

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

В феврале 2024 года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **4065** обращений (за предыдущий месяц – 4496; за аналогичный период 2023 года – 3914), из них **2795** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 3801; за аналогичный период 2023 года – 3010), **1270** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 695; за аналогичный период 2023 года – 904).

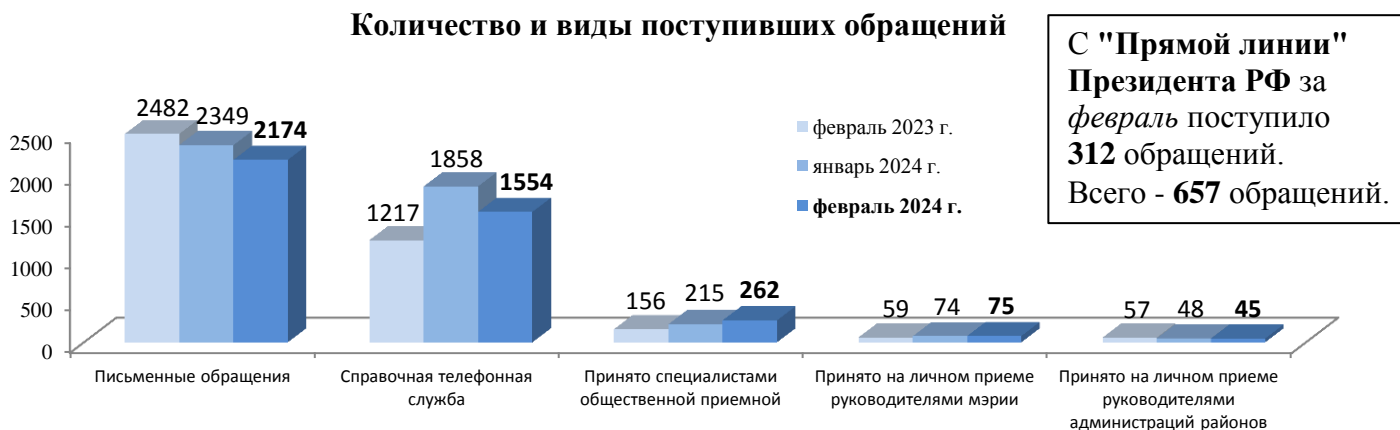
С «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 14 декабря 2023 года, за **февраль** поступило **312** обращений. Всего обращений – **657**.

Письменных обращений и запросов – 2174 (за предыдущий месяц – 2349; за аналогичный период 2023 года - 2482).

К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме обратились **75** граждан (за предыдущий месяц – 74; за аналогичный период 2023 года - 59). К руководителям администраций районов города Новосибирска обратились **45** граждан (за предыдущий месяц – 48; за аналогичный период 2023 года - 57).

К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска обратилось **262** гражданина (за предыдущий месяц – 215; за аналогичный период 2023 года - 156).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1554** запроса информации и сообщения (за предыдущий месяц – 1858; за аналогичный период 2023 года – 1217), в т. ч. **1270** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 695; за аналогичный период 2023 года - 904).



В феврале 2024 года поступило **2174** письменных обращения и запроса, в том числе в форме электронного документа – **783** (36%) (в январе 2024 года – 2349, в том числе в форме электронного документа – 1111 (47%); в феврале 2023 года – 2482, в том числе в форме электронного документа – 1197 (48%)), из **Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 203** (9%) от общего количества письменных обращений (в январе 2024 года – 274 (12%); в феврале 2023 года – 158 (6%)).

По сравнению с январем 2024 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 7% (на 175 обращений), по сравнению с февралем 2023 года **уменьшилось** на 12% (на 308 обращений).

По сравнению с январем 2024 года количество письменных обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **уменьшилось** на 26% (на 71 обращение), по сравнению с февралем 2023 года **увеличилось** на 28% (на 45 обращений).

В **2174** письменных обращениях и запросах информации содержится **2335** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 1097 (47%)(в январе 2024 года – 1052 (42%); в феврале 2023 года – 1562 (57%));

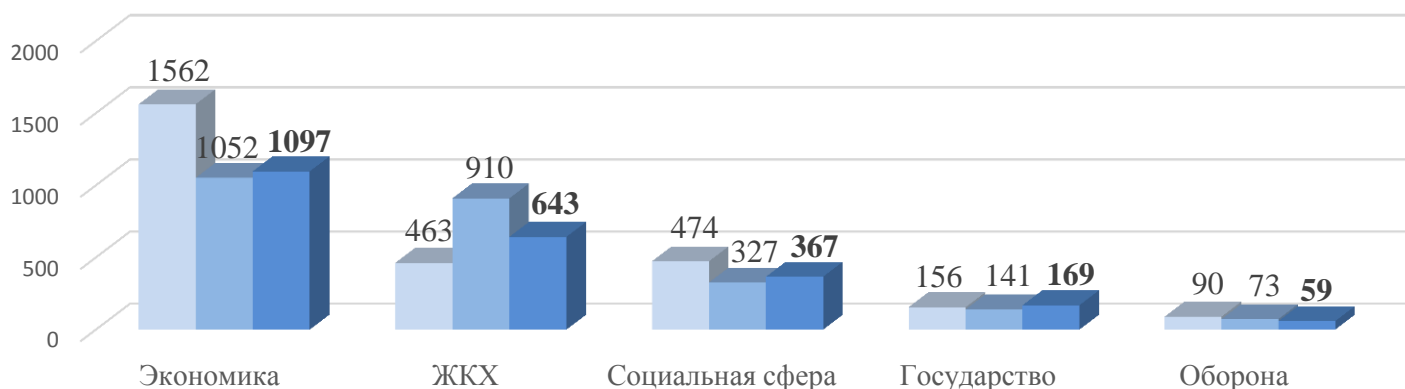
- жилищно – коммунальная сфера – 643 (27,5%)(в январе 2024 года – 910 (36,4%); в феврале 2023 года – 463 (17%));

- социальная сфера – 367 (15,7%)(в январе 2024 года – 327 (13,1%); в феврале 2023 года – 474 (17%));

- государство, общество, политика – 169 (7,3%)(в январе 2024 года – 141 (5,6%); в феврале 2023 года – 156 (5,7%));

- оборона, безопасность, законность – 59 (2,5%)(в январе 2024 года – 73 (2,9%); в феврале 2023 года – 90 (3,3%)).

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



Анализ вопросов, содержащихся в письменных обращениях, устных запросах информации и сообщениях, показывает, что в феврале 2024 года наиболее актуальными для жителей города были вопросы, относящиеся к тематическим разделам:

1. «Экономика» – **1097** вопросов (47%), в том числе:

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **190** (в январе 2024 года – 173; в феврале 2023 года – 218);

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **167** (в январе 2024 года – 99; в феврале 2023 года – 163);

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **161** (в январе 2024 года – 254; в феврале 2023 года – 581);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **117** (в январе 2024 года – 92; в феврале 2023 года – 72);

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог и тротуаров – **84** (в январе 2024 года – 90; в феврале 2023 года – 75);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли, управление в сфере торговли – **48** ((в январе 2024 года – 72; в феврале 2023 года – 22);

- уличное освещение – **33** (в январе 2024 года – 72; в феврале 2023 года – 54).

2. «Жилищно – коммунальная сфера» – **643** вопроса (27,5%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство, оплата жилищно – коммунальных услуг – **129** (в январе 2024 года – 221; в феврале 2023 года – 89);

- перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **103** (в январе 2024 года – 295; в феврале 2023 года – 37);

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – **82** (в январе 2024 года – 214; в феврале 2023 года – 16);

- улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями, – **66** (в январе 2024 года – 56; в феврале 2023 года – 76);

- оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в фонд капитального ремонта – **39** (в январе 2024 года – 18; в феврале 2023 года – 50);

- обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **27** (в январе 2024 года – 26; в феврале 2023 года – 37).

3. «Социальная сфера» – **367** вопросов (15,7%), в том числе:

- поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **200** (в январе 2024 года – 182; в феврале 2023 года – 272);

- оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **67** (в январе 2024 года – 60; в феврале 2023 года – 123).

4. «Государство, общество, политика – **169** (7,3%), в том числе:

- деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **30** (в январе 2024 года – 22; в феврале 2023 года – 32);

- результаты рассмотрения обращения – **22** (в январе 2024 года – 22; в феврале 2023 года – 24);

- арендные отношения – **15** (в январе 2024 года – 19; в феврале 2023 года – 4).

- благодарности, пожелания, поздравления органу местного самоуправления – **9** (в январе 2024 года – 18; в феврале 2023 года – 21).

5. «Оборона, безопасность, законность» – **90** (3,3%), в том числе:

- безопасность общества, охрана правопорядка – **24** (в январе 2024 года – 20; в феврале 2023 года – 9);

- нарушение правил парковки автотранспорта – **14** (в январе 2024 года – 13; в феврале 2023 года – 33);

- 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) – **50** обращений (2,3%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **34** (68%);

- направлено по компетенции – **64** (3%) 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 **723** (33,2%) обращениям;

- находятся на рассмотрении – **1337** (61,5%) (по состоянию на 01.03.2024).

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».

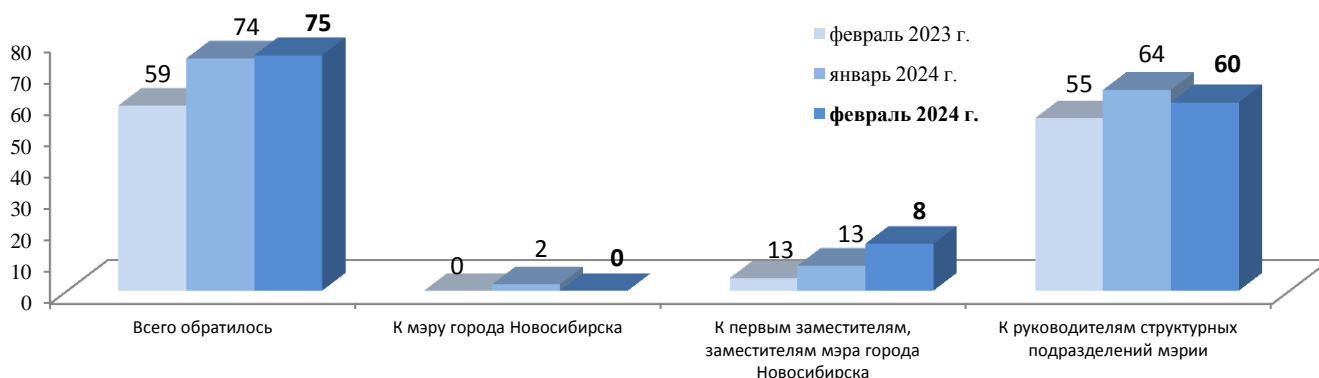
В январе 2023 года на личный прием к мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, руководителям структурных подразделений мэрии города Новосибирска обратилось **75** граждан (в январе 2024 года – 74; в феврале 2023 года – 59), в том числе приняты на личном приеме:

мэром города Новосибирска – **0** человек (в январе 2024 года – 2; в феврале 2023 года – 0);

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – **15** человек (в январе 2024 года – 8; в феврале 2023 года – 4);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – **60** человек (в январе 2024 года – 64; в феврале 2023 года – 55).

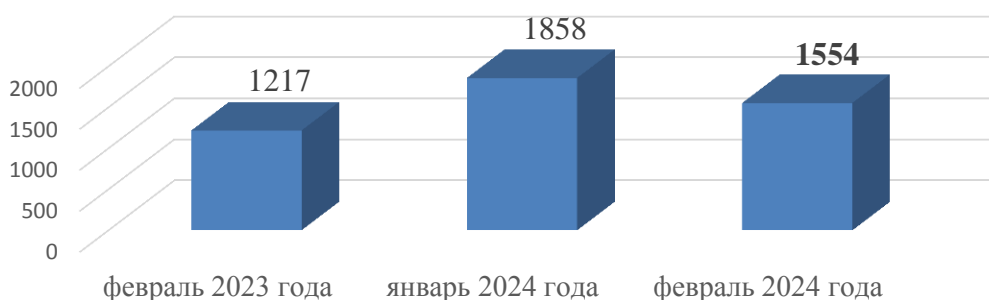
Количество обращений граждан на личных приемах в феврале 2024 года в сравнении с январем 2024 года и февралем 2023 года



По сравнению с январем 2024 года количество обращений граждан на личный прием **осталось на прежнем уровне**, по сравнению с февралем 2023 года **увеличилось на 27%** (на 16 обращений).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1554** устных запроса информации и сообщения (в январе 2024 года – 1858; в феврале 2023 года – 1217).

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

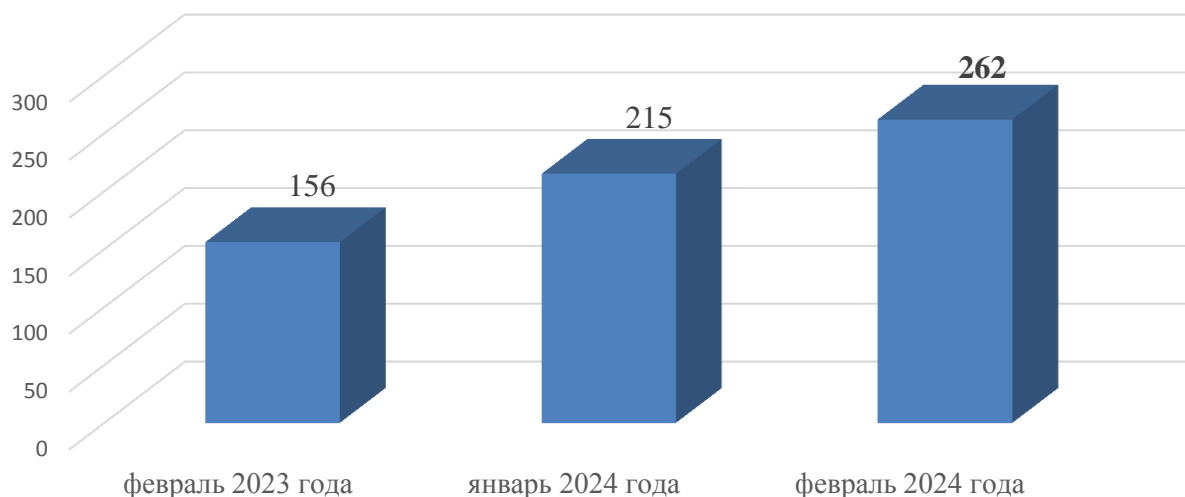


По сравнению с январем 2024 года количество устных запросов информации и сообщений **уменьшилось на 16%** (на 304 запроса), по сравнению с февралем 2023 года **увеличилось на 28%** (на 337 запросов).

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 феврале 2024 года обратилось 262 человека (в январе 2024 года – 215; в феврале 2023 года – 156).

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



По сравнению с январем 2024 года количество личных обращений граждан **увеличилось на 22%** (на 47 обращений), по сравнению с февралем 2023 года **увеличилось на 68%** (на 106 обращений).