

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
в 4 квартале 2020 года и результатах рассмотрения

В 4 квартале 2020 года в мэрию города Новосибирска поступило **13417** обращений граждан (в 3 квартале 2020 года - 14209; в 4 квартале 2019 года – 16494), из них:

7987 - письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2020 года - 9091; в 4 квартале 2019 года – 7602);

5430 – устных обращений (в 3 квартале 2020 года - 5118; в 4 квартале 2019 года – 8892), из них поступивших:

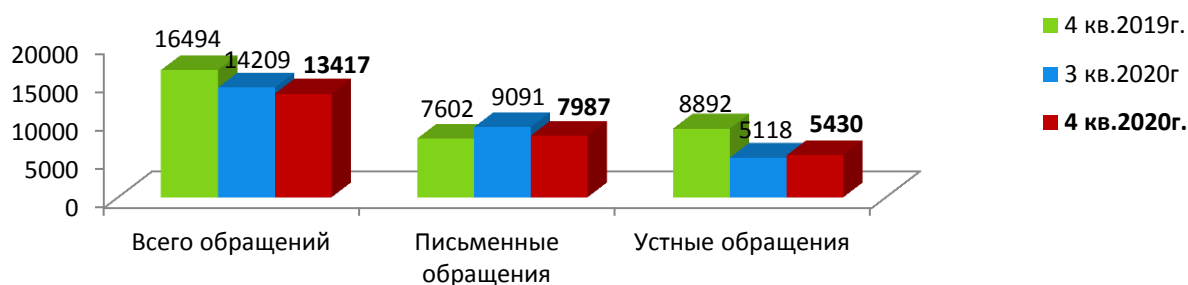
- на личном приеме руководителей мэрии - **17** обращений граждан (в 3 квартале 2020 года - 19; в 4 квартале 2019 года – 724);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **139** (в 3 квартале 2020 года - 41; в 4 квартале 2019 года – 1889);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5274** (в 3 квартале 2020 года - 5058; в 4 квартале 2019 года – 6279).

Количество обращений в 4 квартале 2020 года уменьшилось (**13417**) на 5,5% (14209) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 19% (16494) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Структура и количество обращений граждан



В 4 квартале 2020 года поступило **7987** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **4215**, что составляет **53%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2020 года количество обращений на 12% (9091) уменьшилось и на 5% (7602) увеличилось по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **7632** (95,5%) (в 3 квартале 2020 года – 8658; в 4 квартале 2019 года - 7360);

- **жалобы** – **117** (1,5%) (в 3 квартале 2020 года – 159; в 4 квартале 2019 года - 5);

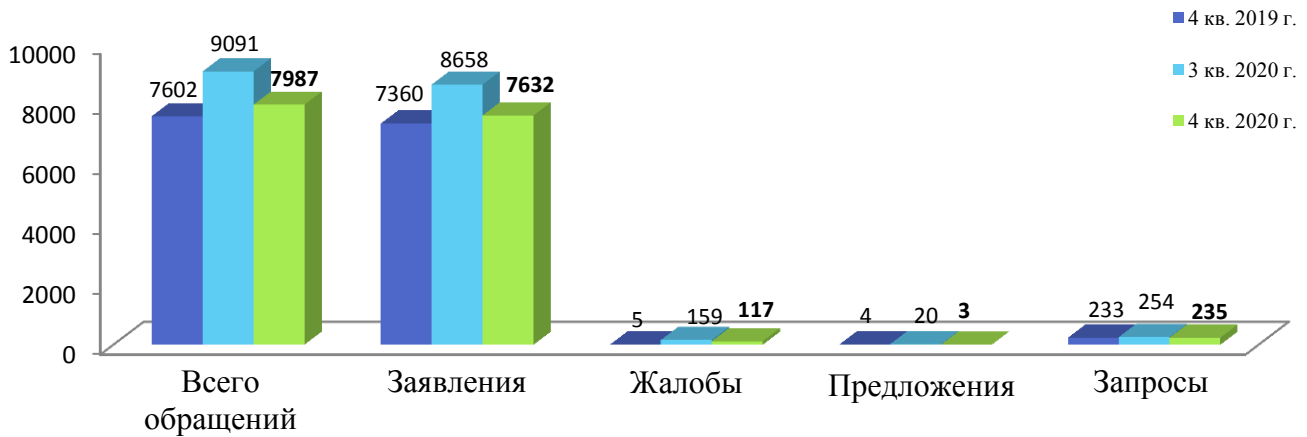
- **предложения** - **3** (0,1%) (в 3 квартале 2020 года – 20; в 4 квартале 2019 года - 4);

- **запросы** – **8** (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 2020 года – 10; в 4 квартале 2019 года - 28);

- **запросы** – **227** (2,8%) (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 2020 года – 244; в 4 квартале 2019 года - 205).

Виды письменных обращений граждан



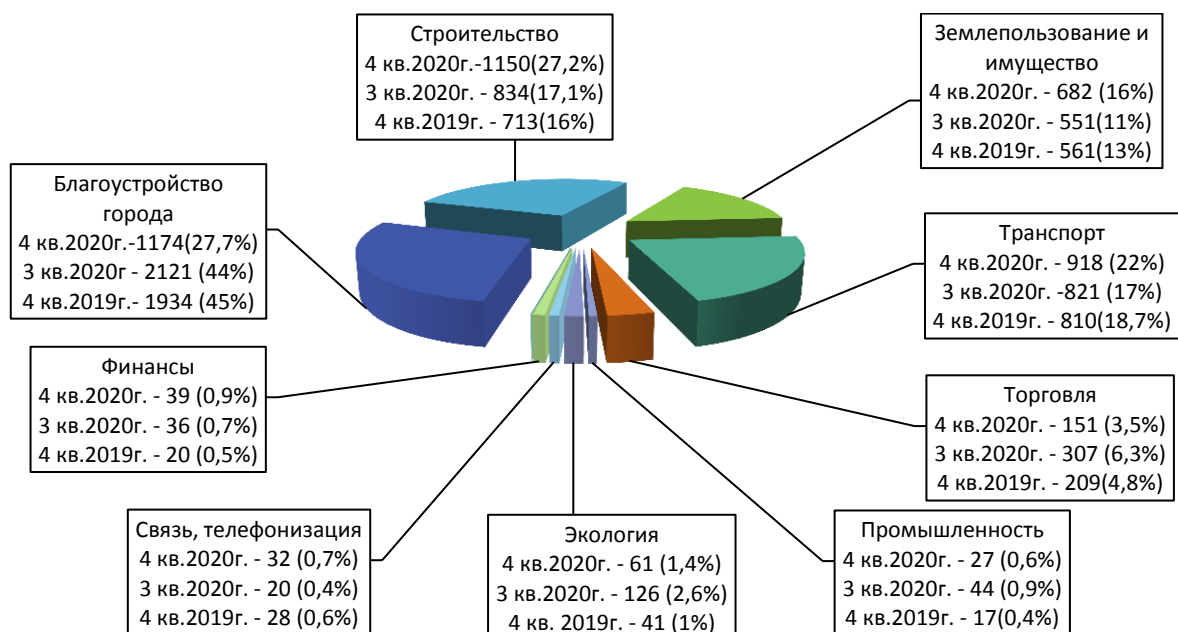
В **7987** письменных обращениях и запросах информации содержится **9048** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4234 (46,8% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 2289 (25,3%);
- жилищно – коммунальная сфера – 2124 (23,5%);
- государство, общество, политика – 304 (3,3%);
- оборона, безопасность, законность – 97 (1,1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **4234**, что меньше на 13% (4860) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 2% (4333) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства - 1174**, что меньше на 45% (2121) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 39% (1934) по сравнению с 4 кварталом 2019 года, в том числе:

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **403**, что на 50% (800) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 32% (305) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **344**, что меньше на 47% (645) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 42% (589) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **178**, что меньше на 3% (183) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 37% (283) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **47**, что меньше на 33% (70) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и 4 кварталом 2019 года (70).

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения - 918**, что больше на 12% (821) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 13% (810) по сравнению с 4 кварталом 2019 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **561**, что на 2% (571) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 19% (472) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **287**, что больше на 89% (152) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 48% (194) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

По вопросам **строительства - 1150**, что больше на 38% (834) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 61% (713) по сравнению с 4 кварталом 2019 года, в том числе:

реклама – **303**, что больше на 45% (209) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 91% (159) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

инвестиционного строительства – **42**, что меньше на 14% (49) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 45% (76) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

соблюдение строительных норм - **143**, что больше на 3% (139) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 7% (134) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **110**, что больше на 26% (87) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 67% (66) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

застройки внутри жилого массива – **94**, что больше в 3,9 раза (24) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и в 2,2 раза (43) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

По вопросам **землепользования и имущества - 682**, что больше на 24% (551) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 22% (561) по сравнению с 4 кварталом 2019 года, в том числе:

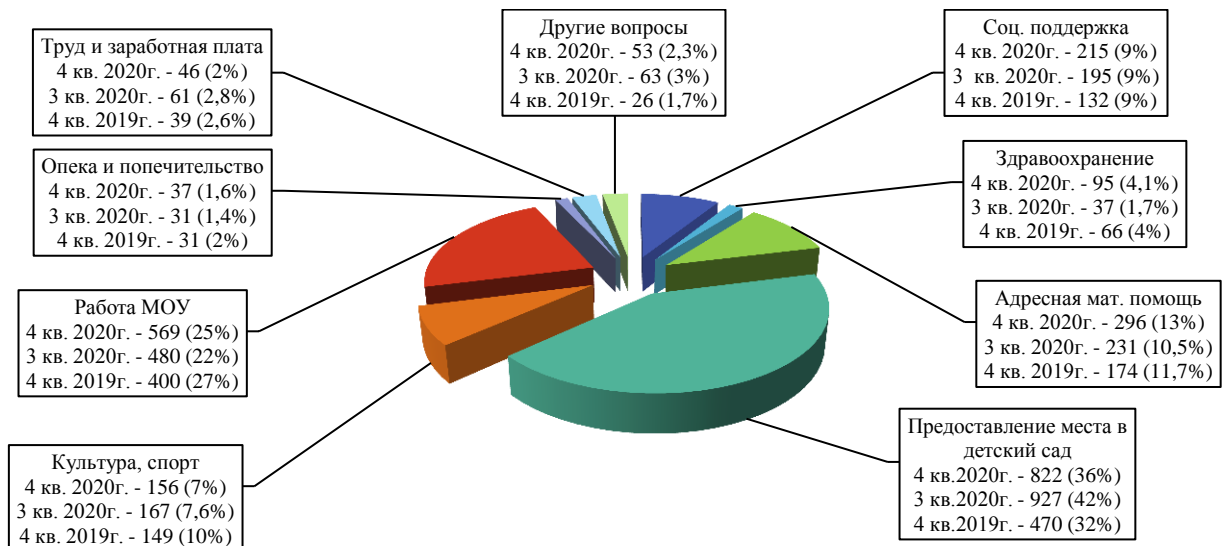
земельные споры, землеустройство, установление границ – **391**, что больше на 39% (281) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 37% (285) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания - 151**, что меньше на 51% (307) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 28% (209) по сравнению с 4

кварталом 2019 года, из них по вопросам работы торговых предприятий – **67**, благоустройства кладбищ – **20**, рынков – **3**.

«Социальная сфера» - **2289**, что больше на 4% (2192) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 54% (1487) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **569**, что больше на 18,5% (480) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 42% (400) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **822**, что на 11% (927) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 75% (470) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **296**, что больше на 28% (231) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 70% (174) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

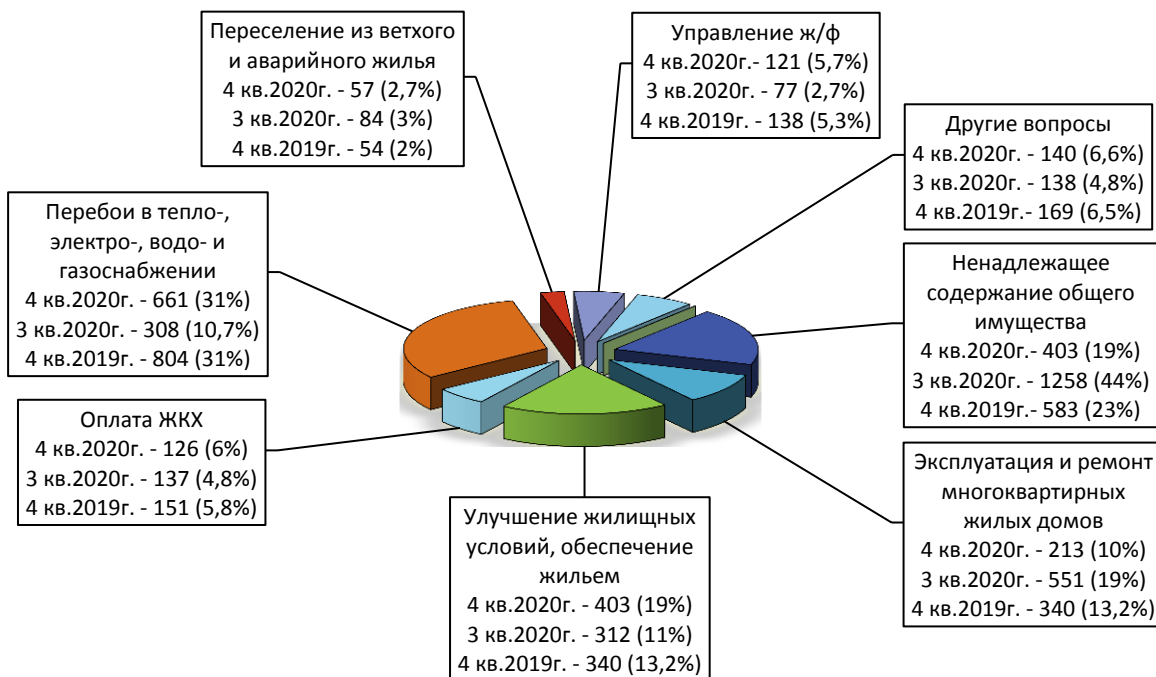
социальная поддержка – **215**, что больше на 10% (195) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 63% (132) по сравнению с 4 кварталом 2020 года;

оказание медицинской помощи – **95**, что больше в 2,6 раз (37) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 44% (66) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

трудовые споры и выплата пособия – **46**, что на 25% (61) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 18% (39) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2124**, что меньше на 26% (2865) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 18% (2579) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 3 кварталом 2020 года и с 4 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **661**, что в 2,1 раз (308) больше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 18% (804) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- ненадлежащее содержание общего имущества – **403**, что меньше на 68% (1258) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 31% (583) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **213**, что меньше на 61% (551) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 37% (340) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **403**, что больше на 29% (312) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 18,5% (340) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **126**, что меньше на 8% (137) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 16,5% (151) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- управление жилым фондом – **121**, что на 57% (77) больше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 12% (138) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **57**, что на 32% (84) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 5,5% (54) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

«Государство, общество, политика» - **304**, что больше на 14% (267) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 51% (201) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 3 кварталом 2020 года и с 4 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **133**, что на 26% (179) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и в 2 раза (66) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

работа с обращениями граждан – **140**, что больше на 87% (75) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 4% (135) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **31**, что в 2,4 раза (13) больше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 6% (33) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

«Оборона, безопасность, законность» - **97**, что меньше на 1% (98) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 21% (123) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» в сравнении с 3 кварталом 2020 года и с 4 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **71**, что на 8% (77) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и соответствует уровню 4 квартала 2019 года (71).

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **2050** обращений (28%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 1183 (58%);

- направлено по компетенции – **352** (5%) 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 **4927** (67%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

В 4 квартале 2020 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1646** обращений граждан, что больше на 5% (1565) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и 4 кварталом 2019 года (1562), из них **487** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что больше на 7,5% (453) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 14% (426) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **166** обращений, что на 19% (206) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 4% (160) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

- **образование** – **112** обращений, что на 23% (145) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 5% (107) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **социальная поддержка** – **41** обращение, что на 15% (48) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 24% (33) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **9** обращений, что соответствует уровню 3 квартала 2020 года (8) и на 31% (13) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **труд, заработная плата** – **3** обращения, что соответствует уровню 3 квартала 2020 года (3) и на 40% (5) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **опека и попечительство** – **1** обращение, что соответствует уровню 3 квартала 2020 года (2) и 4 квартала 2019 года (2).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **165** обращений, что больше на 67% (99) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 8,5% (152) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

- **жилищные вопросы** – **84** обращения, что больше на 75% (48) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 71% (49) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **81** обращение, что на 59% (51) больше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 21% (103) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

3. По вопросам **экономики** – **139** обращений, что больше на 3% (135) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 30% (107) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

- **строительство и землепользование** – **66** обращений, что больше на 53% (43) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 50% (44) по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **благоустройство** – **40** обращений, что на 8% (37) больше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 9% (44) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **транспорт** – **16** обращений, что на 16% (19) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и в 2,3 раза (7) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года;

- **торговля** – **6** обращений, что меньше на 60% (15) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и соответствует уровню 4 квартала 2019 года (7);

- **прочие вопросы** – **11** обращений, что больше на 48% (21) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и в 2,2 раза (5) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **12** обращений, что больше в 3 раза (4) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и в 2,4 раза (5) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **5** обращений, что на 44% (9) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и в 2,5 раза (2) по сравнению с 4 кварталом 2019 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) – **83** обращения (17%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **52** (63%);

- даны разъяснения – по **404** (83%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **92** обращения, что больше на 24% (74) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и в 2,9 раз (32) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1430** обращений граждан, что на 6% (1522) меньше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 12% (1281) больше по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **31** 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 4 квартал 2020 года руководителями мэрии принято **17** граждан, что меньше на 10,5% (19) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 98% (724) по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

Устные обращения граждан

В 4 квартале 2020 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **139** граждан, что меньше в 3,3 раза (41) по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 93% (1889) по сравнению с 4 кварталом 2019 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **5274** устных обращения граждан, что на 4% (5058) больше по сравнению с 3 кварталом 2020 года и на 16% (6279) меньше по сравнению с 4 кварталом 2019 года. Из **5274**, поступивших устных обращений, по **1883** обращениям были приняты оперативные меры, по **3391** обращению специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В 4 квартале 2020 года подготовлено, размещено на портале и направлено 14 оперативных информационных сообщений.

Начальник управления

Т. А. Цюрик