

## Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 3 квартале 2022 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 3 квартале 2022 года в мэрию города Новосибирска поступило **14327** обращений граждан (во 2 квартале 2022 года - 14203; в 3 квартале 2021 года – 14477), из них:

**8655** - письменных обращений и запросов информации (во 2 квартале 2022 года - 9157; в 3 квартале 2021 года – 8585);

**5672** – устных обращений (во 2 квартале 2022 года - 5046; в 3 квартале 2021 года – 5892), из них поступивших:

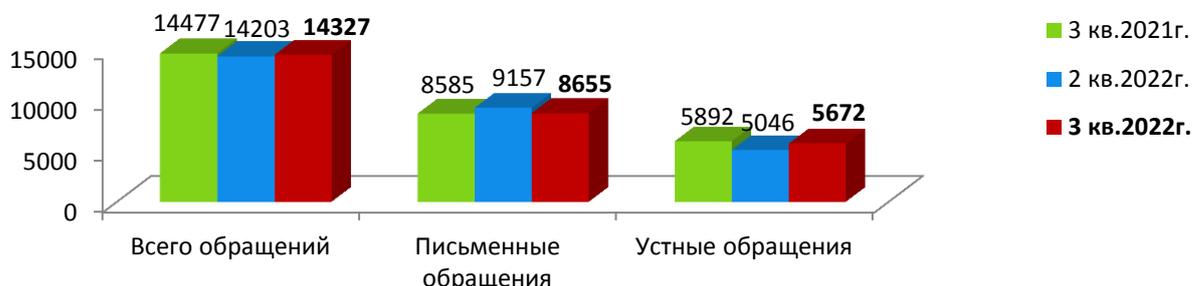
- на личном приеме руководителей мэрии - **303** обращения граждан (во 2 квартале 2022 года - 277; в 3 квартале 2021 года – 280);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **606** (во 2 квартале 2022 года - 168; в 3 квартале 2021 года – 783);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **4763** (во 2 квартале 2022 года - 4601; в 3 квартале 2021 года – 4829).

**Количество обращений** в 3 квартале 2022 года (**14327**) на 1% (14203) увеличилось по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 1% (14477) уменьшилось по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

### Структура и количество обращений граждан



В 3 квартале 2022 года поступило **8655** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **5076**, что составляет **59%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2 кварталом 2022 года количество обращений уменьшилось на 5,5% (9157) и увеличилось на 1% (8585) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **8356** (96,5%) (во 2 квартале 2022 года – 8865; в 3 квартале 2021 года - 8265);

- **жалобы** – **64** (0,7%) (во 2 квартале 2022 года – 67; в 3 квартале 2021 года - 89);

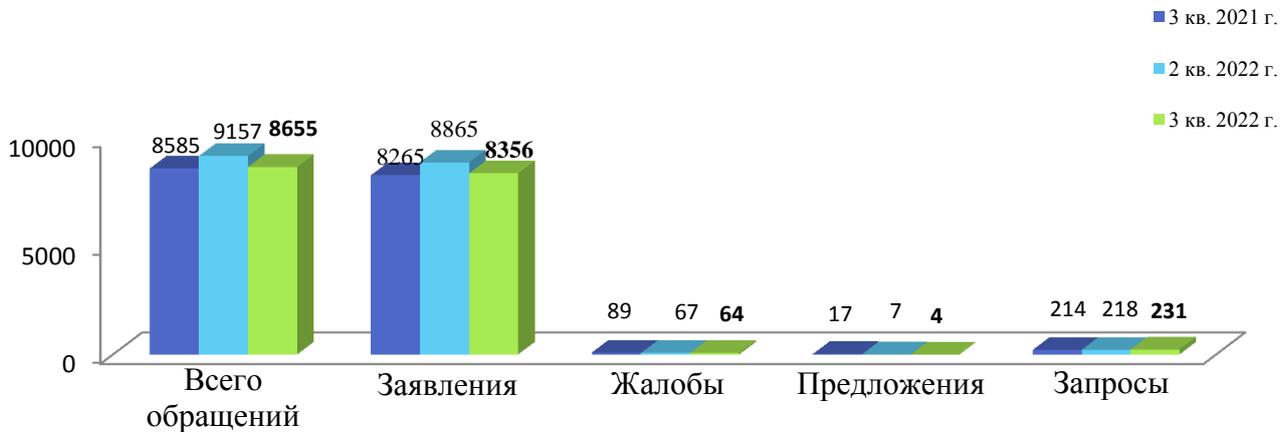
- **предложения** - **4** (0,1%) (во 2 квартале 2022 года – 7; в 3 квартале 2021 года - 17);

- **запросы** – **226** (2,6%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(во 2 квартале 2022 года – 215; в 3 квартале 2021 года - 203);

- **запросы** – **5** (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») (во 2 квартале 2022 года – 3; в 3 квартале 2021 года - 11).

### Виды письменных обращений граждан



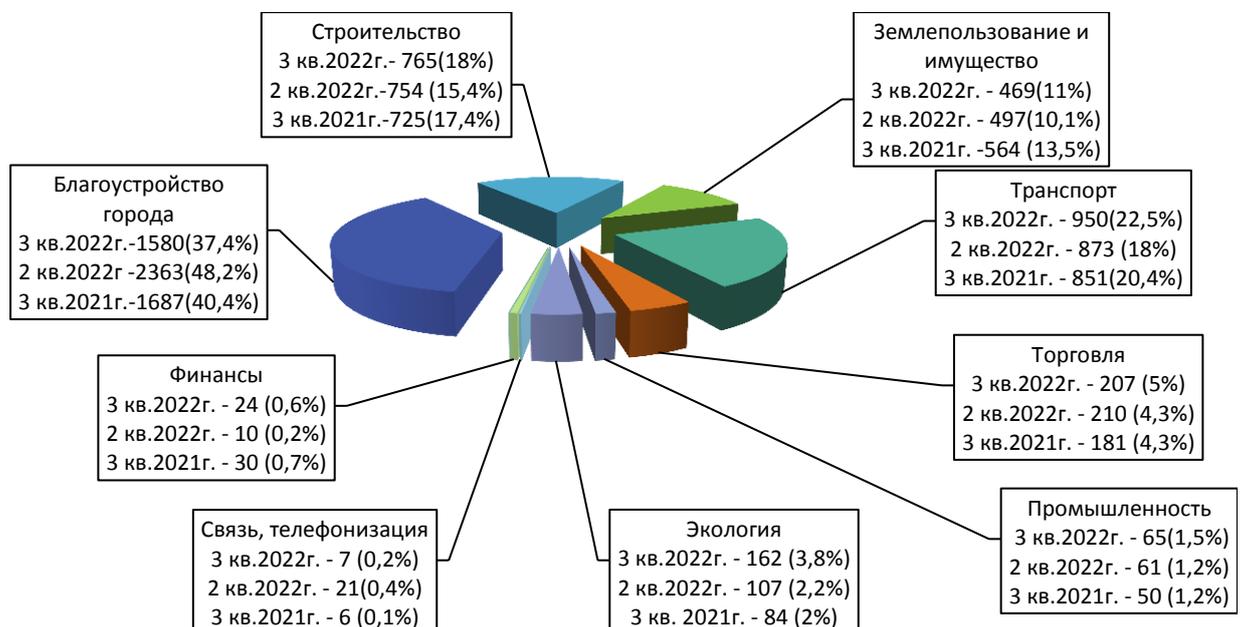
В **8655** письменных обращениях и запросах информации содержится **9529** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4229 (48,4% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 2752 (23%);
- жилищно – коммунальная сфера – 2037 (17,5%);
- государство, общество, политика – 365 (10%);
- оборона, безопасность, законность – 146 (1,1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **4229**, что на 14% (4896) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 1% (4178) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

### Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** – **1580**, что меньше на 33% (2363) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 6% (1687) по сравнению с 3 кварталом 2021 года, в том числе:

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **613**, что меньше на 42% (1051) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 25% (814) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов, тротуаров – **398**, что на 45% (718) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 4% (382) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **153**, что меньше на 25% (203) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 10,5% (171) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **73**, что меньше на 19% (90) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 9% (80) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **950**, что больше на 9% (873) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 12% (851) по сравнению с 3 кварталом 2021 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **521**, что больше на 32% (396) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 24% (419) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **348**, что на 4% (334) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 2% (354) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

По вопросам **строительства** - **765**, что больше на 1,5% (754) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 5,5% (725) по сравнению с 3 кварталом 2021 года, в том числе:

вопросы архитектуры и проектирования – **226**, что больше на 21% (187) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и в 3 раза (76) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

соблюдение строительных норм - **139**, что больше на 63,5% (85) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 2% (136) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

реклама – **91**, что на 45% (166) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 94% (47) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

застройки внутри жилого массива – **59**, что на 28% (82) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 73,5% (34) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

строительство объектов транспорта – **46**, что меньше на 18% (56) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 82% (251) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **60**, что на 28% (47) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 32% (88) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

строительство объектов социальной сферы – **42**, что больше на 61,5% (26) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и в 2,1 раз (20) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

инвестиционного строительства – **11**, что соответствует уровню 2 квартала 2022 года (12) и 3 квартала 2021 года (13).

По вопросам **землепользования и имущества** - **469**, что меньше на 6% (497) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 17% (564) по сравнению с 3 кварталом 2021 года, в том числе:

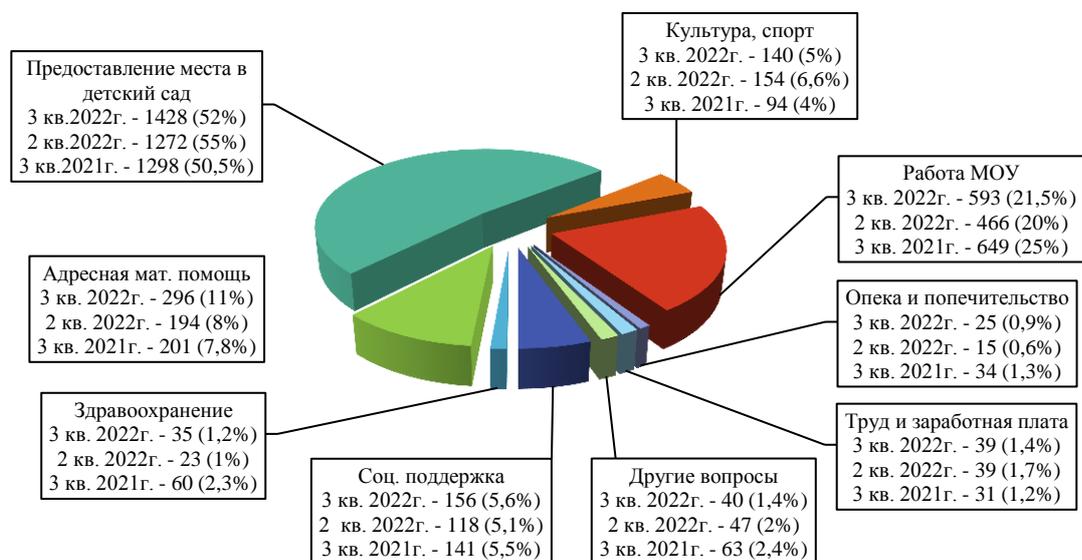
земельные споры, землеустройство, установление границ – **248**, что меньше на 7% (266) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 9% (272) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

оформление правоустанавливающих документов на земельные участки, оформление земельных участков в собственность – **74**, что на 17% (63) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 18% (90) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **207**, что на 1,5% (210) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 14% (181) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года, из них по вопросам работы торговых предприятий – **131**, благоустройства кладбищ – **19**, учреждений бытового обслуживания – **19**, рынков – **8**.

«**Социальная сфера**» - **2752**, что больше на 18% (2328) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 7% (2571) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

### Структура вопросов раздела социальной сферы



#### Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **1428**, что больше на 12% (1272) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 10% (1298) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **593**, что на 27% (466) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 9% (649) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **296**, что больше на 53% (194) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 47% (201) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

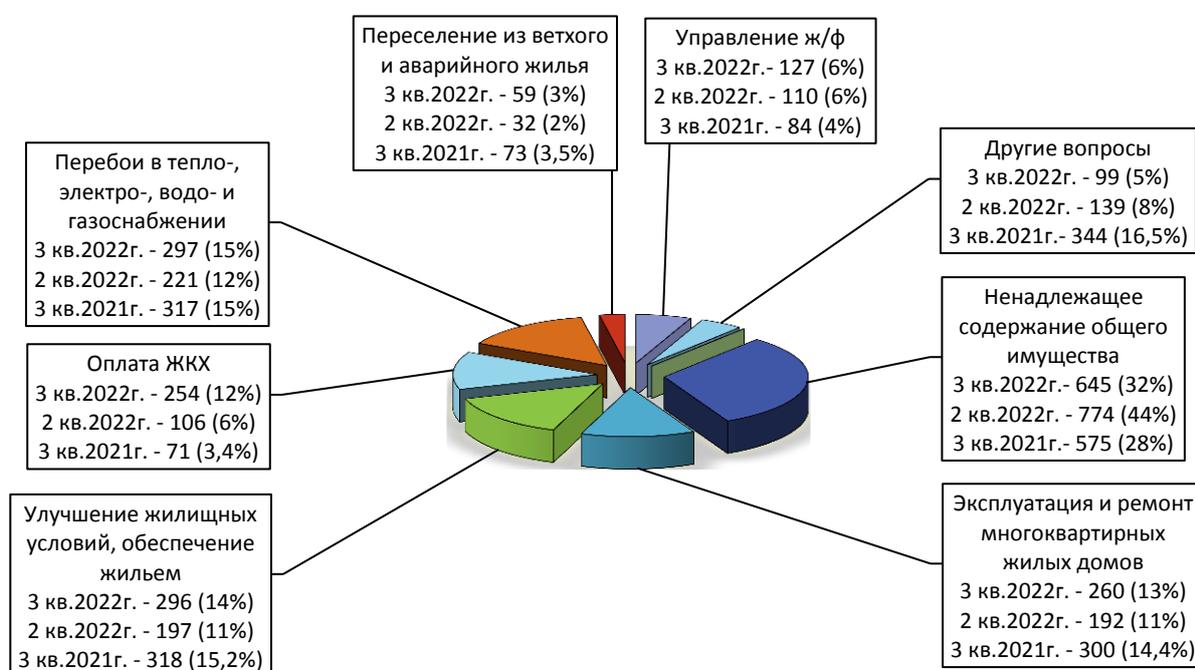
социальная поддержка – **156**, что больше на 32% (118) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 11% (141) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

оказание медицинской помощи – **35**, что на 52% (23) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 42% (60) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

трудовые споры и выплата пособия – **39**, что соответствует уровню 2 квартала 2022 года (39) и на 26% (31) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2037**, что на 15% (1771) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 2% (2082) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

### Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы жилищно-коммунальной сферы в сравнении с 2 кварталом 2022 года и с 3 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **645**, что на 17% (774) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 12% (575) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **297**, что на 34% (221) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 6% (317) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **260**, что на 35% (192) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 13% (300) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **254**, что больше в 2,4 раза (106) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и в 3,6 раз (71) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- управление жилым фондом – **127**, что больше на 15% (110) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 51% (84) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **296**, что на 50% (197) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 7% (318) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **59**, что на 84% (32) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 19% (73) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

**«Государство, общество, политика»** - **365**, что меньше на 63% (999) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 26% (495) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Государство, общество, политика»** в сравнении с 2 кварталом 2022 года и с 3 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

работа с обращениями граждан – **204**, что меньше на 75% (809) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 30% (290) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

управление и общество – **109**, что меньше на 8% (119) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и 38% (177) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **52**, что на 27% (71) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 86% (28) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

**«Оборона, безопасность, законность»** - **146**, что на 30% (112) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 9% (160) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 2 кварталом 2022 года и с 3 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **116**, что на 45% (80) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 16,5% (139) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

#### **Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:**

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **2181** обращение (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 1385 (63,5%);

- направлено по компетенции – **420** (5%) 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 **6054** (70%) обращениям.

#### **Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.**

В 3 квартале 2022 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1480** обращений граждан, что на 5% (1413) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 17% (1783) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года, из них **444** обращения поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что меньше на 2% (455) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 27% (611) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **140** обращений, что на 59% (88) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 14% (162) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

- **образование** – **85** обращений, что на 57% (54) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 23% (110) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- **социальная поддержка** – **45** обращений, что на 67% (27) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и соответствует уровню 3 квартала 2021 года (44);

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

- **труд, заработная плата** – **4** обращения, что в 2 раза (2) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 20% (5) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- **опека и попечительство** – **1** обращение (2 квартал 2022 года – 0 обращений; 3 квартал 2021 года – 2 обращения).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **143** обращения, что на 35% (106) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 41% (242) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

- **жилищные вопросы** – **88** обращений, что в 2 раза (44) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 11% (99) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **55** обращений, что меньше на 11% (62) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 61,5% (143) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

3. По вопросам **экономики** – **139** обращений, что меньше на 43% (243) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 24% (184) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

- **благоустройство** – **46** обращений, что меньше на 48% (142) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 44% (82) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- **строительство и землепользование** – **52** обращения, что меньше на 17% (63) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и соответствует уровню 3 квартала 2021 года (52);

- **торговля** – **18** обращений, что больше на 80% (10) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 64% (11) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- **транспорт** – **18** обращений, что меньше на 22% (23) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 18% (22) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

- **прочие вопросы** – **5** обращений, что соответствует уровню 2 квартала 2022 года (5) и на 71% (17) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **13** обращений, что соответствует уровню 2 квартала 2022 года (12) и на 32% (19) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **9** обращений, что больше на 50% (6) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и в 4,5 раза (2) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

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

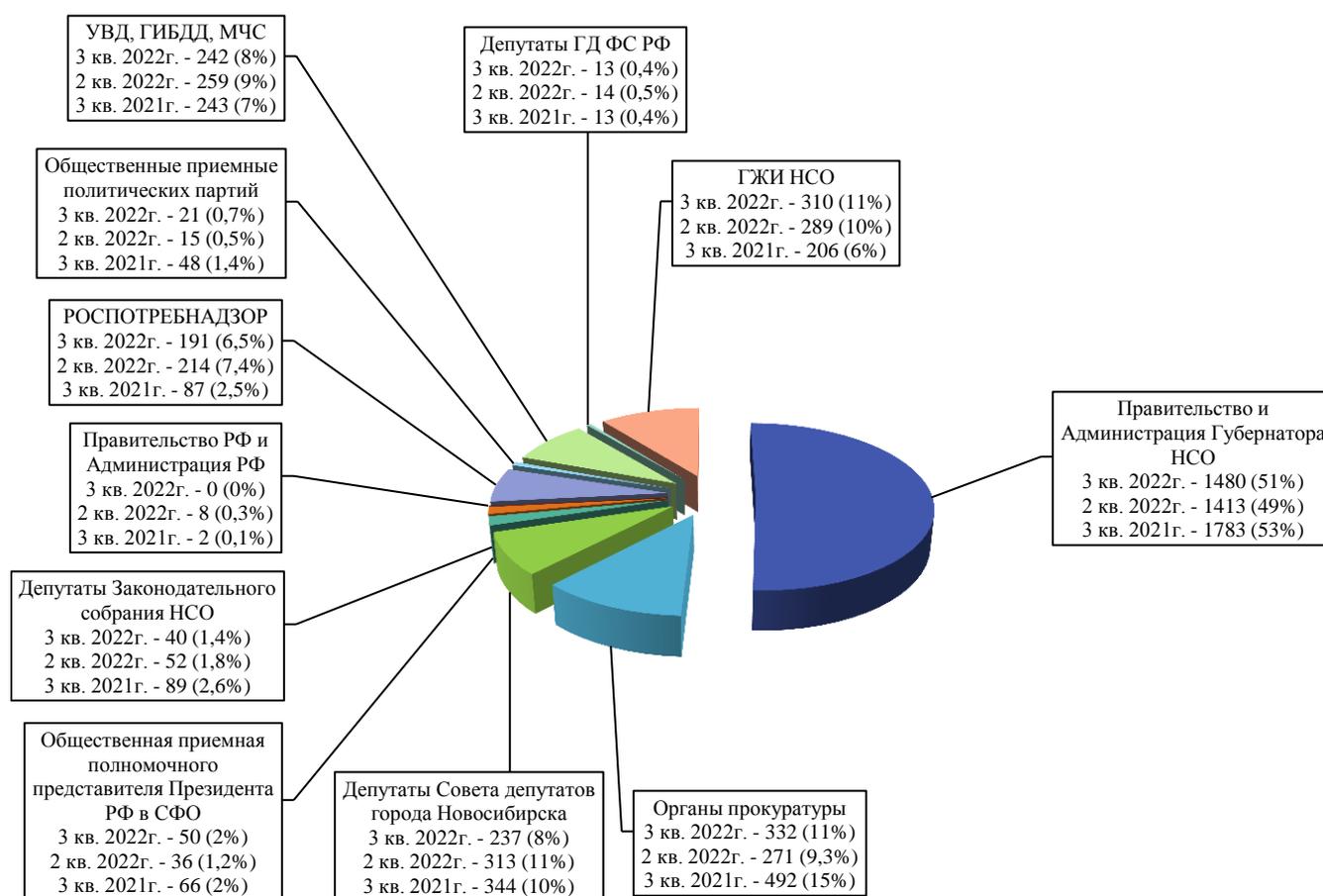
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **65** обращений (15%), в том числе

приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **31** (48%);

- даны разъяснения – по **379** (85%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **50** обращений, что на 39% (36) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 24% (66) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

### Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1386** обращений граждан, что меньше на 3% (1435) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 13% (1590) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Из Правительства Российской Федерации поступило **0** обращений (2 квартал 2022 года – 8; 3 квартал 2021 года – 2).

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **13** обращений, что соответствует уровню 2 квартала 2022 года (14) и 3 квартала 2021 года (13).

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **40** обращения, что меньше на 23% (52) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 55% (89) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **237** обращений, что меньше на 24% (313) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 31% (344) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Из прокуратуры города и области – **332** обращение, что на 22,5% (271) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 32,5% (492) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **242** обращений, что на 7% (259) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и соответствует уровню 3 квартала 2021 года (243).

Из ГЖИ НСО поступило **310** обращений, что больше на 7% (289) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 50% (206) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Из Роспотребнадзора поступило **191** обращение, что на 11% (214) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и в 2,2 раза (87) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

Из общественных приемных политических партий поступило **21** обращение, что на 40% (15) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 56% (48) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

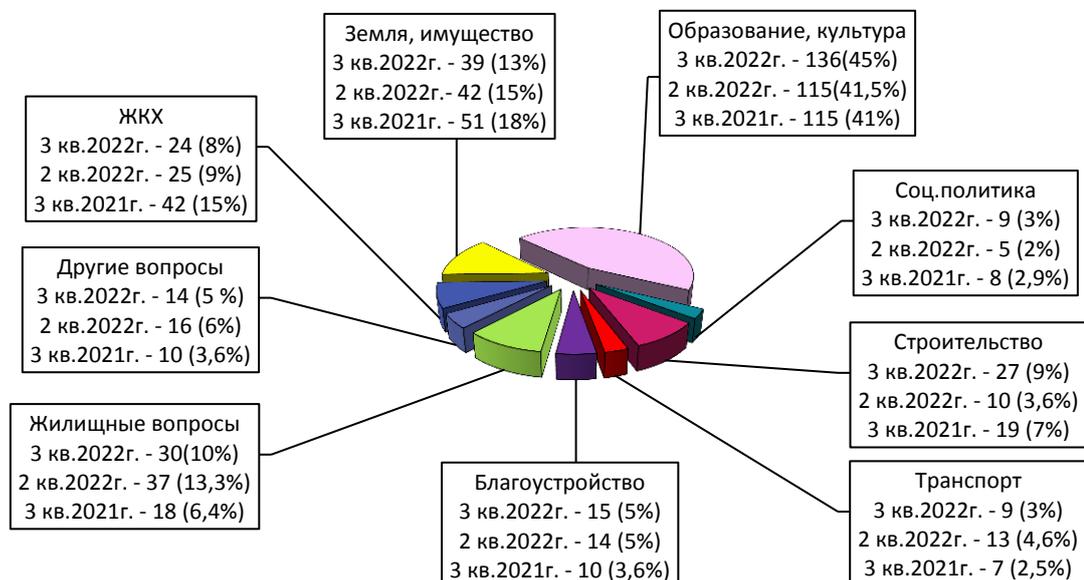
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **182**, что меньше на 3% (188) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 29% (258) по сравнению с 3 кварталом 2021 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **52** благодарственных письма 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 3 квартал 2022 года руководителями мэрии принято **303** гражданина, что больше на 9% (277) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и 8% (280) по сравнению с 3 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 – **136**, что больше на 18% (115) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и 3 кварталом 2021 года (115);

землепользование и имущество – **39**, что меньше на 7% (42) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 23,5% (51) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

жилищные вопросы – **30**, что на 19% (37) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 67% (18) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

жилищно-коммунальная сфера – **24**, что меньше на 4% (25) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 43% (42) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

благоустройство – **15**, что больше на 7% (14) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 50% (10) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

транспорт – **9**, что на 31% (13) меньше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 29% (7) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

строительство – **27**, что больше в 2,7 раз (10) по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 42% (19) по сравнению с 3 кварталом 2021 года;

социальная политика – **9**, что на 80% (5) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и соответствует уровню 3 квартала 2021 года (8).

Из **303** поступивших обращений рассмотрено 303 обращения (100%).

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **127** обращений (42%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **88** (69%);

- даны разъяснения – по **176** (58%) обращениям.

#### **Устные обращения граждан**

В 3 квартале 2022 года специалистами общественной приемной мэра принято **606** граждан, что на в 3,6 раз (168) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 23% (783) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **4763** устное обращение граждан, что на 3,5% (4601) больше по сравнению с 2 кварталом 2022 года и на 1% (4829) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года. Из **4763**, поступивших устных обращений, по **1114** обращениям были приняты оперативные меры, по **3649** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Начальник управления

Т. А. Цюрик