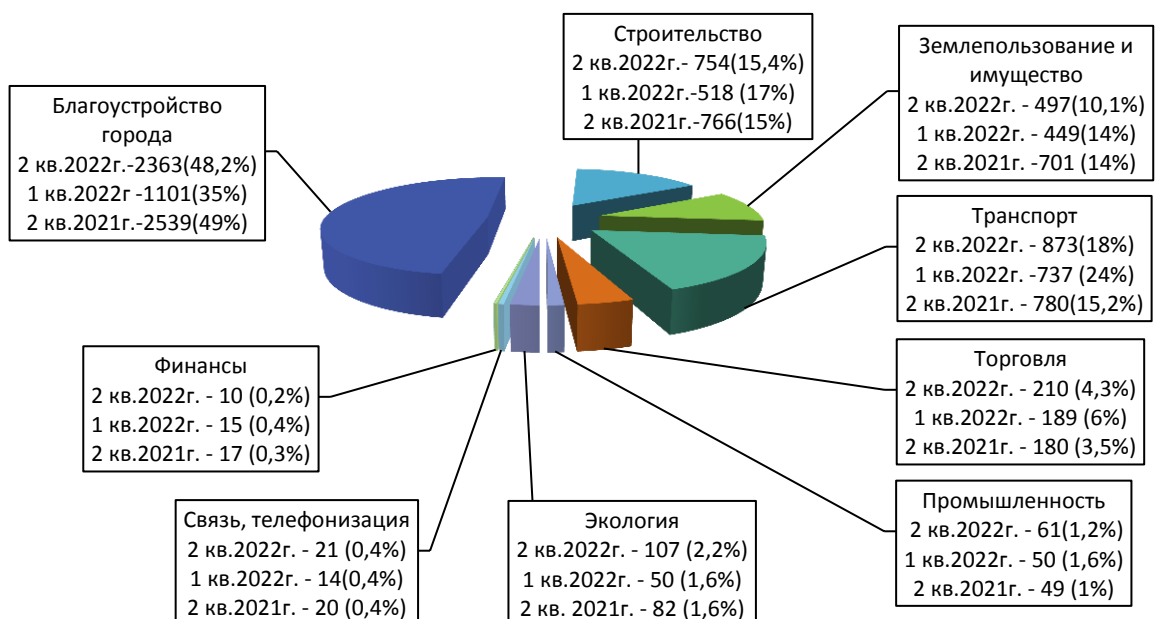
В **9157** письменных обращениях и запросах информации содержится **10106** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4896 (48,4% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 2328 (23%);
- жилищно – коммунальная сфера – 1771 (17,5%);
- государство, общество, политика – 999 (10%);
- оборона, безопасность, законность – 112 (1,1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **4896**, что на 57% (3123) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 5% (5134) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** – **2363**, что в 2,1 раз (1101) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 7% (2539) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года, в том числе:

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **1051**, что больше в 8,3 раза (126) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 1% (1038) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов, тротуаров – **718**, что на 25% (576) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 13% (823) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **203**, что на 72% (118) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 37% (321) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **90**, что на 37% (142) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 91% (47) больше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **873**, что больше на 18% (737) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 12% (780) по сравнению с 2 кварталом 2021 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **396**, что на 30% (304) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 19% (487) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **334**, что на 10% (372) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 47% (227) больше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

По вопросам **строительства** - **754**, что на 45,5% (518) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 2% (766) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года, в том числе:

вопросы архитектуры и проектирования – **187**, что больше в 2,4 раза (78) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 65% (113) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

реклама – **166**, что больше на 41% (118) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и в 2,9 раз (58) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

соблюдение строительных норм - **85**, что на 6% (80) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 36% (132) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

застройки внутри жилого массива – **82**, что соответствует уровню 1 квартала 2022 года (82) и на 32% (62) больше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

строительство объектов транспорта – **56**, что на 75% (32) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 60% (140) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **47**, что на 15% (41) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 60% (119) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

строительство объектов социальной сферы – **26**, что соответствует уровню 1 квартала 2022 года (25) и на 32% (38) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

инвестиционного строительства – **12**, что больше в 3 раза (4) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и 2 кварталом 2021 года (4).

По вопросам **землепользования и имущества** - **497**, что на 11% (449) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 29% (701) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года, в том числе:

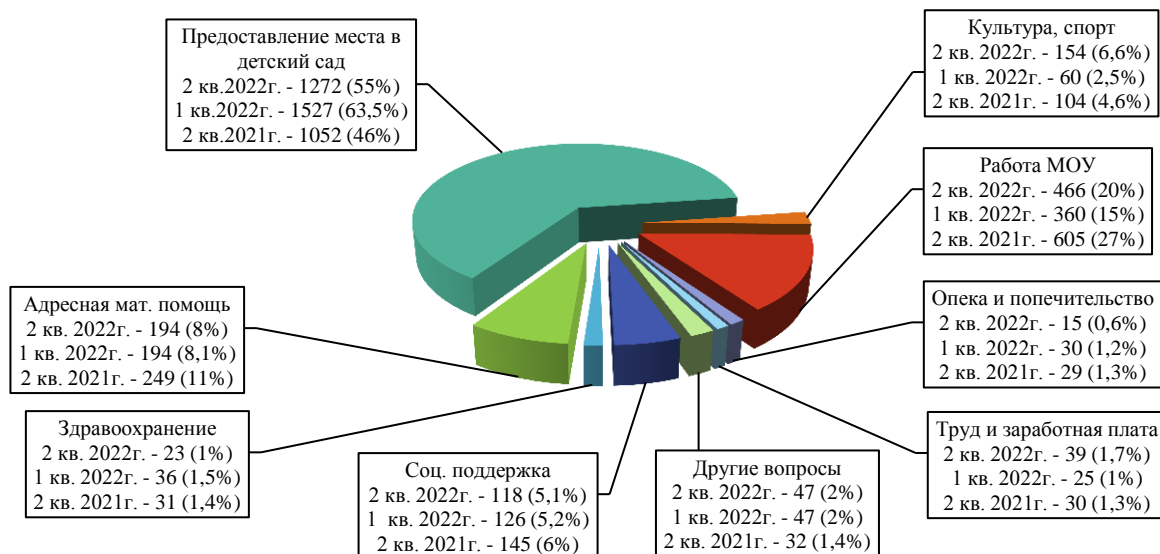
земельные споры, землеустройство, установление границ – **266**, что на 8% (247) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 33% (396) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

оформление правоустанавливающих документов на земельные участки, оформление земельных участков в собственность – **63**, что меньше на 3% (65) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 21% (80) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **210**, что больше на 11% (189) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 17% (180) по сравнению с 2 кварталом 2021 года, из них по вопросам работы торговых предприятий – **124**, благоустройства кладбищ – **14**, учреждений бытового обслуживания – **7**, рынков – **3**.

«Социальная сфера» - **2328**, что на 3% (2405) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 2% (2277) больше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **1272**, что на 17% (1527) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 21% (1052) больше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **466**, что на 29% (360) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 23% (605) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **194**, что соответствует уровню 1 квартала 2022 года (194) и на 22% (249) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

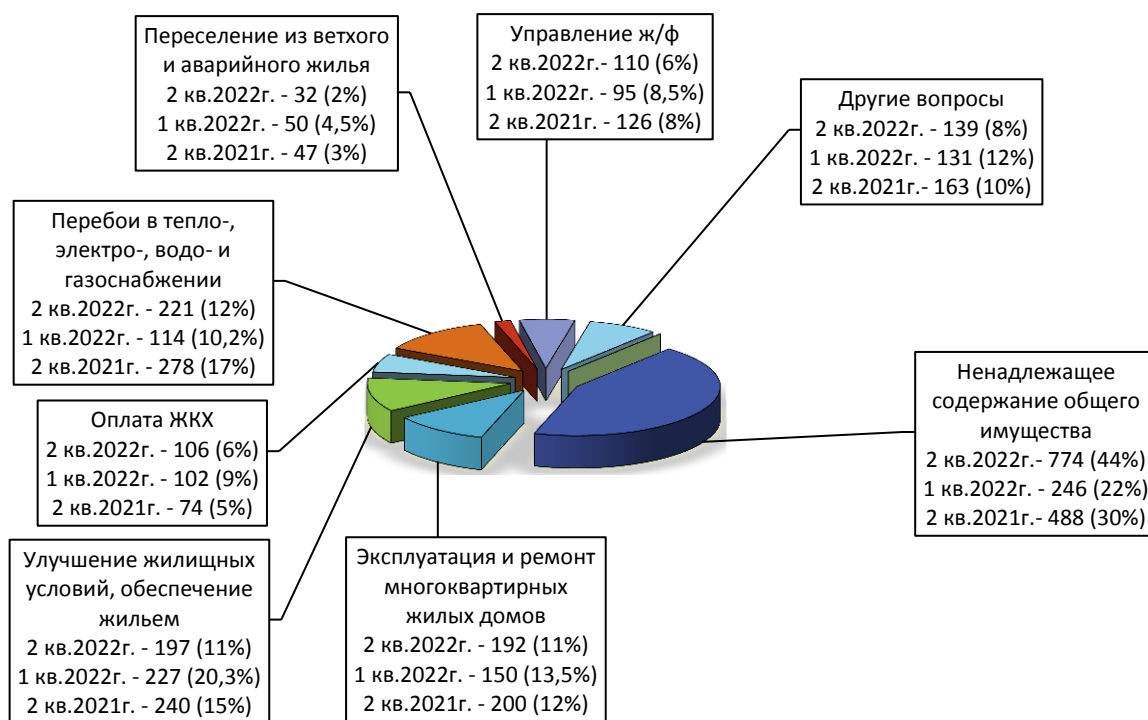
социальная поддержка – **118**, что меньше на 6% (126) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 19% (145) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

оказание медицинской помощи – **23**, что меньше на 36% (36) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 26% (31) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

трудовые споры и выплата пособия – **39**, что больше на 56% (25) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 30% (30) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

«Жилищно – коммунальная сфера» - **1771**, что больше на 59% (1115) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 10% (1616) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы жилищно-коммунальной сферы в сравнении с 1 кварталом 2022 года и с 2 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **774**, что больше в 3,1 раз (246) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 59% (488) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **221**, что на 94% (114) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 20,5% (278) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **192**, что на 28% (150) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 4% (200) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- управление жилым фондом – **110**, что на 16% (95) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 13% (126) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **106**, что больше на 4% (102) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 43% (74) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **197**, что меньше на 13% (227) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 18% (240) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **32**, что меньше на 36% (50) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 32% (47) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

«Государство, общество, политика» - **999**, что больше в 2,5 раза (396) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и в 2,4 раза (418) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Государство, общество, политика»** в сравнении с 1 кварталом 2022 года и с 2 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

работа с обращениями граждан – **809**, что больше в 3,7 раз (218) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и в 4,3 раза (189) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

управление и общество – **119**, что меньше на 16% (141) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и 36% (185) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **71**, что больше на 92% (37) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 61% (44) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

«Оборона, безопасность, законность» - **112**, что на 17% (96) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 37% (178) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 1 кварталом 2022 года и с 2 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **80**, что меньше на 5% (84) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 37,5% (128) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **2560** обращений (28%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 1515 (59%);

- направлено по компетенции – **284** (3%) обращения (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- даны разъяснения – по **6310** (69%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

Во 2 квартале 2022 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1413** обращений граждан, что на 34% (1055) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 12% (1601) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года, из них **455** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 57% (289) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 4% (474) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **88** обращений, что на 16% (76) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 19% (109) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

- **образование** – **54** обращения, что на 50% (36) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 29% (76) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- **социальная поддержка** – **27** обращений, что на 7% (29) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 12,5% (24) больше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **5** обращений, что на 67% (3) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и соответствует уровню 2 квартала 2021 года (5);

- **труд, заработная плата** – **2** обращения, что на 67% (6) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и соответствует уровню 2 квартала 2021 года (2);

- **опека и попечительство** – **0** обращений (1 квартал 2022 года – 2 обращения; 2 квартал 2021 года – 2 обращения).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **106** обращений, что больше на 5% (101) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 2% (104) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

- **жилищные вопросы** – **44** обращения, что меньше на 32% (65) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 36% (69) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **62** обращения, что больше на 72% (36) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 77% (35) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

3. По вопросам **экономики** – **243** обращения, что в 2,5 раза (97) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и соответствует уровню 2 квартала 2021 года (244).

- **благоустройство** – **142** обращения, что в 3,8 раз (37) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 12% (161) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- **строительство и землепользование** – **63** обращения, что больше на 75% (36) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 17% (54) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- **торговля** – **10** обращений, что больше на 25% (8) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и в 2 раза (5) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- **транспорт** – **23** обращения, что больше в 3,3 раза (7) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 64% (14) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

- **прочие вопросы** – **5** обращений, что меньше на 44% (9) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 50% (10) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **12** обращений, что больше на 20% (10) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 9% (11) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **6** обращений, что соответствует уровню 1 квартала 2022 года (5) и 2 квартала 2021 года (6).

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

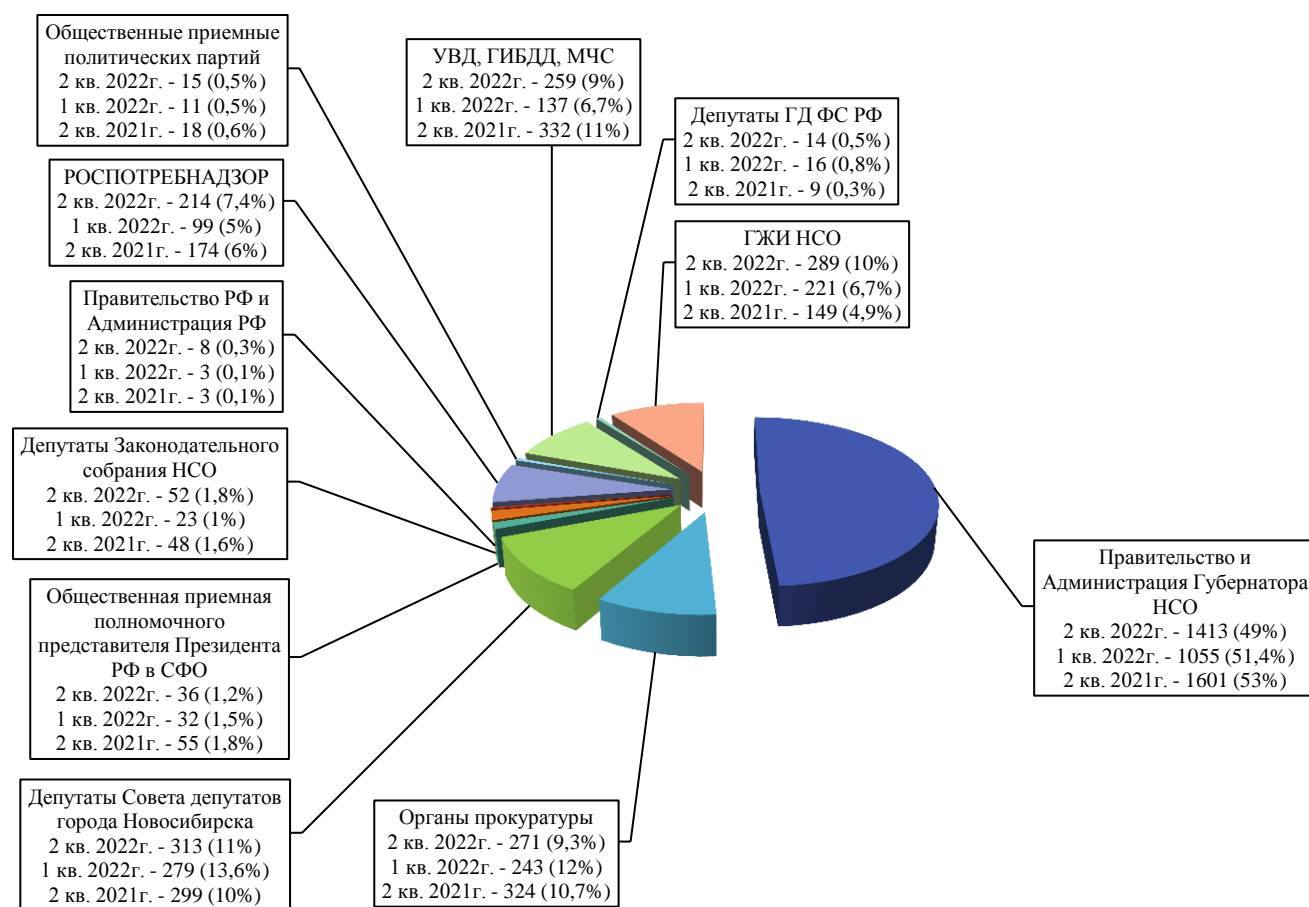
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **64** обращения (14%), в том числе

приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **29** (45%);

- даны разъяснения – по **391** (86%) обращению.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **36** обращений, что на 12,5% (32) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 34,5% (55) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1435** обращений граждан, что больше на 39% (1032) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 6% (1356) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Из Правительства Российской Федерации поступило **8** обращений, что больше в 2,7 раз по сравнению с 1 кварталом 2022 года и 2 кварталом 2021 года (3).

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **14** обращений, что на 12,5% (16) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 55,5% (9) больше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **52** обращения, что больше в 2,2 раза (23) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 8% (48) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **313** обращений, что больше на 12% (279) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 5% (299) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Из прокуратуры города и области – **271** обращение, что на 11,5% (243) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 16% (324) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **259** обращений, что на 89% (137) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 22% (332) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Из ГЖИ НСО поступило **289** обращений, что больше на 31% (221) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 94% (149) по сравнению с 2 кварталом 2022 года.

Из Роспотребнадзора поступило **214** обращений, что больше в 2,2 раза (99) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 23% (174) по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Из общественных приемных политических партий поступило **15** обращений, что на 36% (11) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 17% (18) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

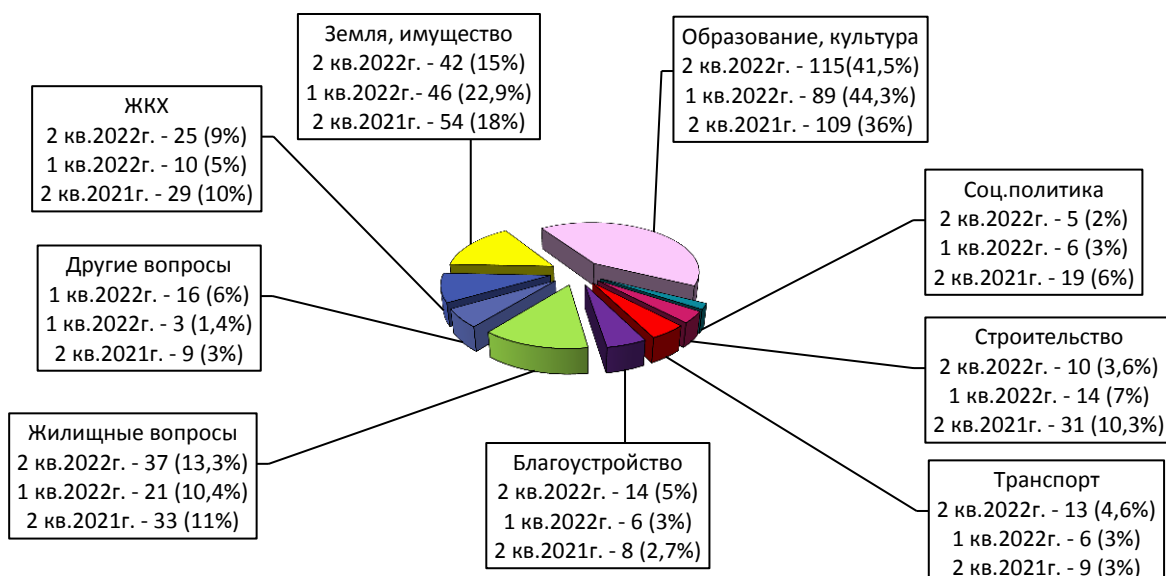
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **188**, что на 76% (107) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 20% (236) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **71** 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 2022 года руководителями мэрии принято **277** граждан, что на 38% (201) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и 8% (301) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 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 – **115**, что больше на 29% (89) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 5,5% (109) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

землепользование и имущество – **42**, что меньше на 9% (46) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 22% (54) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

жилищные вопросы – **37**, что больше на 76% (21) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 12% (33) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

жилищно-коммунальная сфера – **25**, что в 2,5 раза (10) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 14% (29) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

благоустройство – **14**, что больше в 2,3 раза (6) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 75% (8) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

транспорт – **13**, что больше в 2,2 раза (6) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 44% (9) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

строительство – **10**, что меньше на 29% (14) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 68% (31) по сравнению с 2 кварталом 2021 года;

социальная политика – **5**, что соответствует уровню 1 квартала 2022 года (6) и на 74% (19) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года.

Из **277** поступивших обращений рассмотрено 277 обращений (100%).

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **99** обращений (36%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **75** (76%);

- даны разъяснения – по **178** (64%) обращениям.

Устные обращения граждан

Во 2 квартале 2022 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **168** граждан, что на 6% (159) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 51% (344) меньше по сравнению с 2 кварталом 2021 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **4601** устное обращение граждан, что больше на 23% (3739) по сравнению с 1 кварталом 2022 года и на 16% (3975) по сравнению с 2 кварталом 2021 года. Из **4601**, поступивших устных обращений, по **1122** обращениям были приняты оперативные меры, по **3479** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Начальник управления

Т. А. Цюрик