

**Информационно-аналитический обзор**  
обращений граждан, организаций и общественных объединений,  
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска  
в 4 квартале 2021 года и результатах рассмотрения

В 4 квартале 2021 года в мэрию города Новосибирска поступило **14754** обращения граждан (в 3 квартале 2021 года - 14477; в 4 квартале 2020 года – 13417), из них:

**9069** - письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2021 года - 8585; в 4 квартале 2020 года – 7987);

**5685** – устных обращений (в 3 квартале 2021 года - 5892; в 4 квартале 2020 года – 5430), из них поступивших:

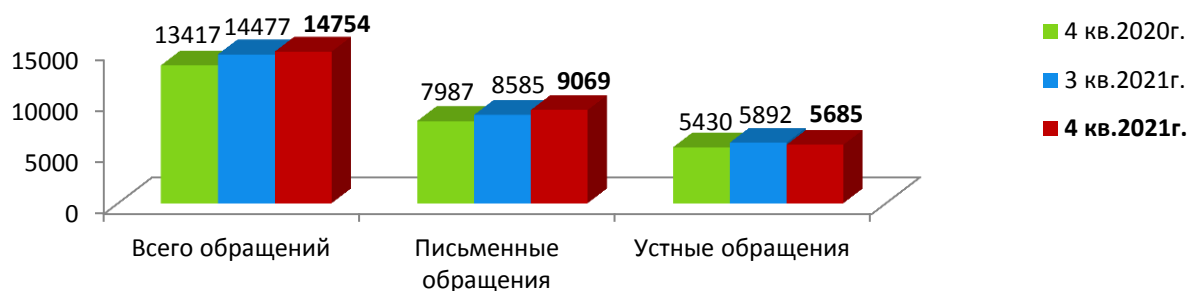
- на личном приеме руководителей мэрии - **279** обращений граждан (в 3 квартале 2021 года - 280; в 4 квартале 2020 года – 17);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **344** (в 3 квартале 2021 года - 783; в 4 квартале 2020 года – 139);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5062** (в 3 квартале 2021 года - 4829; в 4 квартале 2020 года – 5274).

**Количество обращений** в 4 квартале 2021 года (**14754**) увеличилось на 2% (14477) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 10% (13417) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

**Структура и количество обращений граждан**



В 4 квартале 2021 года поступило **9069** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **5591**, что составляет **62%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2021 года количество обращений увеличилось на 6% (8585) и на 14% (7987) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **8724** (96,2%) (в 3 квартале 2021 года – 8265; в 4 квартале 2020 года - 7632);

- **жалобы** – **90** (1%) (в 3 квартале 2021 года – 89; в 4 квартале 2020 года - 117);

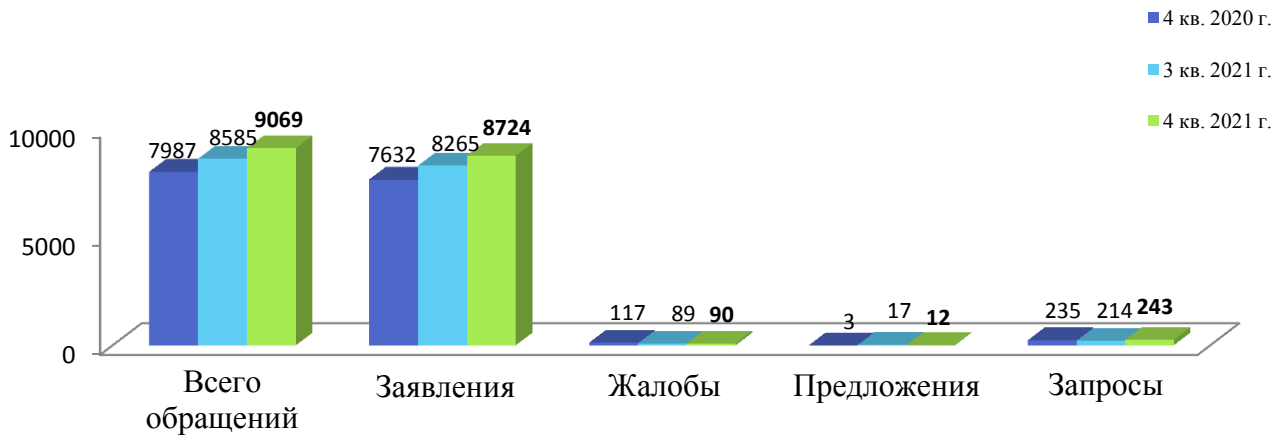
- **предложения** - **12** (0,1%) (в 3 квартале 2021 года – 17; в 4 квартале 2020 года - 3);

- **запросы** – **236** (2,6%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 3 квартале 2021 года – 203; в 4 квартале 2020 года - 227);

- **запросы** – **7** (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 3 квартале 2021 года – 11; в 4 квартале 2020 года - 8).

### Виды письменных обращений граждан



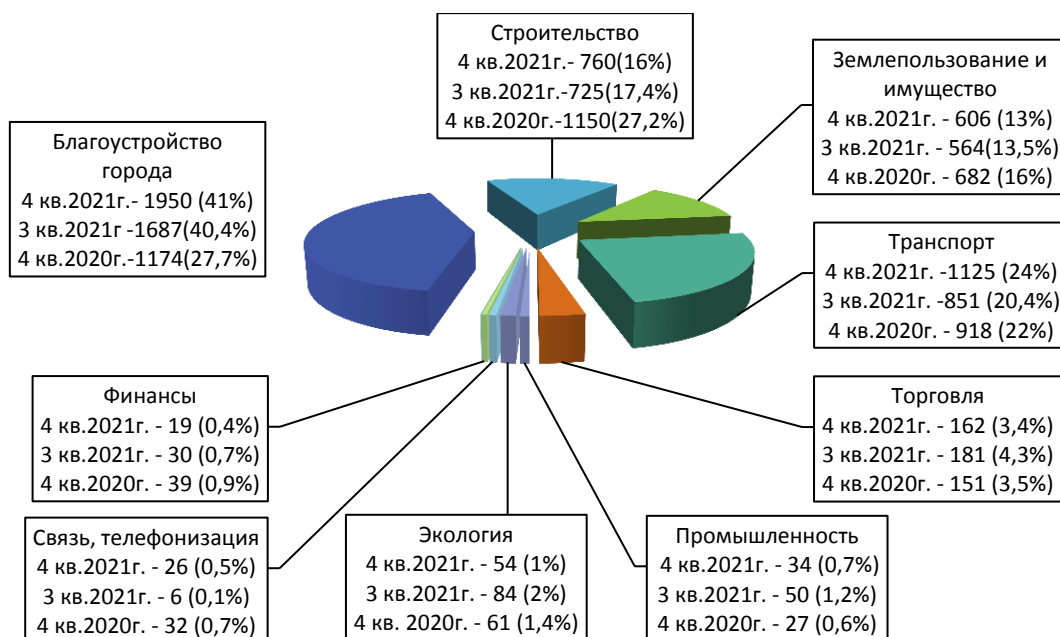
В **9069** письменных обращениях и запросах информации содержится **9980** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4736 (47,4% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2334 (23,4%);
- социальная сфера – 2187 (22%);
- государство, общество, политика – 606 (6%);
- оборона, безопасность, законность – 117 (1,2%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **4736**, что больше на 13% (4178) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 12% (4234) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

### Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства – 1950**, что больше на 16% (1687) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 66% (1174) по сравнению с 4 кварталом 2020 года, в том числе:

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **589**, что на 28% (814) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 71% (344) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **808**, что больше в 2,1 раза (382) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 2 раза (403) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **288**, что больше на 68% (171) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 62% (178) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **70**, что на 13% (80) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 49% (47) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения - 1125**, что больше на 32% (851) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 23% (918) по сравнению с 4 кварталом 2020 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **409**, что меньше на 2% (419) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 27% (561) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **601**, что больше на 70% (354) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 2,1 раза (287) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

По вопросам **строительства - 760**, что на 5% (725) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 34% (1150) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года, в том числе:

соблюдение строительных норм - **134**, что меньше на 1,5% (136) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 6% (143) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

реклама – **118**, что в 2,5 раза (47) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 61% (303) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

застройки внутри жилого массива – **106**, что больше в 3,1 раза (34) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 13% (94) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

строительство объектов транспорта – **91**, что меньше на 64% (251) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 1% (92) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

вопросы архитектуры и проектирования – **88**, что на 16% (76) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 57% (205) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **62**, что меньше на 29% (88) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 44% (110) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

строительство объектов социальной сферы – **29**, что на 45% (20) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 58% (69) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

инвестиционного строительства – **21**, что на 61% (13) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 50% (42) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

По вопросам **землепользования и имущества - 606**, что на 7% (564) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 11% (682) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года, в том числе:

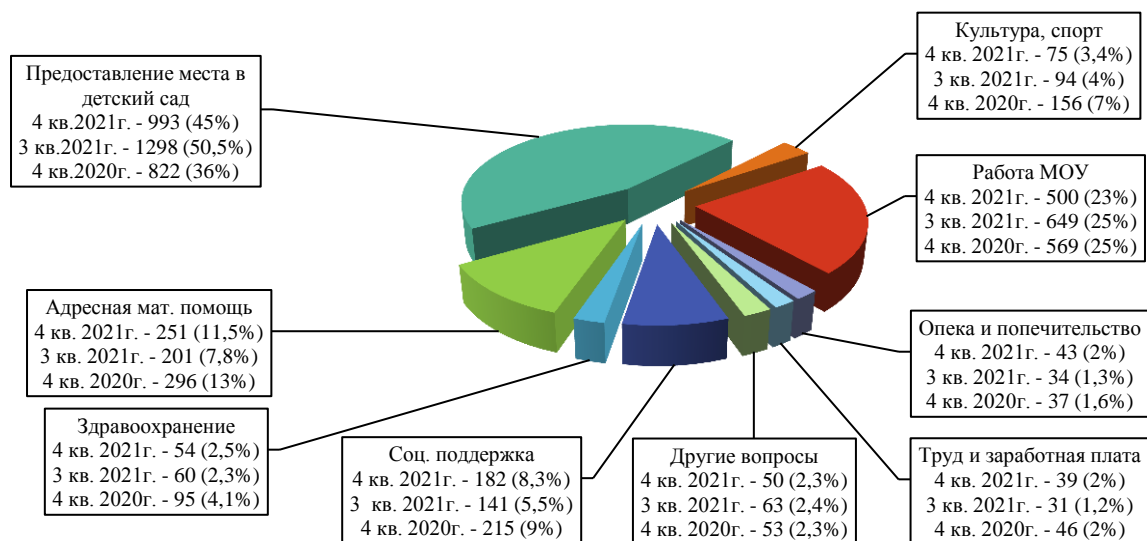
земельные споры, землеустройство, установление границ – **343**, что на 26% (272) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 12% (391) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

оформление правоустанавливающих документов на земельные участки, оформление земельных участков в собственность – **87**, что меньше на 3% (90) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 2% (89) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания - 162**, что на 10% (181) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 7% (151) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года, из них по вопросам работы торговых предприятий – **93**, учреждений бытового обслуживания – **26**, рынков – **4**, благоустройства кладбищ – **2**.

«Социальная сфера» - **2187**, что меньше на 15% (2571) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 4% (2289) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

### Структура вопросов раздела социальной сферы



#### Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **993**, что на 23% (1298) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 21% (822) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **500**, что меньше на 23% (649) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 12% (569) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **251**, что на 25% (201) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 15% (296) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

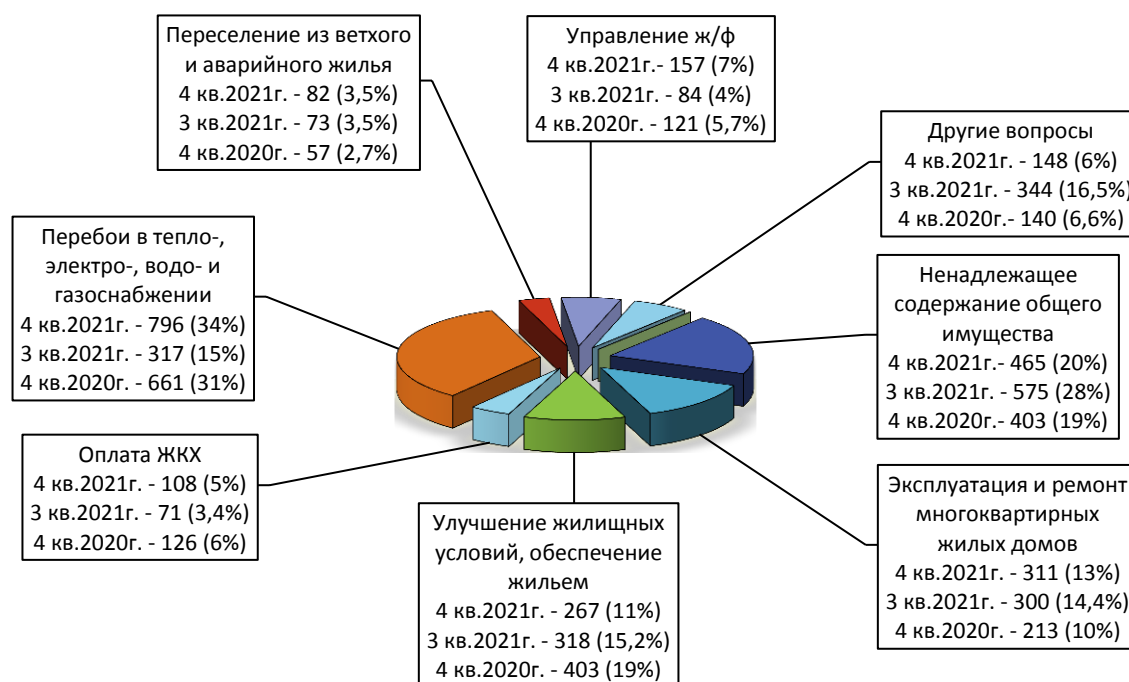
социальная поддержка – **182**, что на 29% (141) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 15% (215) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

оказание медицинской помощи – **54**, что меньше на 10% (60) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 43% (95) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

трудовые споры и выплата пособия – **39**, что на 26% (31) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 15% (46) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2334**, что больше на 12% (2082) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 10% (2124) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

### Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы жилищно-коммунальной сферы в сравнении с 3 кварталом 2021 года и с 4 кварталом 2020 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **465**, что на 19% (575) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 15% (403) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **796**, что больше в 2,5 раз (317) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 20% (661) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **311**, что больше на 4% (300) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 46% (213) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- управление жилым фондом – **157**, что больше на 87% (84) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 30% (121) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **108**, что на 52% (71) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 14% (126) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **267**, что меньше на 16% (318) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 34% (403) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **82**, что больше на 12% (73) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 44% (57) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

«Государство, общество, политика» - **606**, что больше на 22% (495) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 99% (304) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 3 кварталом 2021 года и с 4 кварталом 2020 года выглядят следующим образом:

работа с обращениями граждан – **292**, что соответствует уровню 3 квартала 2021 года (290) и больше в 2,1 раз (140) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

управление и общество – **244**, что больше на 38% (177) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и 83% (133) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **70**, что больше в 2,5 раза (28) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 2,2 раза (31) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

«Оборона, безопасность, законность» - **117**, что на 27% (160) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 21% (97) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» в сравнении с 3 кварталом 2021 года и с 4 кварталом 2020 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **95**, что на 32% (139) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 34% (71) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

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

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **2704** обращения (30%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 1531 (57%);

- направлено по компетенции – **400** (4%) обращений ( в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- даны разъяснения – по **5909** (66%) обращениям.

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

В 3 квартале 2021 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1831** обращение граждан, что больше на 3% (1783) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 11% (1646) по сравнению с 4 кварталом 2020 года, из них **575** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 6% (611) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 18% (487) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **124** обращения, что меньше на 23% (162) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 25% (166) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

- **образование** – **74** обращения, что меньше на 33% (110) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 34% (112) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **социальная поддержка** – **44** обращения, что соответствует уровню 3 квартала 2021 года (44) и на 7% (41) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **труд, заработная плата** – **3** обращения, что на 40% (5) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и соответствует уровню 4 квартала 2020 года (3);

- **культура, спорт, молодежная политика** – **3** обращения, что в 3 раза (1) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 67% (9) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **опека и попечительство** – **0** обращений (3 квартал 2021 года – 2 обращения; 4 квартал 2020 года – 1 обращение).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **243** обращения, что соответствует уровню 3 квартала 2021 года (242) и на 47% (165) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **155** обращений, что больше на 8% (143) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 91% (81) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **жилищные вопросы** – **88** обращений, что на 11% (99) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 5% (84) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

3. По вопросам **экономики** – **191** обращение, что больше на 4% (184) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 37% (139) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

- **благоустройство** – **93** обращения, что больше на 13% (82) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 2,3 раза (40) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **строительство и землепользование** – **51** обращение, что меньше на 2% (52) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 23% (66) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **транспорт** – **28** обращений, что больше на 27% (22) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 75% (16) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **торговля** – **12** обращений, что больше на 9% (11) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 2 раза (6) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

- **прочие вопросы** – **7** обращений, что меньше на 59% (17) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 36% (11) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **15** обращений, что на 21% (19) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 25% (12) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **2** обращения, что соответствует уровню 3 квартала 2021 года (2) и на 60% (5) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 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) – **155** обращений (27%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **100** (64,5%);

- даны разъяснения – по **410** (73%) обращениям.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1457** обращений граждан, что на 8% (1590) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 2% (1430) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

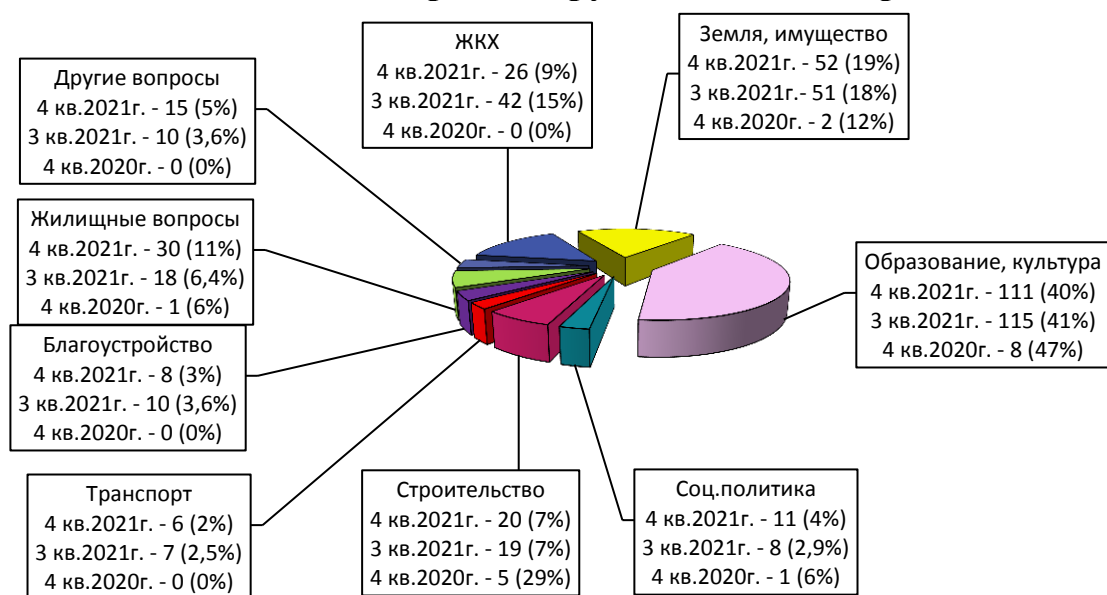
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **207**, что меньше на 20% (258) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 33% (311) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **70** 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 2021 года руководителями мэрии принято **279** граждан, что соответствует уровню 3 квартала 2021 года (280) и в 16,4 раза (17) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 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 – **111**, что на 3% (115) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 13,9 раз (8) больше по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

жилищно-коммунальная сфера – **26**, что меньше на 38% (42) по сравнению с 3 кварталом 2021 года (4 квартал 2020 года – 0);

землепользование и имущество – **52**, что больше на 2% (51) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 26 раз (2) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;



строительство – **20**, что больше на 5% (19) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 4 раза (5) по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

жилищные вопросы – **30**, что больше на 67% (18) по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 30 раз (1) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

социальная политика – **11**, что на 37,5% (8) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 8% (12) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

Из **279** поступивших обращений рассмотрено 248 обращений (89%).

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **66** обращений (27%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **41** (62%);

- даны разъяснения – по **182** (73%) обращениям.

### **Устные обращения граждан**

В 4 квартале 2021 года специалистами общественной приемной мэра принято **344** гражданина, что на 56% (783) меньше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и в 2,5 раза (139) по сравнению с 4 кварталом 2020 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **5062** устных обращений граждан, что на 5% (4829) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 года и на 4% (5274) меньше по сравнению с 4 кварталом 2020 года. Из **5062**, поступивших устных обращений, по **1558** обращениям были приняты оперативные меры, по **3504** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Начальник управления

Т. А. Цюрик