

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
в 4 квартале 2019 года и результатах рассмотрения

В 4 квартале 2019 года в мэрию города Новосибирска поступило **16494** обращения граждан (в 3 квартале 2019 года - 16873; в 4 квартале 2018 года – 15170), из них:

7602 - письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2019 года - 8641; в 4 квартале 2018 года – 7198);

8892 – устных обращений (в 3 квартале 2019 года - 8232; в 4 квартале 2018 года – 7972), из них поступивших:

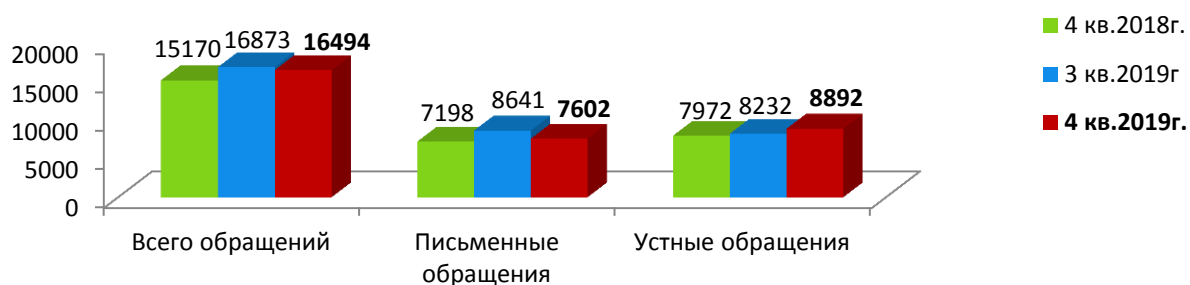
- на личном приеме руководителей мэрии - **724** обращения граждан (в 3 квартале 2019 года - 793; в 4 квартале 2018 года – 583);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1889** (в 3 квартале 2019 года - 2032; в 4 квартале 2018 года – 1779);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **6279** (в 3 квартале 2019 года - 5407; в 4 квартале 2018 года – 5610).

Количество обращений в 4 квартале 2019 года (**16494**) уменьшилось на 2% (16873) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и увеличилось на 9% (15170) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Структура и количество обращений граждан



В 4 квартале 2019 года поступило **7602** письменных обращения и запросов, в том числе в форме электронного документа – **3044**, что составляет **40%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обращений уменьшилось на 12% (8641) и увеличилось на 6% (7198) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **7360** (96,8%) (в 3 квартале 2019 года – 8456; в 4 квартале 2018 года - 6945);

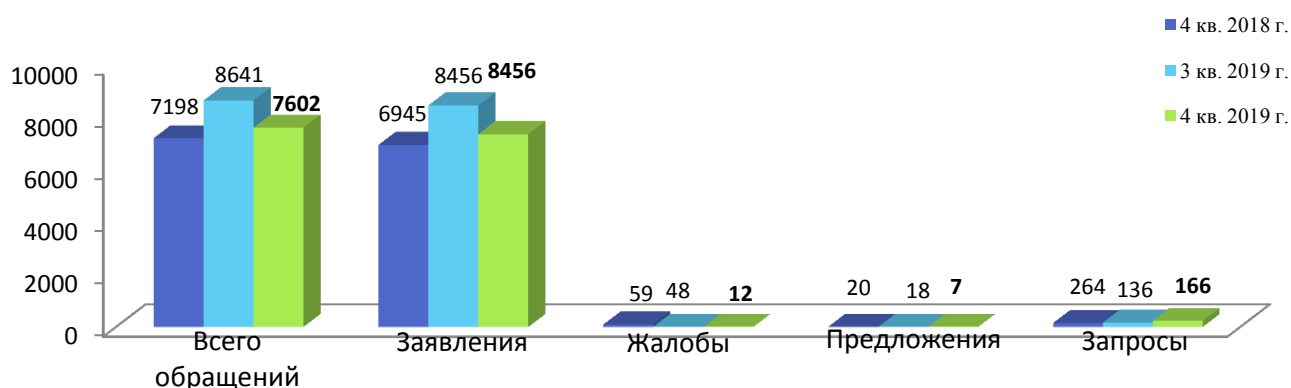
- **жалобы** – **5** (0,1%) (в 3 квартале 2019 года – 12; в 4 квартале 2018 года - 94);

- **предложения** - **4** (0,1%) (в 3 квартале 2019 года – 7; в 4 квартале 2018 года - 12);

- **запросы** – **28** (0,4%) (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 2019 года – 16; в 4 квартале 2018 года - 14);

- **запросы** – **205** (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 2019 года – 150; в 4 квартале 2018 года - 133).

Виды письменных обращений граждан



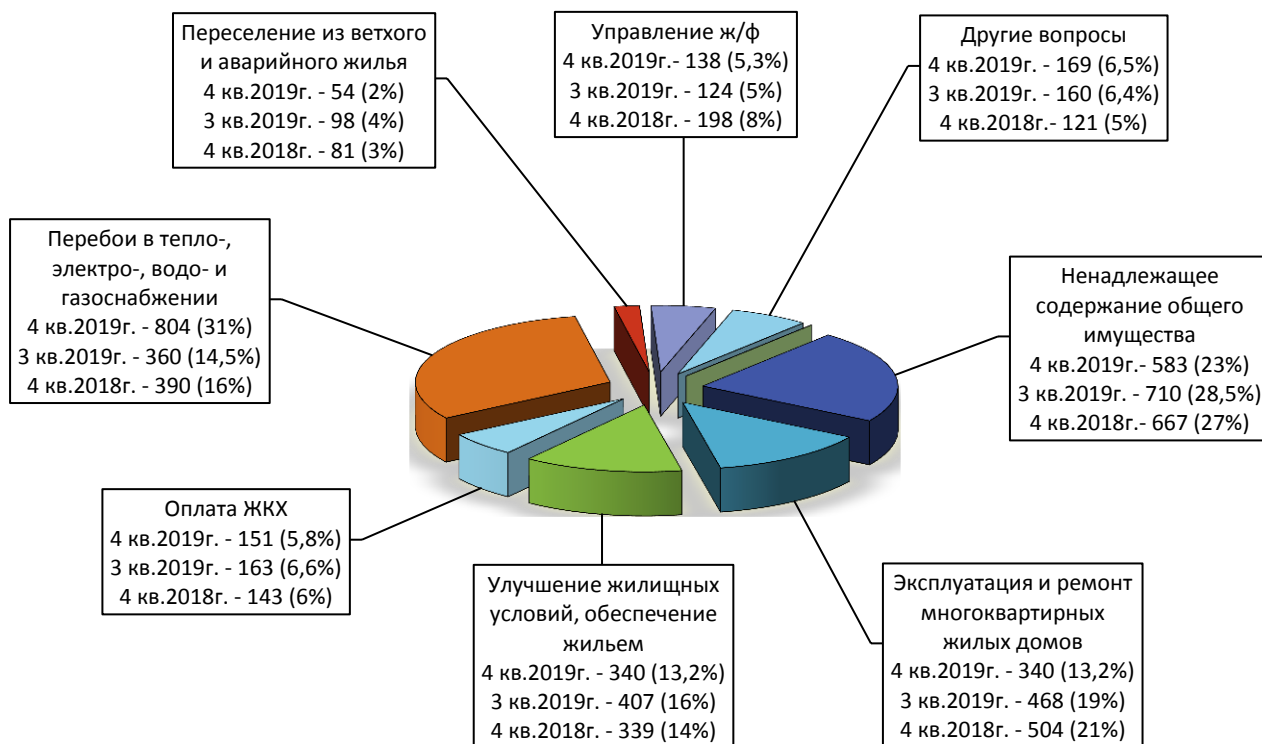
В **7602** письменных обращениях и запросах информации содержится **8723** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4333 (49,7% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2579 (29,6%);
- социальная сфера – 1487 (17%);
- государство, общество, политика – 201 (2,3%);
- оборона, безопасность, законность – 123 (1,4%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Жилищно – коммунальная сфера» - 2579, что больше на 3,5% (2490) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 5,5% (2443) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 3 кварталом 2019 года и с 4 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **804**, что больше в 2,2 раза (360) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и в 2,1 раз (390) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- ненадлежащее содержание общего имущества – **583**, что меньше на 18% (710) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 13% (667) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **340**, что меньше на 27% (468) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 32,5% (504) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **340**, что на 16% (407) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и соответствует уровню 4 квартала 2018 года (339);

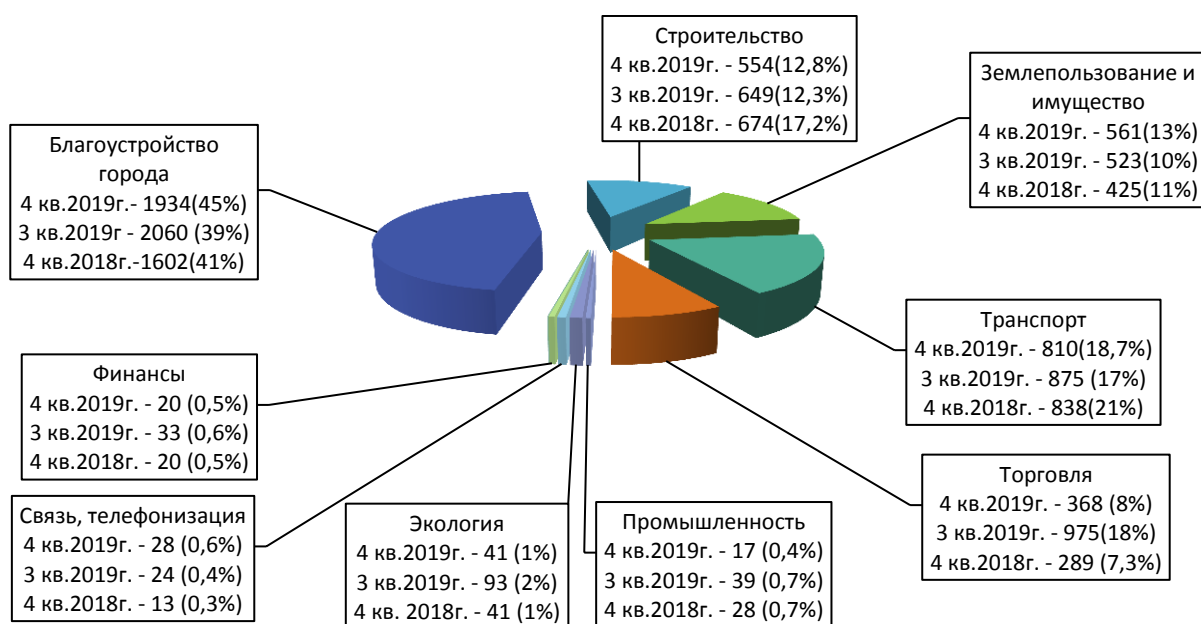
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **151**, что на 7% (163) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 6% (143) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- управление жилым фондом – **138**, что на 11% (124) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 30% (198) меньше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **54**, что меньше на 45% (98) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 33% (81) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

«**Экономика**» - **4333**, что на 18% (5271) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 10% (3930) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **1934**, что на 6% (2060) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 21% (1602) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года, в том числе:

уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **305**, что в 8,5 раз (36) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 34% (464) меньше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **589**, что на 42% (1023) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 84% (320) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **283**, что больше на 24% (228) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и соответствует уровню 4 квартала 2018 года (279).

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **810**, что меньше на 7% (875) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 3% (838) по сравнению с 4 кварталом 2018 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **472**, что меньше на 23% (610) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 12% (537) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **194**, что соответствует уровню 3 квартала 2019 года (194) и на 10% (215) меньше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

По вопросам **строительства** - **554**, что меньше на 15% (649) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 18% (674) по сравнению с 4 кварталом 2018 года, в том числе:

инвестиционного строительства – **76**, что меньше на 30% (108) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 7% (82) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

соблюдение строительных норм - **134**, что меньше на 24% (176) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 4% (139) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **66**, что меньше на 21% (84) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 45% (121) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

застройки внутри жилого массива – **43**, что меньше на 35% (66) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 53% (92) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

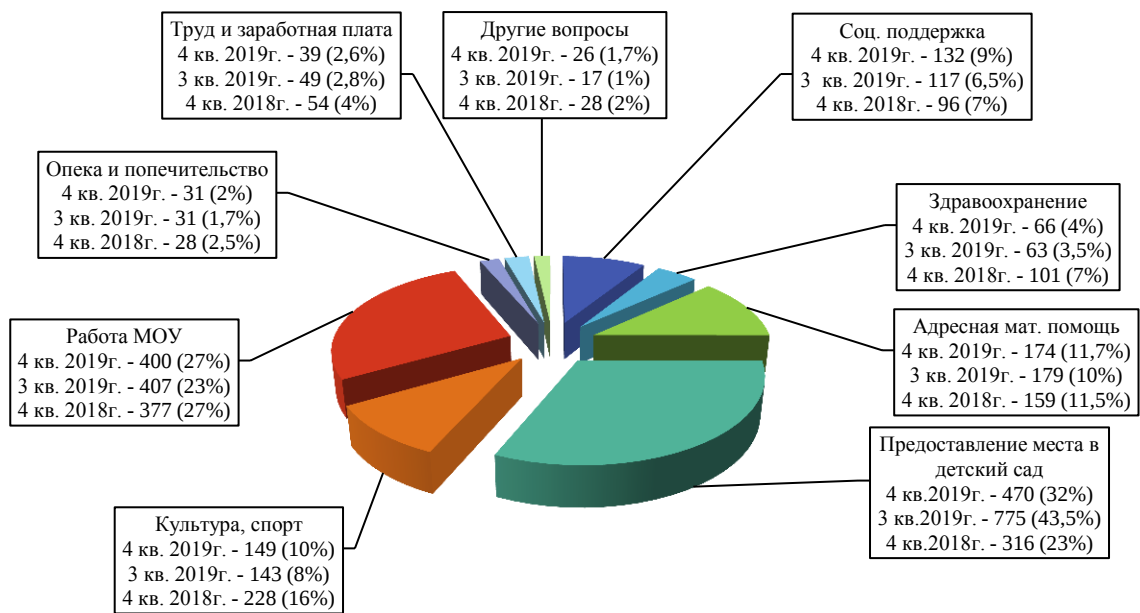
По вопросам **землепользования и имущества** - **561**, что больше на 7% (523) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 32% (425) по сравнению с 4 кварталом 2018 года, в том числе:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **285**, что больше на 40% (204) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 20% (238) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **368**, что на 62% (975) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 27% (289) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года, из них по вопросам: рекламы – **159**, работы торговых предприятий – **146**, рынков – 2.

«Социальная сфера» - **1487**, что на 16,5% (1781) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 7% (1387) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **400**, что на 2% (407) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 6% (377) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **470**, что на 39% (775) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 49% (316) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **174**, что на 3% (179) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 9% (159) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

«Государство, общество, политика» - **201**, что меньше на 15,5% (238) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 28% (281) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 3 кварталом 2019 года и с 4 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **66**, что меньше на 27% (91) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 20% (83) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

работа с обращениями граждан – **135**, что на 55% (87) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 10% (150) меньше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **33**, что на 6% (31) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 31% (48) меньше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

«Оборона, безопасность, законность» - **123**, что на 8% (134) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 43% (86) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» в сравнении с 3 кварталом 2019 года и с 4 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **71**, что на 28% (98) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 6% (67) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1644** обращения (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **995** (60,5%);

- даны разъяснения – по **5028** (75%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

В 4 квартале 2019 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1562** обращения граждан, что больше на 8% (1448) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и 4 кварталом 2018 года (1447), из них **426** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 13% (488) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 8% (393) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **160** обращений, что на 24% (210) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 9% (147) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

- **социальная поддержка** – **33** обращения, что больше на 27% (26) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 50% (22) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- **образование** – **107** обращений, что меньше на 38% (173) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 4% (112) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **13** обращений, что больше в 2,6 раз (5) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и в 3,2 раза (4) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- **труд, заработная плата** – **5** обращений, что соответствует уровню 3 квартала 2019 года (5) и на 37,5% (8) меньше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- **опека и попечительство** – **2** обращения, что соответствует уровню 3 квартала 2019 года (1) и 4 квартала 2018 года (1).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **152** обращения, что больше на 4% (146) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 15% (132) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

- **жилищные вопросы** – **49** обращений, что меньше на 43% (86) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 20% (61) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **103** обращения, что больше на 72% (60) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 45% (71) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

3. По вопросам **экономики** – **107** обращений, что на 12% (121) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 3% (104) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

- **строительство и землепользование** – **44** обращения, что меньше на 17% (53) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 15% (52) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

- **благоустройство** – **44** обращения, что больше на 19% (37) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 83% (24) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;
- **транспорт** – **7** обращений, что меньше на 68% (22) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 42% (12) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;
- **торговля** – **7** обращений, в 3 квартале 2019 года (8), в 4 квартале 2018 года (9);
- **прочие вопросы** – **5** обращений.

По вопросам **государства, общества и политики** – **5** обращений, что соответствует уровню 3 квартала 2019 года (6) и 4 квартала 2018 года (4).

4. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **2** обращения, что меньше на 60% (5) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 67% (6) по сравнению с 4 кварталом 2018 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) – **91** обращение (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **52** (57%);

- даны разъяснения – по **272** (75%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **32** обращения, что соответствует уровню 3 квартала 2019 года (31) и на 11% (36) меньше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1281** обращение граждан, что на 22% (1652) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 22% (1047) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

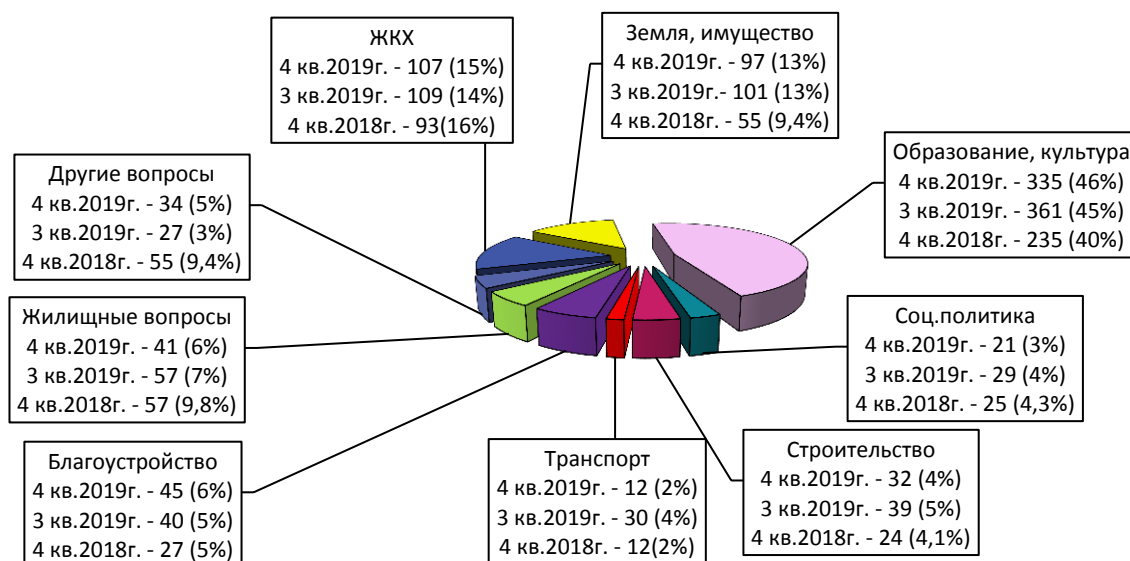
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **296**, что меньше на 9% (327) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 23% (385) по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **32** 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 4 квартал 2019 года руководителями мэрии принято **724** гражданина, что на 9% (793) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 24% (583) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 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 – **335** обращений, что на 7% (361) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 42,5% (235) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

жилищно-коммунальная сфера – **107** обращений, что на 2% (109) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 15% (93) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

жилищные вопросы – **41** обращение, что меньше на 28% (57) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и 4 кварталом 2018 года (57);

землепользование и имущество – **97** обращений, что на 4% (101) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 76% (55) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

социальная политика – **21** обращение, что меньше на 28% (29) по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 16% (25) по сравнению с 4 кварталом 2018 года;

строительство – **32** обращения, что на 18% (39) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 33% (24) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

Из **724** поступивших обращений рассмотрено 634 (88%), на рассмотрении находится 90 (12%) обращений.

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **197** обращений (31%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **162** (82%);

- даны разъяснения – по **437** (69%) обращениям.

Устные обращения граждан

В 4 квартале 2019 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **1889** граждан, что на 7% (2032) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года и на 6% (1779) больше по сравнению с 4 кварталом 2018 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **6279** устных обращений граждан, что больше на 16% (5407) по сравнению с 3 кварталом 2019 года, и на 12% (5610) по сравнению с 4 кварталом 2018 года. Из **6279**, поступивших устных обращений, по **3393** обращениям были приняты оперативные меры, по **2886** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **145** гражданам.

Начальник управления

Т. А. Цюрик