

Информационно – статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска в январе 2024 года

В январе 2024 года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **4496** обращений (за предыдущий месяц – 5671; за аналогичный период 2023 года – 3805), из них **3801** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 4361; за аналогичный период 2023 года – 2850), **695** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1310; за аналогичный период 2023 года – 955).

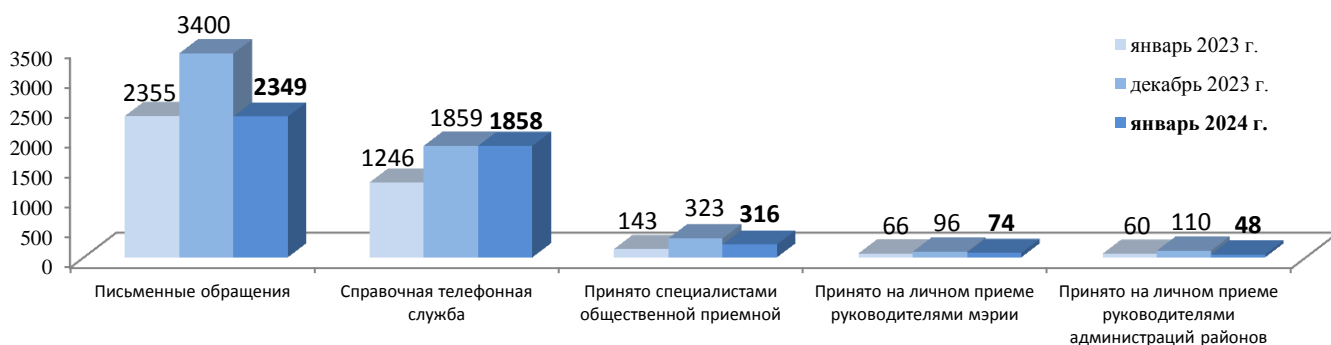
Письменных обращений и запросов – 2349 (за предыдущий месяц – 3400; за аналогичный период 2023 года - 2355).

К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме обратились **74** гражданина (за предыдущий месяц – 96; за аналогичный период 2023 года - 66). К руководителям администраций районов города Новосибирска обратились **48** граждан (за предыдущий месяц – 110; за аналогичный период 2023 года - 60).

К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска обратилось **215** граждан (за предыдущий месяц – 316; за аналогичный период 2023 года - 138).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1858** запросов информации и сообщений (за предыдущий месяц – 1859; за аналогичный период 2023 года – 1246), в т. ч. **695** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1310; за аналогичный период 2023 года - 955).

Количество и виды поступивших обращений



В январе 2024 года поступило **2349** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **1111** (47%) (в декабре 2023 года – 3400, в том числе в форме электронного документа – 1058 (31%); в январе 2023 года – 2355, в том числе в форме электронного документа – 1120 (48%)), из **Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций** – **274** (12%) от общего количества письменных обращений (в декабре 2023 года – 341 (10%); в январе 2023 года – 123 (5%)).

По сравнению с декабрем 2023 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 31% (на 1051 обращение), по сравнению с январем 2023 года количество обращений **осталось на прежнем уровне**.

По сравнению с декабрем 2023 года количество письменных обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **уменьшилось** на 20% (на 67 обращений), по сравнению с январем 2023 года **увеличилось** в 2,2 раза (на 151 обращение).

В **2349** письменных обращениях и запросах информации содержится **2503** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 1052 (42%)(в декабре 2023 года – 2061 (57%); в январе 2023 года – 1643 (62%));

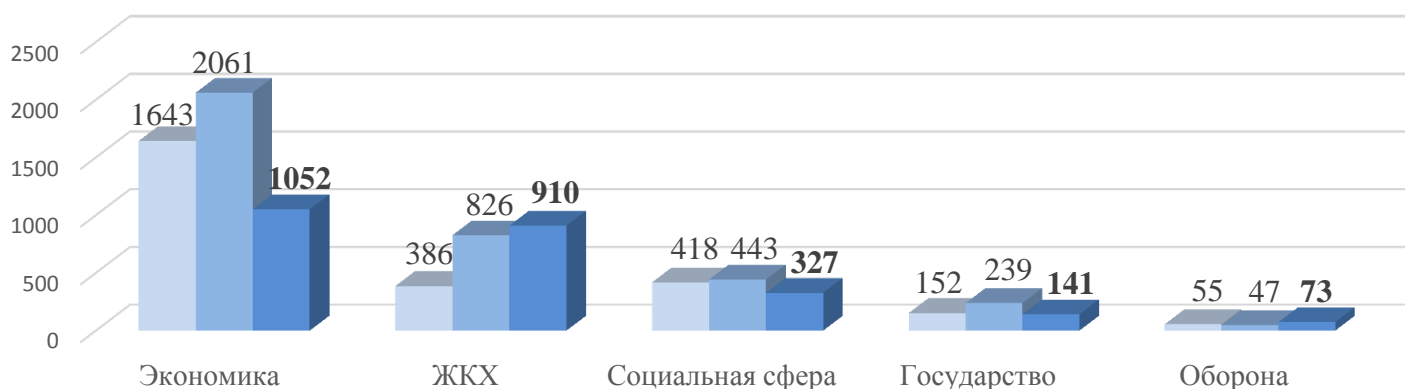
- жилищно – коммунальная сфера – 910 (36,4%)(в декабре 2023 года – 826 (23%); в январе 2023 года – 386 (14,5%));

- социальная сфера – 327 (13,1%)(в декабре 2023 года – 443 (12%); в январе 2023 года – 418 (15,7%));

- государство, общество, политика – 141 (5,6%)(в декабре 2023 года – 239 (7%); в январе 2023 года – 152 (5,7%));

- оборона, безопасность, законность – 73 (2,9%)(в декабре 2023 года – 47 (1%); в январе 2023 года – 55 (2,1%)).

Структура вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в январе 2024 года в сравнении с декабрем 2023 года и январем 2023 года



Анализ вопросов, содержащихся в письменных обращениях, устных запросах информации и сообщениях, показывает, что в декабре 2023 года наиболее актуальными для жителей города были вопросы, относящиеся к тематическим разделам:

1. «Экономика» – **1052** вопроса (42%), в том числе:

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **254** (в декабре 2023 года – 266; в январе 2023 года – 547);

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **173** (в декабре 2023 года – 875; в январе 2023 года – 214);

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **99** (в декабре 2023 года – 168; в январе 2023 года – 65);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **92** (в декабре 2023 года – 122; в январе 2023 года – 102);

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – **90** (в декабре 2023 года – 144; в январе 2023 года – 84);

- уличное освещение – **72** (в декабре 2023 года – 108; в январе 2023 года – 52).

2. «Жилищно – коммунальная сфера» – **910** вопросов (36,4%), в том числе:

- перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **295** (в декабре 2023 года – 269; в январе 2023 года – 43);

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство, оплата жилищно – коммунальных услуг – **221** (в декабре 2023 года – 224; в январе 2023 года – 148);

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – **214** (в декабре 2023 года – 30; в январе 2023 года – 22);

- улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями, – **56** (в декабре 2023 года – 139; в январе 2023 года – 56);

- обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселение из подвалов, барачных, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **26** (в декабре 2023 года – 48; в январе 2023 года – 23).

3. «Социальная сфера» – **327** вопросов (13,1%), в том числе:

- поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **182** (в декабре 2023 года – 270; в январе 2023 года – 234);

- оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **60** (в декабре 2023 года – 103; в январе 2023 года – 103).

4. «Государство, общество, политика» – **141** (5,6%), в том числе:

- деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **22** (в декабре 2023 года – 52; в январе 2023 года – 45);

- результаты рассмотрения обращения – **22** (в декабре 2023 года – 29; в январе 2023 года – 24);

- арендные отношения – **19** (в декабре 2023 года – 6; в январе 2023 года – 5).

- благодарности, пожелания, поздравления органу местного самоуправления – **18** (в декабре 2023 года – 24; в январе 2023 года – 19).

5. «Оборона, безопасность, законность» – **73** (2,9%), в том числе:

- безопасность общества, охрана правопорядка – **20** (в декабре 2023 года – 18; в январе 2023 года – 11);

- нарушение правил парковки автотранспорта – **13** (в декабре 2023 года – 6; в январе 2023 года – 20);

- реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих – **10** (в декабре 2023 года – 2; в январе 2023 года – 0);

- предоставление жилья по договору социального найма – **4** (в декабре 2023 года – 9; в январе 2023 года – 8).

По результатам рассмотрения письменных обращений:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **81** обращение (3,4%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **61** (75%);

- направлено по компетенции – **157** (6,7%) 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 **422** (18%) обращениям;

- находятся на рассмотрении – **1689** (71,9%) (по состоянию на 05.02.2024).

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».

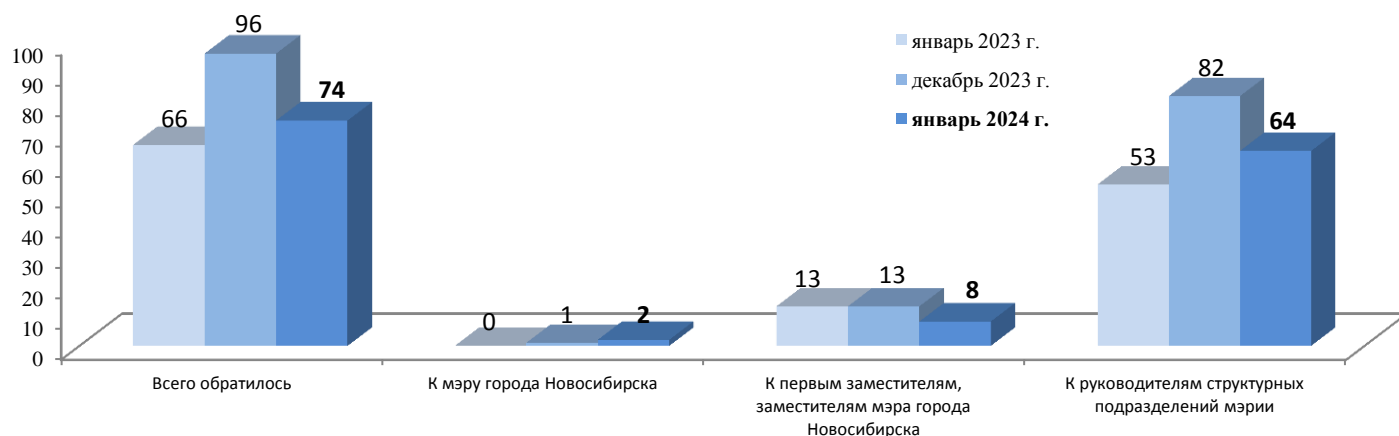
В январе 2024 года на личный прием к мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, руководителям структурных подразделений мэрии города Новосибирска обратилось **74** гражданина (в декабре 2023 года – 96; в январе 2023 года – 66), в том числе приняты на личном приеме:

мэром города Новосибирска – **2** человека (в декабре 2023 года – 1; в январе 2023 года – 0);

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – **8** человек (в декабре 2023 года – 13; в январе 2023 года – 13);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – **64** человека (в декабре 2023 года – 82; в январе 2023 года – 53).

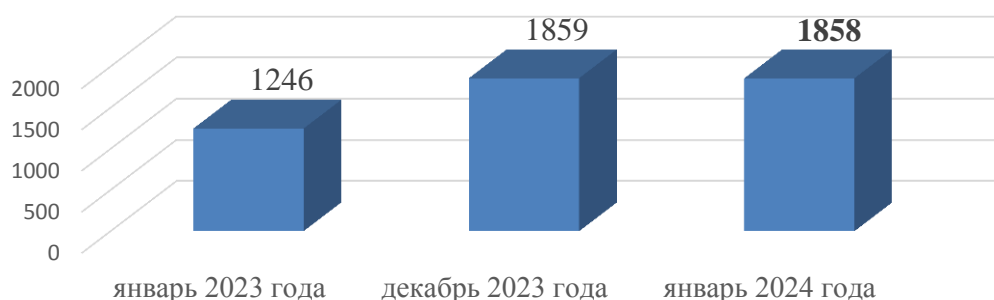
Количество обращений граждан на личных приемах в январе 2024 года в сравнении с декабрем 2023 года и январем 2023 года



По сравнению с декабрем 2023 года количество обращений граждан на личный прием **уменьшилось** на 23% (на 22 обращения), по сравнению с январем 2023 года **увеличилось** на 12% (на 8 обращений).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1858** устных запросов информации и сообщений (в декабре 2023 года – 1859; в январе 2023 года – 1246).

Динамика роста/снижения количества запросов и сообщений, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска в январе 2024 года в сравнении с декабрем 2023 года и январем 2023 года

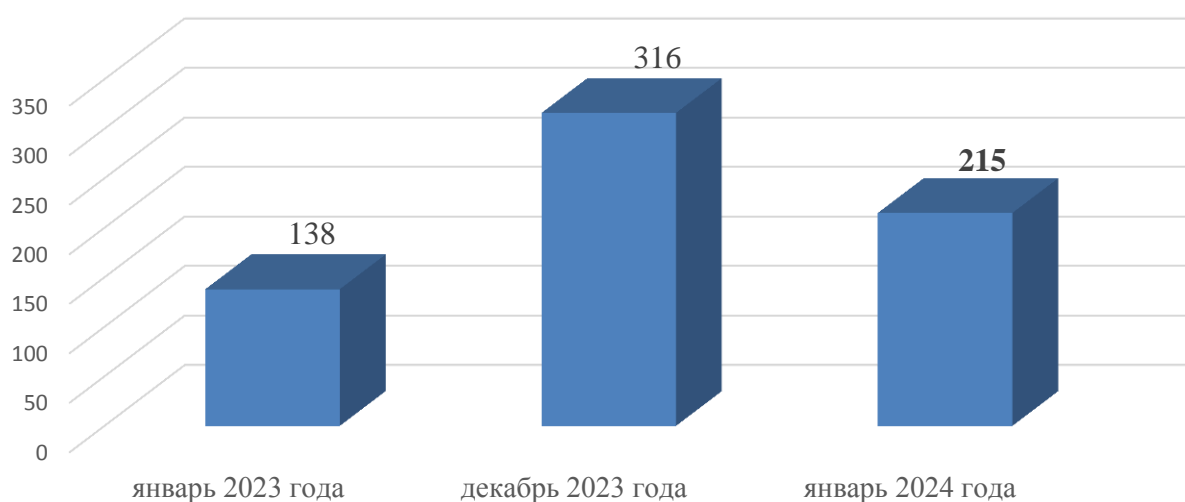


По сравнению с декабрем 2023 года количество устных запросов информации и сообщений **осталось на прежнем уровне** (1859 запросов), по сравнению с январем 2023 года **увеличилось** на 49% (на 612 запросов).

По всем вопросам, содержащимся в устных запросах информации и сообщениях, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

К **специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска** в **декабре 2023 года** обратилось **215** человек (в декабре 2023 года – 316; в январе 2023 года – 138).

Динамика роста/снижения личных обращений граждан к специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска в январе 2024 года в сравнении с декабрем 2023 года и январем 2023 года



По сравнению с декабрем 2023 года количество личных обращений граждан **уменьшилось** на 32% (на 101 обращение), по сравнению с январем 2023 года **увеличилось** на 56% (на 77 обращений).