

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
в 4 квартале 2016 года и результатах рассмотрения

В 4 квартале 2016 года в общественную приемную мэра города Новосибирска поступило **15049** обращений граждан (в 3 квартале 2016 года – 15411; в 4 квартале 2015 года -16118), из них:

6108 - письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2016 года – 6398; в 4 квартале 2015 года - 5923);

8941 – устных обращений (в 3 квартале 2016 года – 9013; в 4 квартале 2015 года - 10195), из них поступивших:

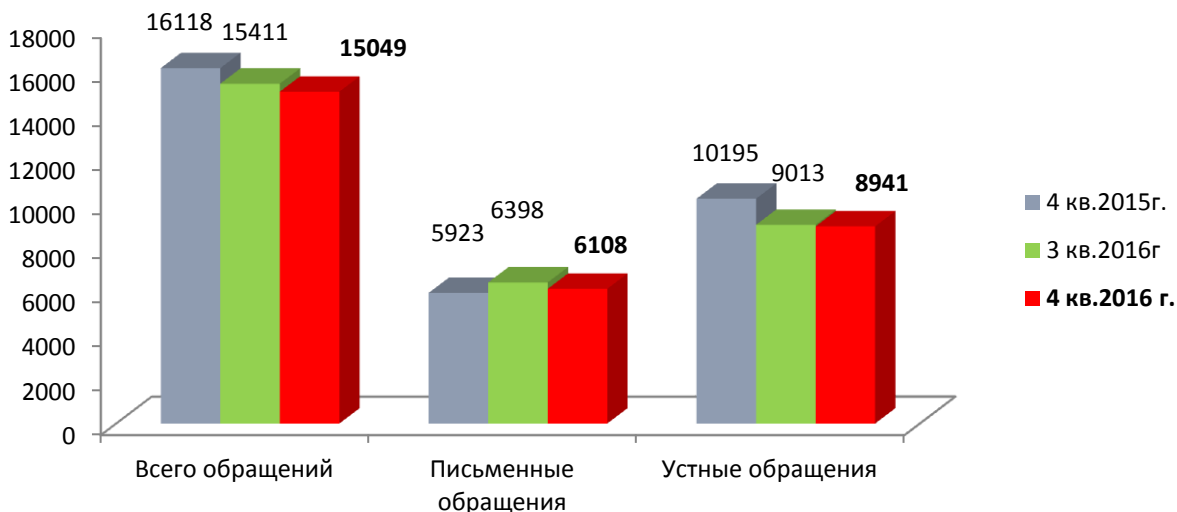
- на личном приеме руководителей мэрии – **651** обращение гражданина (в 3 квартале 2016 года – 992; в 4 квартале 2015 года - 745);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **3032** (в 3 квартале 2016 года – 3456; в 4 квартале 2015 года - 3473);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5258** (в 3 квартале 2016 года – 4565; в 4 квартале 2015 года - 5977).

Количество обращений в 4 квартале 2016 года (**15049**) сократилось на 2 % по сравнению с 3 кварталом 2016 года (15411 обращений) и на 7 % (16118) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

Структура и количество обращений граждан



Письменные обращения граждан.

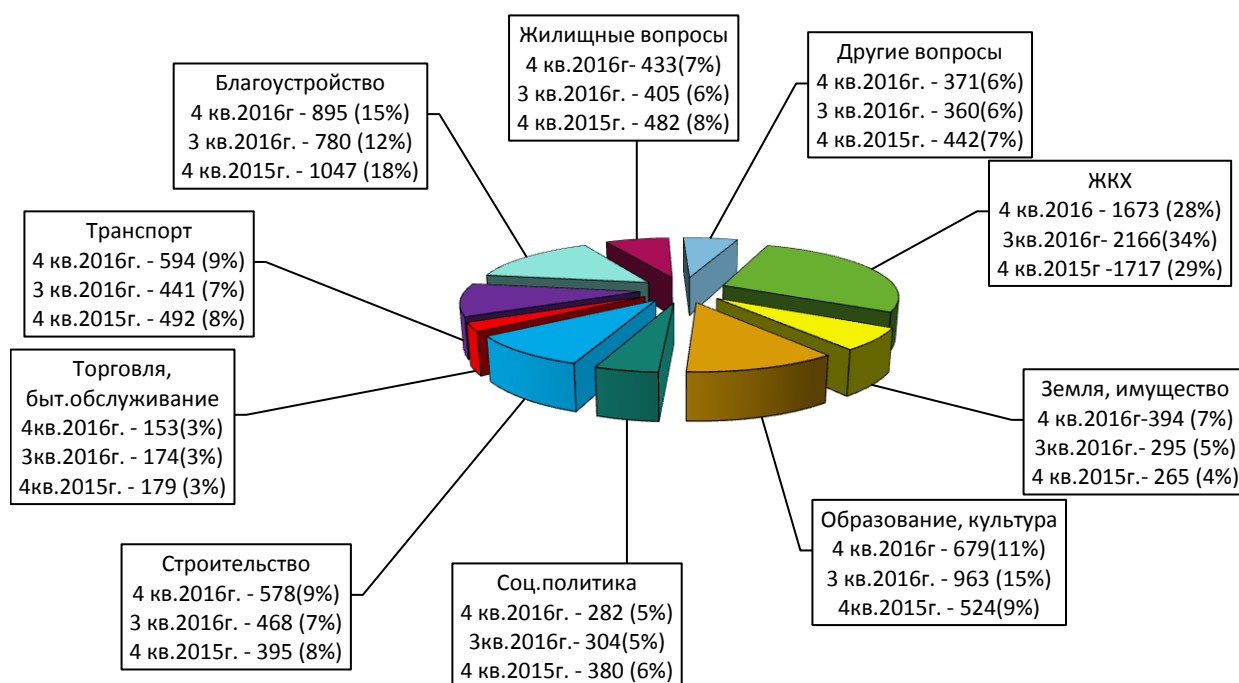
В 4 квартале 2016 года поступило **6108** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2547**, что составляет **42 %** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2016 года количество обращений уменьшилось на 5% (6398) и увеличилось на 3% (5923) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - 5942 (98%) (в 3 квартале 2016 года – 6249; в 4 квартале 2015 года - 5758);
- **жалобы** - 77 (1%) (в 3 квартале 2016 года – 75; в 4 квартале 2015 года - 123);
- **предложения** - 33 (1%) (в 3 квартале 2016 года – 32; в 4 квартале 2015 года – 42);
- **запросы** - 56 (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»)) (в 3 квартале 2016 года – 42; в 4 квартале 2015 года - 22).

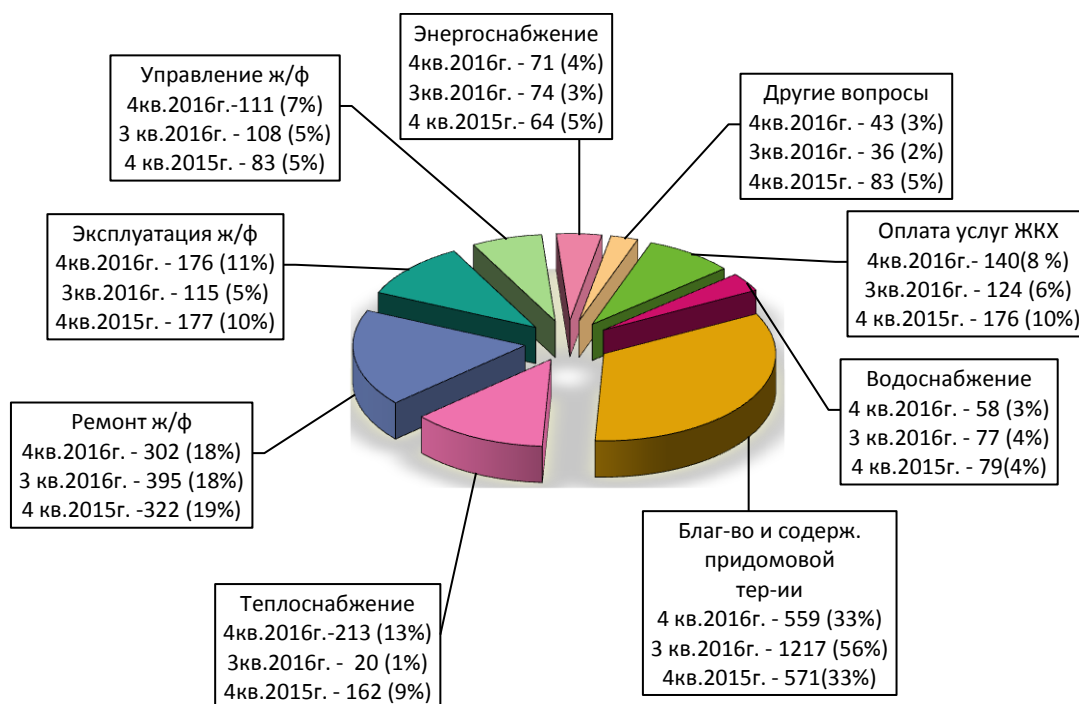
Структура письменных обращений граждан



Структура письменных обращений граждан:
 жилищно-коммунальная сфера – 1673 (28%) от общего количества тематических обращений;
 благоустройство – 895 (15%);
 образование, культура – 679 (11%);
 строительство – 578 (9%);
 транспорт – 594 (9%);
 жилищные вопросы – 433 (7%);
 землепользование – 394 (7%);
 социальная сфера – 282 (5%);
 торговля – 153 (3%).

По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** поступило **1673** обращения граждан, что меньше на 23% по сравнению с 3 кварталом 2016 года (2166) и на 3% по сравнению с 4 кварталом 2015 года (1717).

Структура обращений граждан по вопросам жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** в сравнении с 3 кварталом 2016 года и с 4 кварталом 2015 года выглядят следующим образом:

благоустройство и содержание придомовых территорий – **559** обращений, что меньше в 2 раза по сравнению с 3 кварталом 2016 года (1217) и на 2% по сравнению с 4 кварталом 2015 года(571);

ремонт жилого фонда – **302** обращения, что меньше на 24% (395) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 6% (322) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

теплоснабжение – **213** обращений, что больше в 11 раз (20) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 31% (162) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

эксплуатации жилого фонда – **176** обращений, что в 1,5 раза (115) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и соответствует уровню обращений 4 квартала 2015 года (177);

оплата услуг ЖКХ – **140** обращений, что на 13% (124) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 20% (176) меньше по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

управление жилым фондом – **111** обращений, что больше на 3% (108) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 34% (83) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

энергоснабжение жилого фонда – **71** обращение, что соответствует уровню обращений 3 квартала 2016 года (74) и больше на 11% (64) по сравнению с 4 кварталом 2015 года (64);

водоснабжение – **58** обращений, что меньше на 25% (77) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 27% (79) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

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

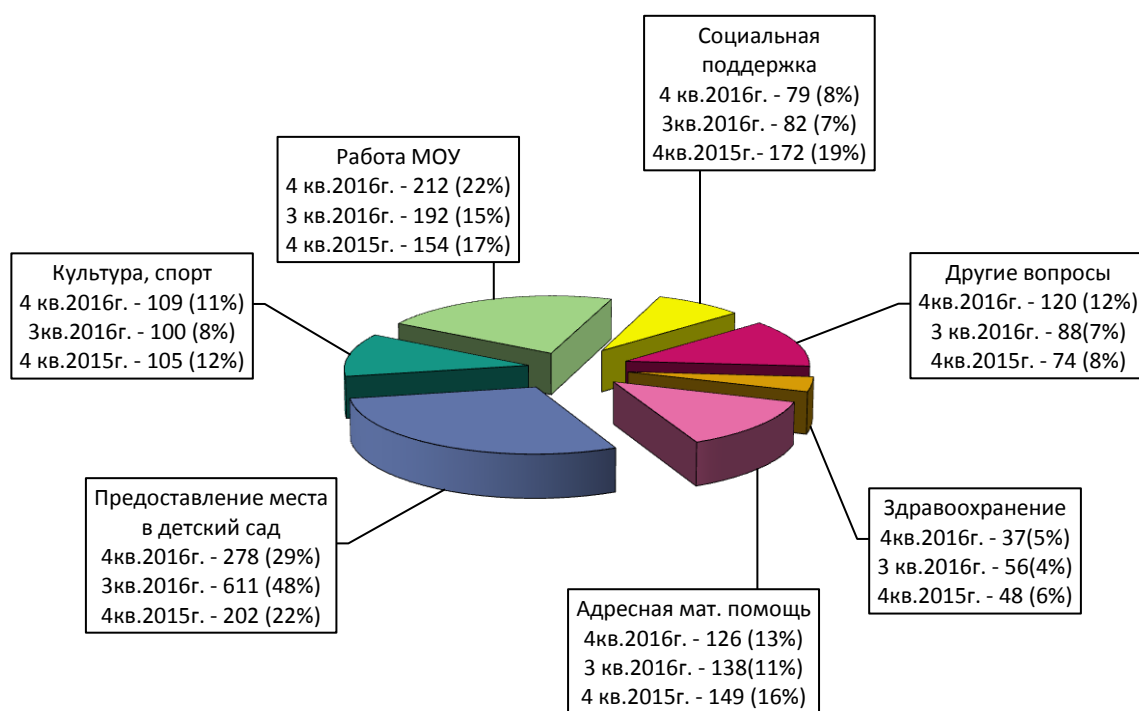
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **553** обращения (41%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **380** (28%) обращениям;

- даны разъяснения – по **743** (55%) обращениям;

- направлено по компетенции – **59** обращений (4%) (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 **961** письменное обращение граждан, что на 24% (1267) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 6% (904) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

Структура обращений граждан по вопросам социальной сферы



Количество обращений граждан по вопросам:

предоставления путевки в детские дошкольные учреждения – **278** обращений, что в 2 раза меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года (611) и на 38% больше (202) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

работы муниципальных образовательных учреждений – **212** обращений, что больше на 10% (192) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 38% (154) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

оказания адресной социальной помощи – **126** обращений, что меньше на 7% (138) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 15% по сравнению с 4 кварталом 2015 года (149);

культуры, спорта – **109** обращений, что больше на 9% (100) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 4% (105) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

социальной поддержки населения – **79** обращений, что меньше на 4% (82) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 2 раза (172) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

вопросы здравоохранения – **37** обращений, что меньше на 34% (56) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 23% (48) по сравнению с 4 кварталом 2015 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:

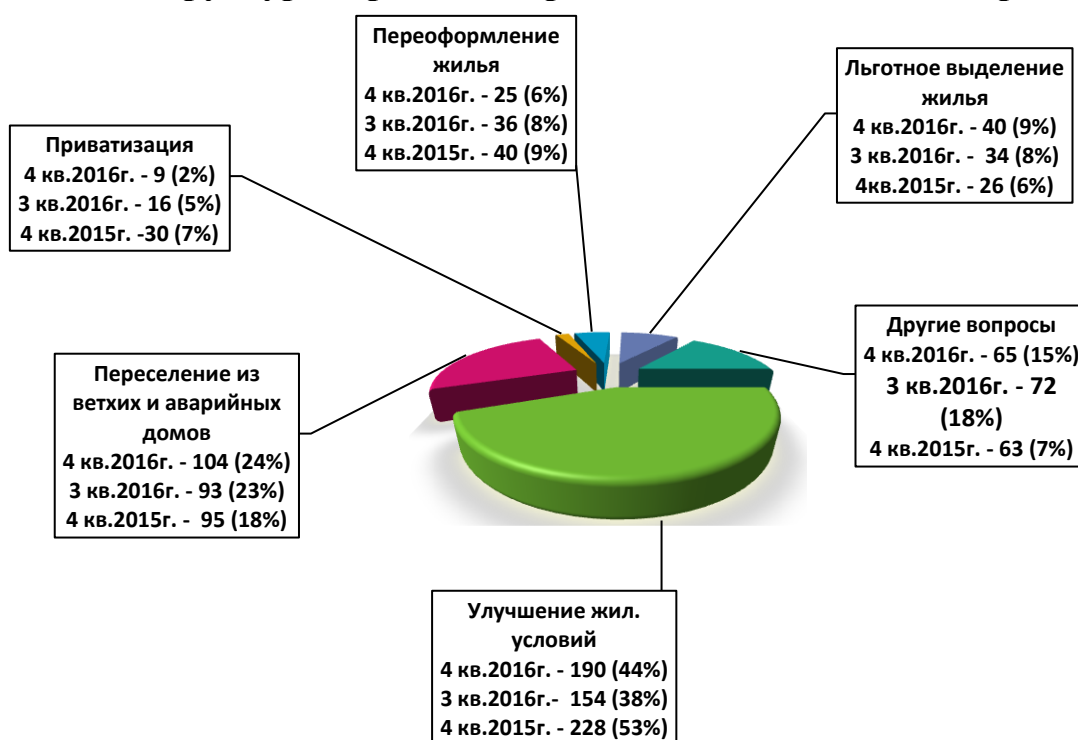
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **194** обращения (24%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **148** (18%) обращениям;

- даны разъяснения – по **586** обращениям (70%);

- направлено по компетенции – **54** обращения (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 **433** письменных обращения, что на 7% (405) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 10% (482) меньше по сравнению с 4 кварталом 2015 года .

Структура обращений граждан по жилищным вопросам



улучшение жилищных условий – **190** обращений, что на 23% (154) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 17% (228) меньше по сравнению с 4 кварталом 2015 года ;

переселение из ветхих и аварийных домов – **104** обращения, что больше на 12% (93) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 9% (95) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

приватизация жилых помещений – **9** обращений, что меньше на 23% (16) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 3 раза (30) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по жилищным вопросам:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **15** обращений (4%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **7** (2%) обращениям;

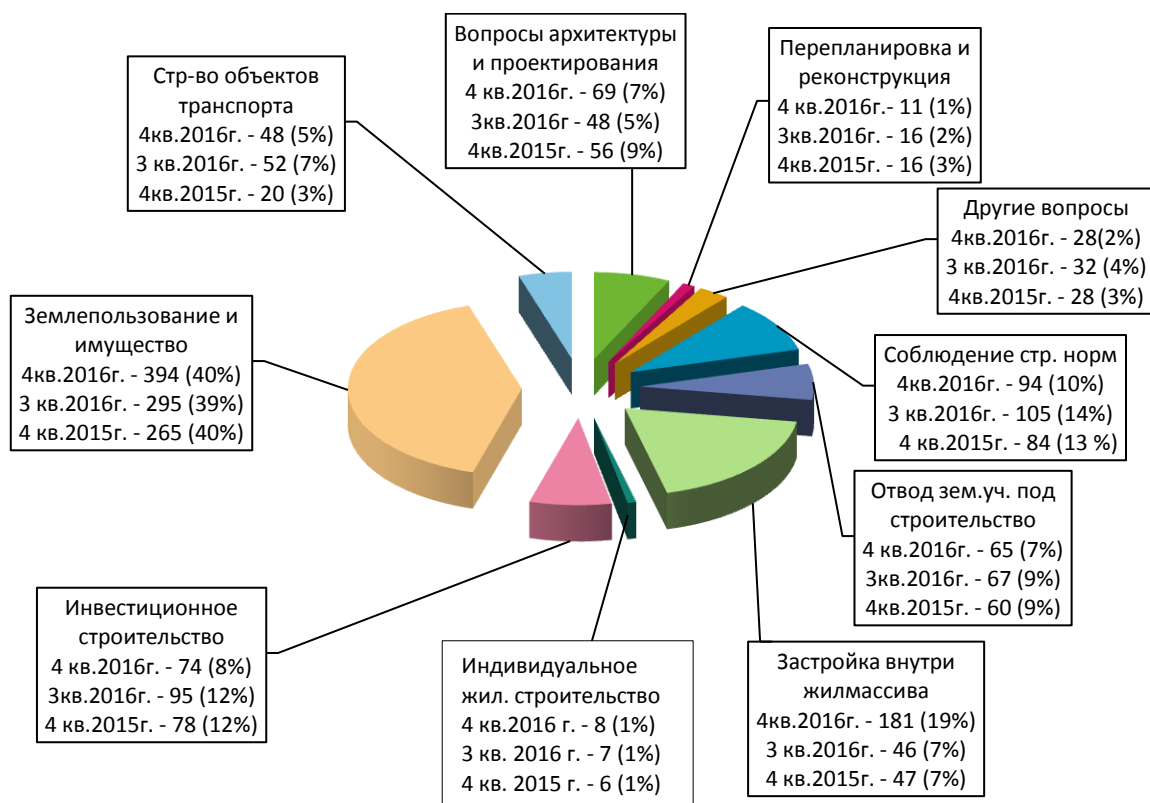
- даны разъяснения – по **347** (95%) обращениям;

- направлено по компетенции – **4** обращения (1%) (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 **578** обращений граждан, что больше на 24 % (468) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 46 % (395) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **394** обращения, что больше на 34 % (295) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 49% (265) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

Структура обращений граждан по вопросам строительства и землепользования



Количество обращений граждан по вопросам строительства:

застройки внутри жилого массива – **181** обращение, что больше в 4 раза (46) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и по сравнению с 4 кварталом 2015 года (47) ;

соблюдение строительных норм - **94** обращения, что на 11 % (105) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 12 % (84) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **65** обращений, что соответствует уровню обращений 3 квартала 2016 года (67) и на 8 % (60) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

инвестиционного строительства – **74** обращения, что меньше на 22 % (95) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 5 % (78) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам строительства и землепользования:

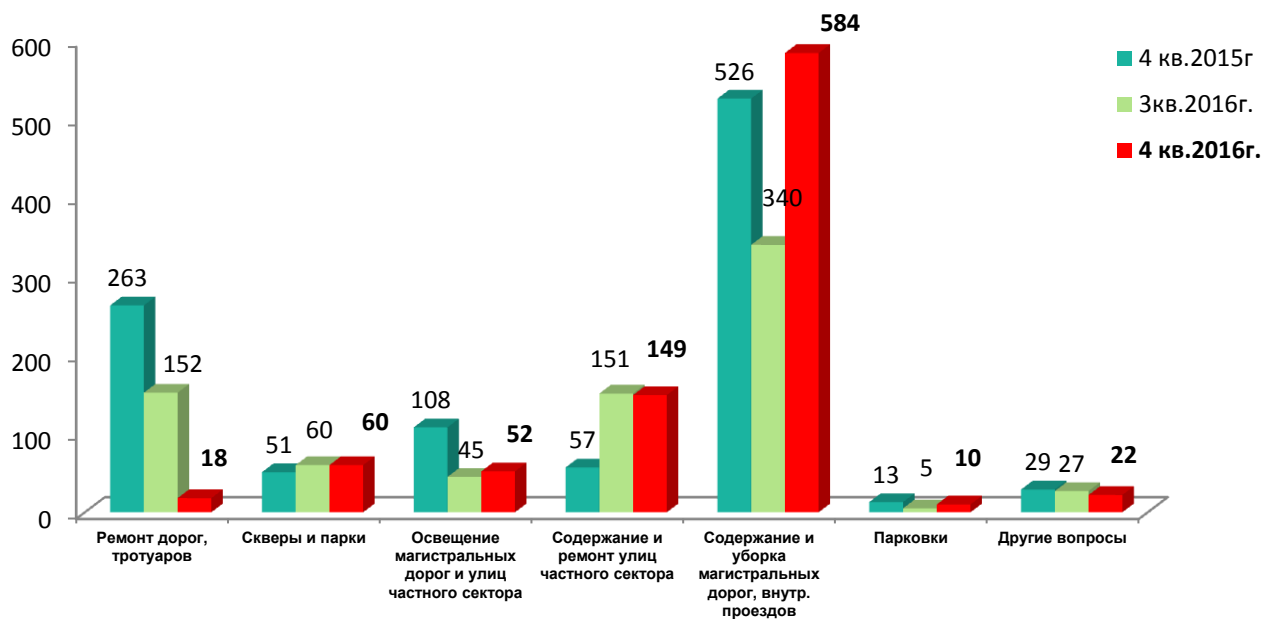
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **69** обращений (8%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **14** (2%) обращениям;

- даны разъяснения – по **759** обращениям (91%);

- 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, внутриквартальных проездов и улиц частного сектора** поступило **895** обращений, что на 15 % (780) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 15 % (1047) меньше по сравнению с 4 кварталом 2015 года .

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



Ремонт магистральных дорог – **18** обращений, что меньше в 8 раз (152) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 15 раз (263) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **149** обращений, что соответствует уровню обращений 3 квартала 2016 года (151) и в 2,6 раза (57) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **584** обращения, что больше в 1,7 раза (340) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 11 % (526) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

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

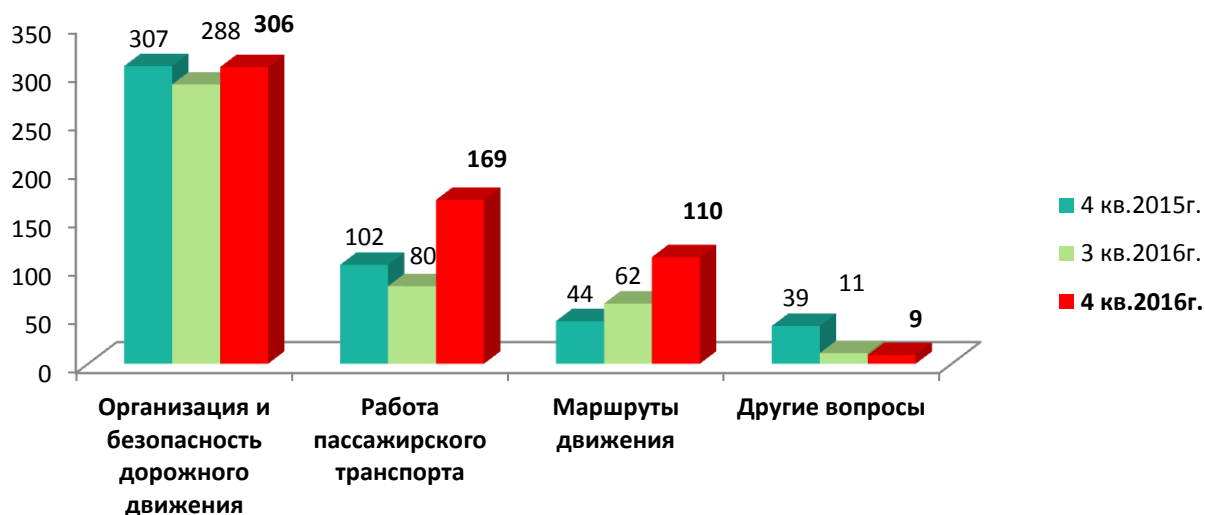
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **329** обращений (53%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **268** (43%) обращениям;

- даны разъяснения – по **279** (45%) обращениям;

- направлено по компетенции – **10** (2%) обращений (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 **594** обращения, что больше на 35 % (441) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 21 % (492) по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

**Структура обращений граждан
по вопросам транспорта и безопасности дорожного движения**



По вопросам организации и безопасности дорожного движения поступило **306** обращений, что на 6 % (288) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и соответствует уровню обращений 4 квартала 2015 года (307).

По вопросам работы городского пассажирского транспорта поступило **169** обращений, что больше в 2 раза (80) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 1,6 раза (102) по сравнению с 4 кварталом 2015 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) – **123** обращения (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **70** (14%) обращениям;

- даны разъяснения – по **340** (70%) обращениям;

- направлено по компетенции – **26** (5%) 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 **153** обращения, что меньше на 12 % (174) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 15 % (179) по сравнению с 4 кварталом 2015 года, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **92**, рекламы – **24**, рынков – **9**.

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

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **28** обращений (23%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **7** (6%) обращениям;

- даны разъяснения – по **69** (57%) обращениям;

- направлено по компетенции – **25** (20%) 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 4 квартале 2016 года из Правительства и администрации Губернатора Новосибирской области поступило **1059** обращений граждан, что больше на 32% (805) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 65% (641) по сравнению с 4 кварталом 2015 года, из них **457** обращений поступило из Управления Президента Российской Федерации, что соответствует уровню обращений 3 квартала 2016 года (454) и в 1,5 раза (302) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

Анализ обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации, показывает, что по вопросам **социальной сферы** поступило - **139** обращений, что на 26% (188) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 6% (131) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года ;

по **жилищным вопросам** – **69** обращений, что больше на 50% (46) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 28% (54) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

по вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **41** обращение, что на 21% (34) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и соответствует уровню обращений 4 квартала 2015 года (41);

по вопросам **благоустройства** – **37** обращений, что на 48% (25) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и соответствует уровню обращений 4 квартала 2015 года (38) ;

по вопросам **строительства и землепользования** – **129** обращений, что больше в 4 раза (32) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 7 раз (18) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

по вопросам **транспорта** – **15** обращений, что больше в 4 раза (4) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и с 4 кварталом 2015 года (4) ;

по вопросам **торговли** – **5** обращений, что в 2 раза (11) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и соответствует количеству обращений 4 квартала 2015 года (5);

прочим вопросам – **22** обращения, что в 2 раза (44) меньше по сравнению со 3 кварталом 2016 года и в 2 раза (11) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 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) – **52** обращения (13%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **34** обращениям (9%);

- даны разъяснения – по **336** (86%) обращениям;

- направлено по компетенции – **2** (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 **27** обращений, что меньше на 33% (40) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 13% (31) по сравнению с 3 кварталом 2015 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **766** обращений граждан, что на 4% (797) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 58 % (486) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года .

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **144**, что на 31% (209) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 7% (135) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года .

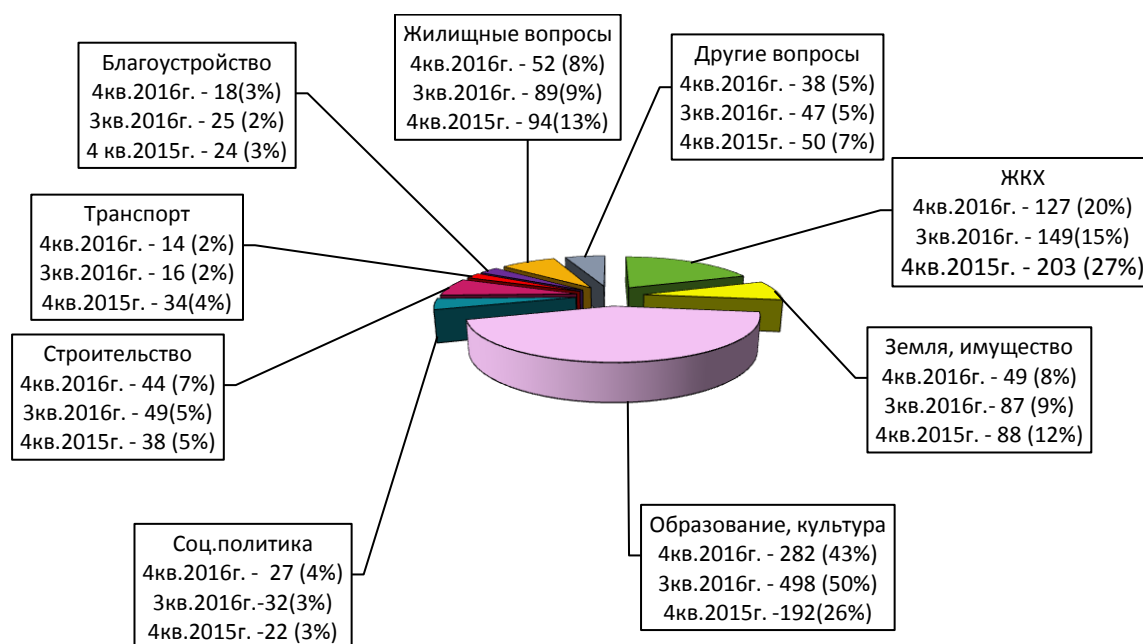
Повторность обращений граждан в мэрию составила **0,4%** (25) от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан (3 квартал 2016 года – 0,6% (41), 4 квартал 2015 года – 0,3% (60)).

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **40** благодарственных писем 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 4 квартал 2016 года руководителями мэрии принято **651** гражданин, что меньше на 34 % (992) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 13% (745) по сравнению с 4 кварталом 2015 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 – **282** обращения, что в 1,7 раза (498) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 47% (192) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

жилищно-коммунальная сфера – **127** обращений, что меньше на 15% (149) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 37% (203) по сравнению с 4 кварталом 2015 года ;

жилищные вопросы – **52** обращения, что меньше в 1,7 раза (89) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 1,8 раза (94) по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

землепользование и имущество – **49** обращений, что меньше в 1,7 раза (87) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и по сравнению с 4 кварталом 2015 года (88);

социальная политика – **27** обращений, что на 19 % (32) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 23 % (22) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

строительство – **44** обращения, что на 10 % (49) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 16 % (38) больше по сравнению с 4 кварталом 2015 года;

Из поступивших обращений рассмотрено **431** (66%), на рассмотрении находится **220** обращений (34%).

Результативность рассмотрения по тематике обращений в 4 квартале 2016 года:

образование, культура, спорт и молодежная политика – **221**, (поддержано – 42%, в том числе: меры приняты – 31%, разъяснено – 58%);

жилищно-коммунальная сфера – **74** (поддержано – 20%, в том числе: меры приняты – 9%; разъяснено – 80%);

жилищные вопросы – **41** (поддержано – 7%, в том числе: меры приняты – 2%; разъяснено – 93%);

землепользование и имущество – **44** (поддержано – 2%, в том числе: меры приняты – 2%; разъяснено – 98%);

строительство – **33** (поддержано – 9%, в том числе: меры приняты – 3%; разъяснено – 91%);

социальная политика – **18** (поддержано – 33%, в том числе: меры приняты – 33%; разъяснено – 67%).

Устные обращения граждан

В 4 квартале 2016 года специалистами общественной приемной мэра принято **3032** гражданина, что меньше на 12% (3456) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 13% (3473) по сравнению с 4 кварталом 2015 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступили **5258** устных обращений граждан, что на 15% (4565) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 и на 12% (5977) меньше по сравнению с 3 кварталом 2015 года. Из 5258, поступивших устных обращений, по 3280 обращениям были приняты оперативные меры, по 1978 обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Структурными подразделениями мэрии проведено **4** «прямые» телефонные линии по актуальным вопросам городской жизни.

Общественной приемной мэра проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями и практике применения законодательств о порядке рассмотрения обращений в администрациях (округе) районов города.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» и областного общественного учреждения «Новосибирский правозащитный центр» оказали бесплатную правовую помощь **689** гражданам.

Общественной приемной мэра города еженедельно мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра, заместителям мэра города Новосибирска представляется **оперативная информация** о количестве, тематике 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».

В 4 квартале 2016 года подготовлено, размещено на портале и направлено **16** оперативных информационных.

Проведен семинар 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 семинарах для вновь принятых на работу.

Председатель комитета

Т. А. Цюрик