

Информационно-аналитический обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска в 1 квартале 2017 года и результатах рассмотрения

В 1 квартале 2017 года в мэрию города Новосибирска поступило **11802** обращения граждан (в 1 квартале 2016 года – 12649; в 4 квартале 2016 года - 15049), из них:

5049 - письменных обращений и запросов информации (в 1 квартале 2016 года – 5726; в 4 квартале 2016 года - 6108);

6750 – устных обращений (в 1 квартале 2016 года – 6923; в 4 квартале 2016 года - 8941), из них поступивших:

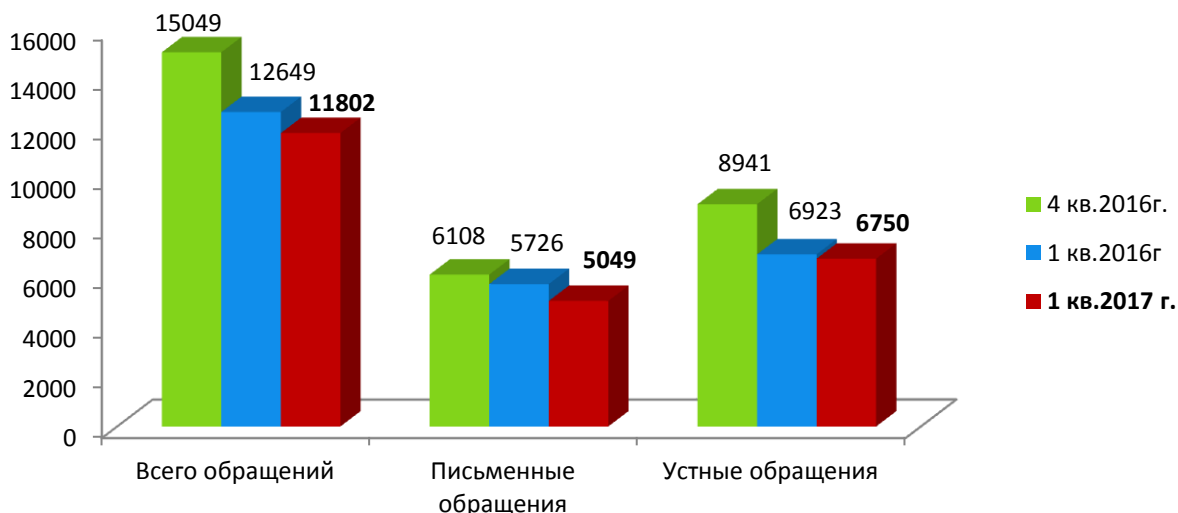
- на личном приеме руководителей мэрии - **463** обращения граждан (в 1 квартале 2016 года – 435; в 4 квартале 2016 года - 651);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **2435** (в 1 квартале 2016 года – 2398; в 4 квартале 2016 года- 3032);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **3852** (в 1 квартале 2016 года – 4090; в 4 квартале 2016 года - 5258).

Количество обращений в 1 квартале 2017 года уменьшилось на 7% (**11802**) по сравнению с 1 кварталом 2016 года (12649 обращений) и на **22 % (15049)** по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Структура и количество обращений граждан



Письменные обращения граждан.

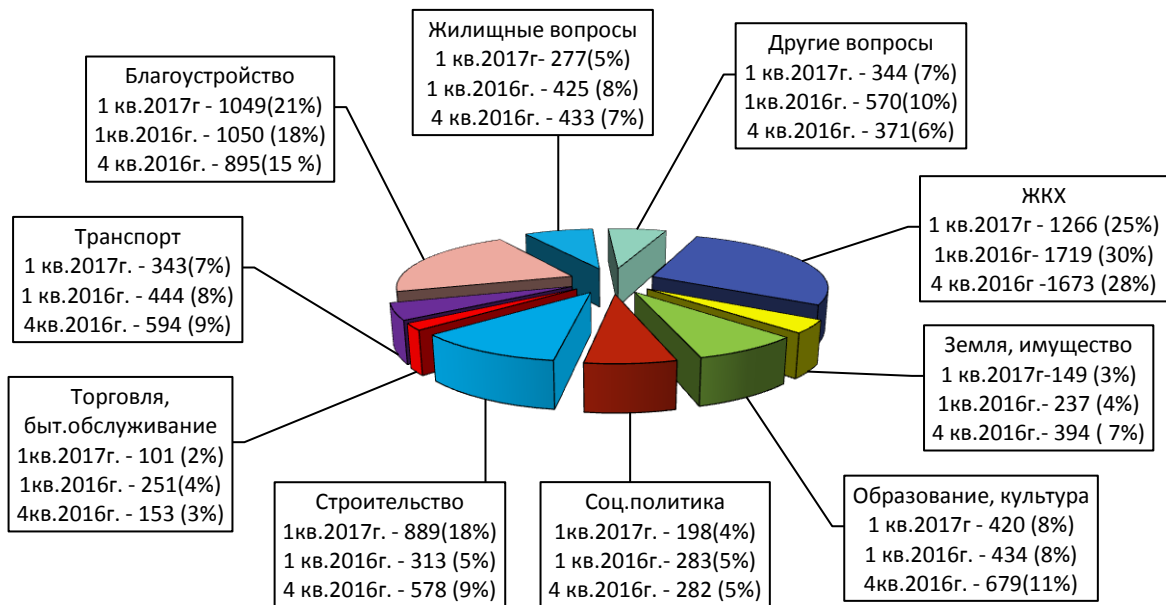
В 1 квартале 2017 года поступило **5049** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа – **2596**, что составляет **52 %** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 1 кварталом 2016 года количество обращений уменьшилось на 12 % (5726), по сравнению с 4 кварталом 2016 года количество обращений уменьшилось на 18% (6108).

Виды письменных обращений:

- **заявления** - 4940 (98%) (в 1 квартале 2016 года – 5605; в 4 квартале 2016 года - 5942);
- **жалобы** - 56 (1%) (в 1 квартале 2016 года – 98; в 4 квартале 2016 года - 77);
- **предложения** - 37 (0,8%) (в 1 квартале 2016 года – 23; в 4 квартале 2016 года - 33);
- **запросы** – **16** (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 1 квартале 2016 года – 24; в 4 квартале 2016 года - 56).

Структура письменных обращений граждан

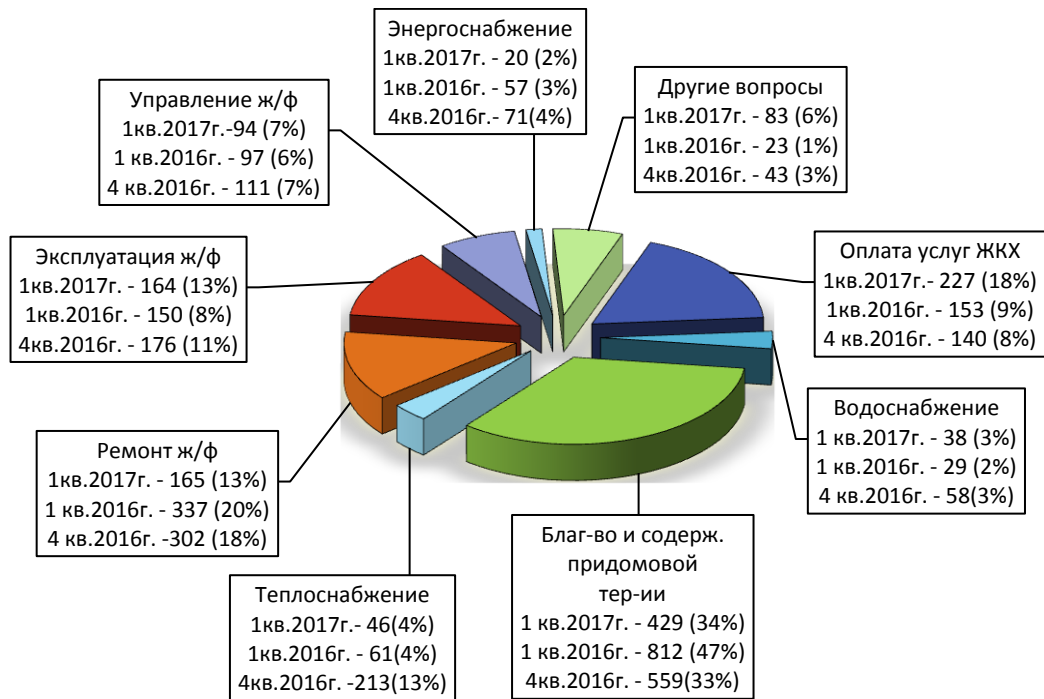


Структура письменных обращений граждан:
 жилищно-коммунальная сфера – 1266 (25%) от общего количества тематических обращений;

- благоустройство – 1049 (21%);
- образование, культура – 420 (8%);
- строительство – 889 (18%);
- жилищные вопросы – 277 (5%);
- транспорт – 343 (7%);
- социальная сфера – 198 (4%).

По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** поступило **1266** обращений граждан, что меньше на 26% (1719) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 24% по сравнению с 4 кварталом 2016 года (1673).

Структура обращений граждан по вопросам жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** в сравнении с 1 кварталом 2016 года и с 4 кварталом 2016 года выглядят следующим образом:

благоустройство и содержание придомовых территорий – **429** обращений, что меньше на 47% (812) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 23 % (559) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

ремонт жилого фонда – **165** обращений, что в 2 раза (337) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 45% (302) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

оплата услуг ЖКХ – **227** обращений, что больше на 48% (153) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 62% (140) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

эксплуатации жилого фонда – **164** обращения, что больше на 9% (150) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и меньше на 7 % (176) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

управление жилым фондом – **94** обращения, что меньше на 3% (97) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 15 % (111) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

водоснабжение – **38** обращений, что больше на 31% (29) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и меньше на 34 % (58) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

электроснабжение жилого фонда – **20** обращений, что меньше на 65% (57) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 72 % (71) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

теплоснабжение – **46** обращений, что меньше на 25% (61) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 78% (213) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

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

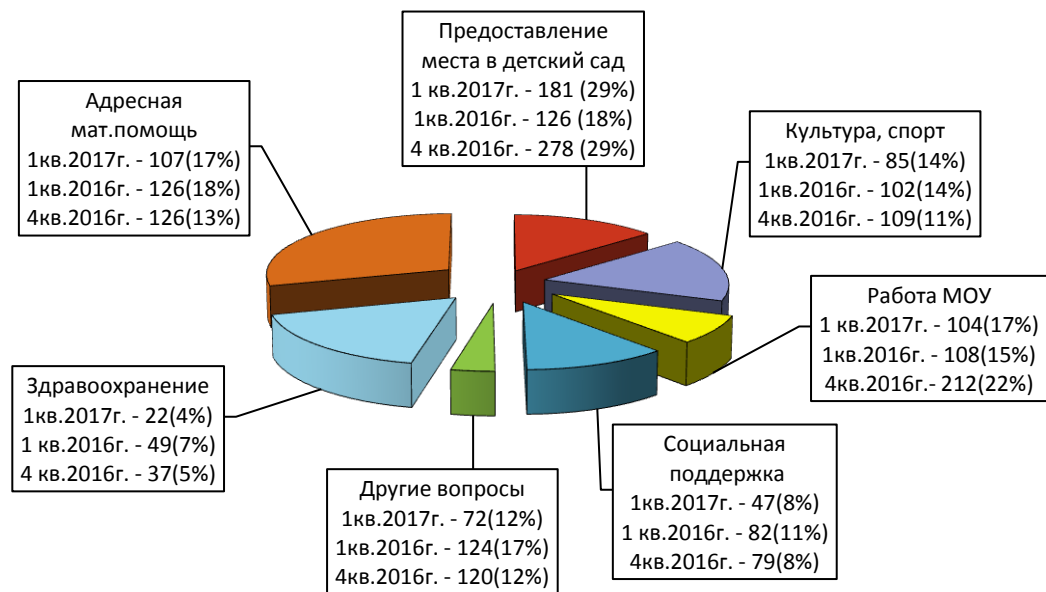
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **287** обращений (23%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **266** (21%) обращениям;

- даны разъяснения – по **582** (46%) обращениям;

- направлено по компетенции – **60** обращений (5%) (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 **618** письменных обращений граждан, что меньше на 14% (717) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 36% (961) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Структура обращений граждан по вопросам социальной сферы



Количество обращений граждан по вопросам:

предоставления путевки в детские дошкольные учреждения – **181** обращение, что больше на 44% (126) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 35 % (278) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

культуры, спорта – **85** обращений, что на 17 % (102) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 22 % (109) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

социальной поддержки населения – **47** обращений, что меньше на 43% (82) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 73% (172) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

оказания адресной социальной помощи – **107** обращений, что меньше на 15 % (126) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и с 4 кварталом 2016 года (126);

работы муниципальных образовательных учреждений – **104** обращения, что меньше на 4% (108) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и в 2 раза (212) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

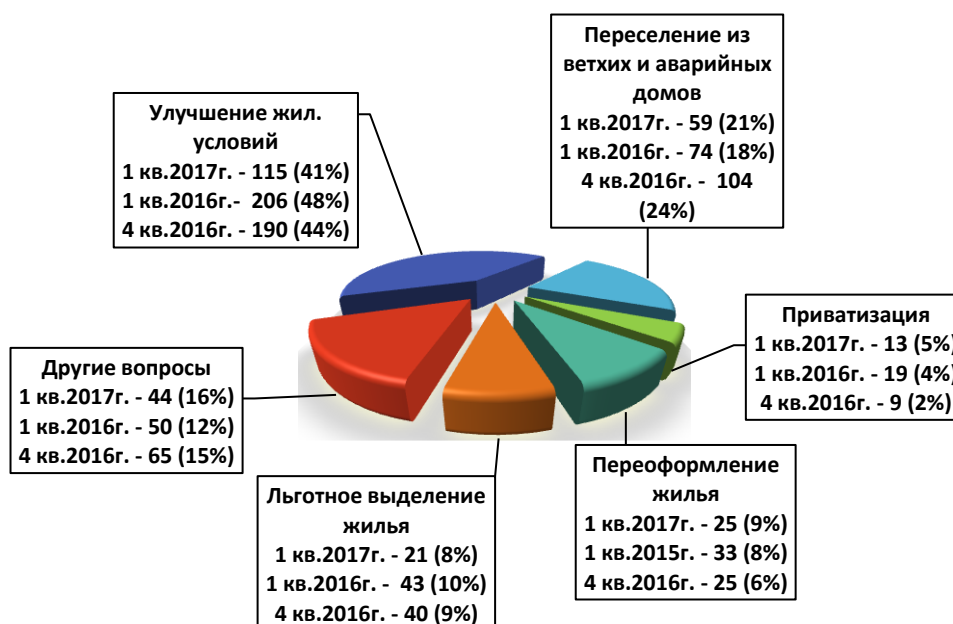
вопросы здравоохранения – **22** обращения, что меньше в 2 раза (49) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 40% (37) по сравнению с 4 кварталом 2016 года. В соответствии со ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращения по компетенции 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) – **107** обращений (17 %), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **71** (11%) обращению;
- даны разъяснения – по **423** обращениям (68%);
- направлено по компетенции – **43** обращения (7%) (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 **277** письменных обращений, что меньше на 35 % по сравнению с 1 кварталом 2016 года (425) и на 36% по сравнению с 4 кварталом 2016 года (433).

Структура обращений граждан по жилищным вопросам



улучшение жилищных условий – **115** обращений, что меньше на 44 % (206) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 39 % (190) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

переселение из ветхих и аварийных домов – **59** обращений, что меньше на 20% (74) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 43 % (104) по сравнению с 4 кварталом 2016 года ;

приватизация жилых помещений – **13** обращений, что меньше на 32% (19) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и больше на 44 % (9) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по жилищным вопросам:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **9** обращений (3%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **5** (2%) обращениям;

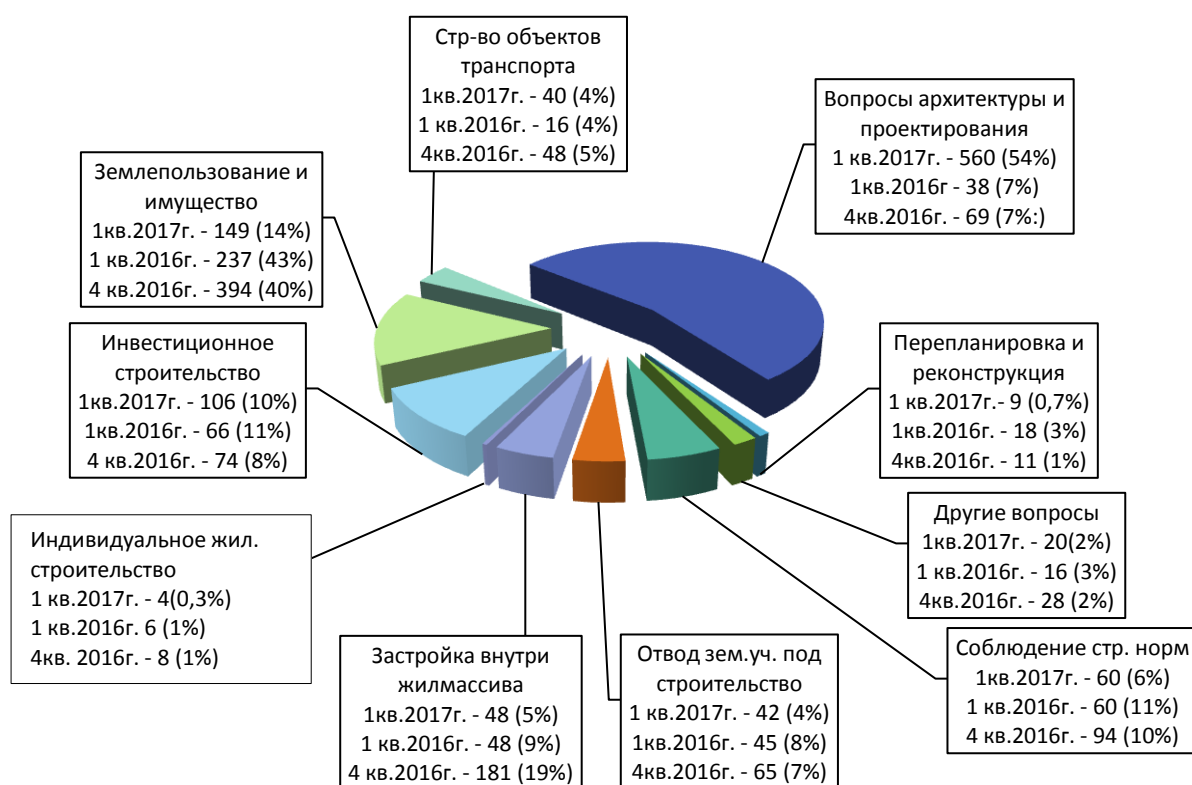
- даны разъяснения – по **206** (74%) обращениям.

- 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 **889** обращений граждан, что больше в 2,8 раз (313) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 54 % (578) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **149** обращений, что меньше на 37 % (237) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и в 2,6 раз (394) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Структура обращений граждан по вопросам строительства и землепользования



Количество обращений граждан по вопросам строительства:

соблюдение строительных норм - **60** обращений, что соответствует уровню обращений 1 квартала 2016 года (60) и на 36 % (94) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **42** обращения, что меньше на 7% (45) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 35 % (65) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

инвестиционного строительства – **106** обращений, что больше на 60 % (66) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 43 % (74) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

застройки внутри жилого массива – **48** обращений, что соответствует уровню обращений 1 квартала 2016 года (48) и на 73% меньше (181) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам строительства и землепользования:

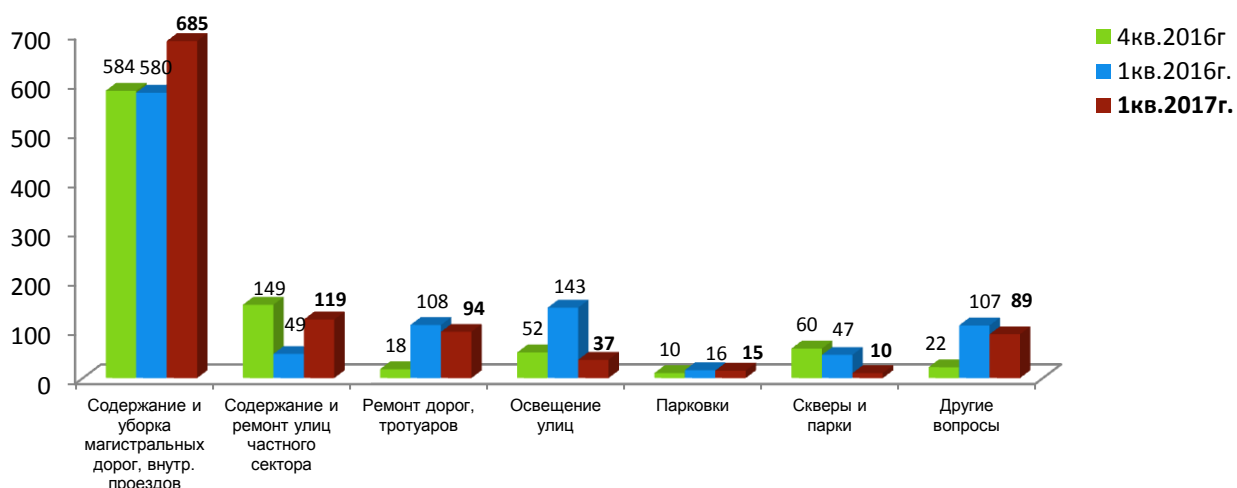
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **34** обращения (3 %), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **15** (1%) обращениям;

- даны разъяснения – по **887** обращениям (85%);

- направлено по компетенции – **5** обращений (0,5%) (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 и улиц частного сектора поступило **1049** обращений, что соответствует уровню обращений 1 квартала 2016 года (1050) и на 17% больше (895) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

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



содержание и уборка от снега магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **685** обращений, что на 18 % (580) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 17 % (584) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **119** обращений, что больше в 2,4 раза (49) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и меньше на 20 % (149) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **94** обращения, что больше на 13% (108) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и в 5 раз (18) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

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

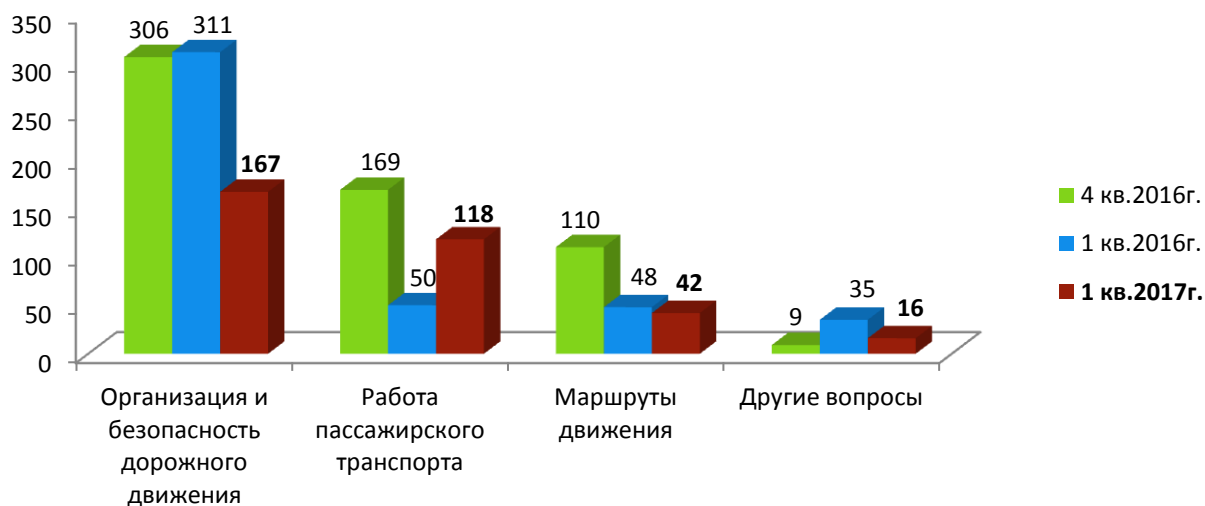
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **557** обращений (53%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **514** (49%) обращениям;

- даны разъяснения – по **259** (25%) обращениям;

- направлено по компетенции – **7** (1%) 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 **343** обращения, что меньше на 23 % (444) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 42% (594) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Структура обращений граждан по вопросам транспорта и безопасности дорожного движения



По вопросам организации и безопасности дорожного движения поступило **167** обращений, что на 46% (311) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 45 % (306) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

По вопросам работы городского пассажирского транспорта поступило **118** обращений, что в 2,5 раза (50) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 30 % (169) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 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) – **93** обращения (27%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **56** (16%) обращениям;

- даны разъяснения – по **185** (54 %) обращениям;

- направлено по компетенции – **7** (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 **торговли и бытового обслуживания** поступило **101** обращение, что на 60% (251) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 34 % (153) по сравнению с 4 кварталом 2016 года, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **60**, рекламы – **16**, рынков – **5**.

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

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **13** обращений (13 %), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – по **9** (9%) обращениям;

- даны разъяснения – по **41** (41%) обращению;

- направлено по компетенции – **11** (11 %) 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 1 квартале 2017 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **774** обращения граждан, что на 8 % (718) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 27 % (1059) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года, из них **329** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 2 % (336) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 28 % (457) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Анализ обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации, показывает, что по вопросам **социальной сферы** поступило - **102** обращения, что на 29% (143) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 27 % (139) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

по **жилищным вопросам** – **53** обращения, что на 31% (77) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 23 % (69) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

по вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **19** обращений, что меньше на 34 % (29) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и в 2 раза (41) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

по вопросам **благоустройства** – **60** обращений, что больше в 3 раза (18) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 62 % (37) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

по вопросам **строительства и землепользования** – **37** обращений, что на 12% (33) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 71 % (129) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

по вопросам **транспорта** – **13** обращений, что в 1,6 раз (8) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 13% (15) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

вопросам **торговли** – **2** обращения, что в 4 раза (8) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 60 % (5) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

прочим вопросам – **43** обращения, что в 2 раза (20) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и в 4 раза (11) по сравнению с 4 кварталом 2016 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) – **48** обращений (15%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **39** (12%);
- даны разъяснения – по **224** (68%) обращениям;
- направлено по компетенции – **0** (0 %) обращений (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 **10** обращений, что на 57 % (23) меньше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 63% (27) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **659** обращений граждан, что в 1,8 раз (355) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 14 % (766) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **116**, что меньше на 25% (154) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 19% (144) по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

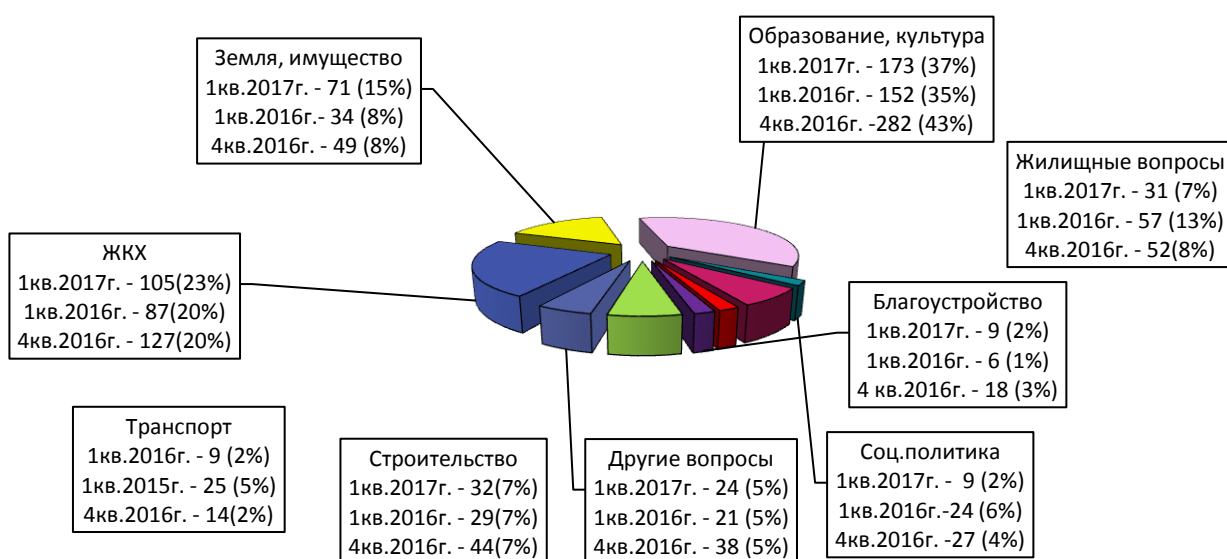
Повторность обращений граждан в мэрию составила **0,3%** (14) от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан (1 квартал 2016 года – 0,3% (40), 4 квартал 2016 года – 0,4% (25)).

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **16** 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 1 квартал 2017 года руководителями мэрии принято **463** гражданина, что на 6% (435) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 29% (651) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 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 – **173** обращения, что на 14% (152) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 39% (282) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

жилищно-коммунальная сфера – **105** обращений, что на 21% (87) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 17% (127) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

жилищные вопросы – **31** обращение, что меньше на 46% (57) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 40% (52) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

землепользование и имущество – **71** обращение, что в 2 раза (34) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 45% (49) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

социальная политика – **9** обращений, что меньше в 2,7 раз (24) по сравнению с 1 кварталом 2016 года и в 3 раза (27) по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

строительство – **32** обращения, что на 10 % (29) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 27 % (44) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года;

Из **463** поступивших обращений рассмотрено 414 (89%), на рассмотрении находится 49 (11%) обращений.

Результативность рассмотрения по тематике обращений в 1 квартале 2017 года:

образование, культура, спорт и молодежная политика – **164**, (поддержано – 104 (63%), в том числе: меры приняты - 28 (27%); разъяснено – 60 (37%);

жилищно-коммунальная сфера – **85** (поддержано – 18 (21%), в том числе: меры приняты – 7 (39%); разъяснено – 67 (79%);

землепользование и имущество – **65** (поддержано - 4 (6%), в том числе: меры приняты – 2 (50%); разъяснено – 61 (94%);

строительство – **28** (поддержано – 3 (11%), в том числе меры приняты – 0%; разъяснено – 25 (89%);

жилищные вопросы – **26** (поддержано – 1 (4%), в том числе: меры приняты - 1 (100%); разъяснено – 25 (96%);

социальная политика – **7** (поддержано – 1 (14%), в том числе: меры приняты – 1 (100%); разъяснено – 6 (86%).

Устные обращения граждан

В 1 квартале 2017 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **2435** граждан, что на 2 % (2398) больше по сравнению с 1 кварталом 2016 года и на 20% (3032) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **3852** устных обращения граждан, что на 6% меньше (4090) по сравнению с 1 кварталом 2016 года, и на 27 % (5258) по сравнению с 4 кварталом 2016 года. Из 3852, поступивших устных обращений, по 1538 обращениям были приняты оперативные меры, по 2314 обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Организовано проведение одной «прямой» телефонной линии по актуальным вопросам городской жизни.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» и областного общественного учреждения «Новосибирский правозащитный центр» оказали бесплатную правовую помощь **94** гражданам.

Общественной приемной мэра города еженедельно мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра, заместителям мэра города Новосибирска представляется **оперативная информация** о количестве, характере 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 1 квартале 2017 года подготовлено, размещено на портале и направлено **12** оперативных информационных сообщений.

Принято участие в проведении адаптационного семинара для вновь принятых на работу по теме о работе с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан специалистами общественной приемной мэра проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в управлении пассажирских перевозок мэрии. По результатам проверки

составлена справка. В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан.

Председатель комитета

Т. А. Цюрик