

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

В марте 2024 года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **3942** обращения (за предыдущий месяц – 4065; за аналогичный период 2023 года – 4212), из них **2706** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 2795; за аналогичный период 2023 года – 3149), **1236** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1270; за аналогичный период 2023 года – 1063).

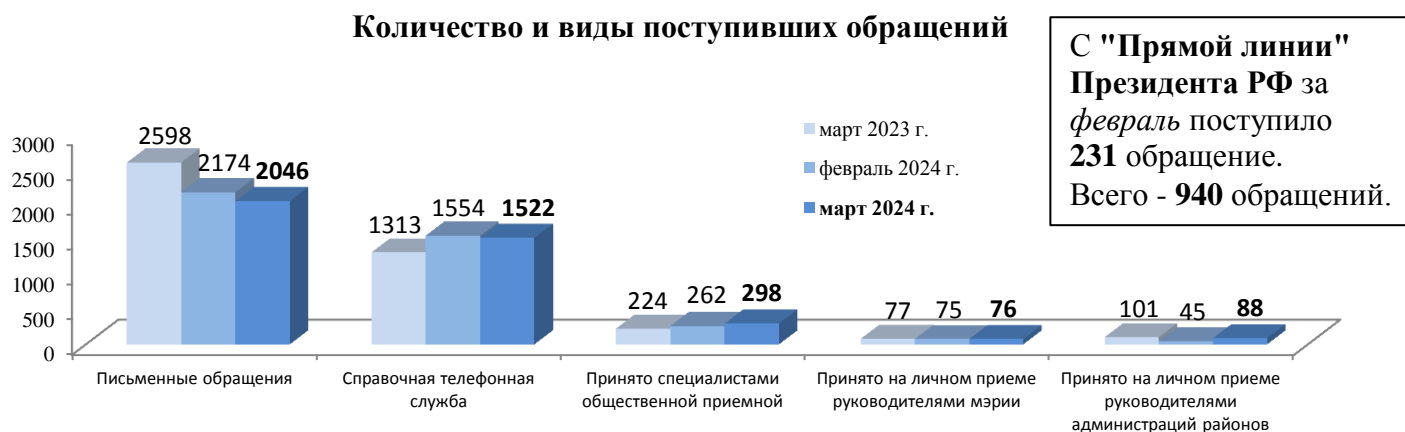
С «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 14 декабря 2023 года, за март поступило **231** обращение. Всего обращений – **940**.

Письменных обращений и запросов – 2046 (за предыдущий месяц – 2174; за аналогичный период 2023 года - 2598).

К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме обратились **76** граждан (за предыдущий месяц – 75; за аналогичный период 2023 года - 77). К руководителям администраций районов города Новосибирска обратились **88** граждан (за предыдущий месяц – 45; за аналогичный период 2023 года - 101).

К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска обратилось **298** граждан (за предыдущий месяц – 262; за аналогичный период 2023 года - 224).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1522** запроса информации и сообщения (за предыдущий месяц – 1554; за аналогичный период 2023 года – 1313), в т. ч. **1236** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1270; за аналогичный период 2023 года - 1063).



В марте 2024 года поступило **2046** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **761** (37%) (в феврале 2024 года – 2174, в том числе в форме электронного документа – 783 (36%); в марте 2023 года – 2598, в том числе в форме электронного документа – 1177 (45%)), из **Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 186** (9%) от общего количества письменных обращений (в феврале 2024 года – 203 (9%); в марте 2023 года – 167 (6%)).

По сравнению с февралем 2024 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 6% (на 128 обращений), по сравнению с мартом 2023 года **уменьшилось** на 27% (на 552 обращения).

По сравнению с февралем 2024 года количество письменных обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **уменьшилось** на 8% (на 17 обращений), по сравнению с мартом 2023 года **увеличилось** на 11% (на 19 обращений).

В **2046** письменных обращениях и запросах информации содержится **2230** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 1182 (53%)(в феврале 2024 года – 1097 (47%); в феврале 2023 года – 1463 (51,3%));

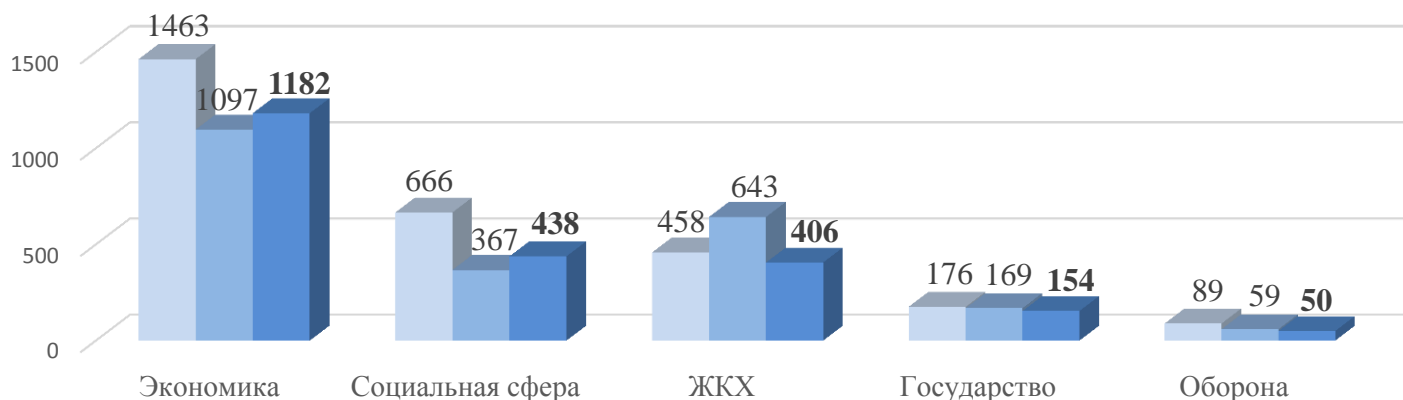
- социальная сфера – 438 (19,6%)(в феврале 2024 года – 367 (15,7%); в феврале 2023 года – 666 (23,3%));

- жилищно – коммунальная сфера – 406 (18,2%)(в феврале 2024 года – 643 (27,5%); в феврале 2023 года – 458 (16,1%));

- государство, общество, политика – 154 (6,9%)(в феврале 2024 года – 169 (7,3%); в феврале 2023 года – 176 (6,2%));

- оборона, безопасность, законность – 50 (2,3%)(в феврале 2024 года – 59 (2,5%); в феврале 2023 года – 89 (3,1%)).

Структура вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в марте 2024 года в сравнении с февралем 2024 года и мартом 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» – **1182** вопроса (53%), в том числе:

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **188** (в феврале 2024 года – 190; в марте 2023 года – 186);

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **166** (в феврале 2024 года – 161; в марте 2023 года – 402);

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог и тротуаров – **155** (в феврале 2024 года – 84; в марте 2023 года – 205);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **148** (в феврале 2024 года – 117; в марте 2023 года – 112);

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **141** (в феврале 2024 года – 167; в марте 2023 года – 138);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли, управление в сфере торговли – **79** ((в феврале 2024 года – 48; в марте 2023 года – 45);

- арендные отношения в области землепользования, образование земельных участков, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – **33** (в феврале 2024 года – **33**; в марте 2023 года – 79);

- уличное освещение – **30** (в феврале 2024 года – 33; в марте 2023 года – 38).

2. «Социальная сфера» – **438** вопросов (19,6%), в том числе:

- поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **273** (в феврале 2024 года – 200; в марте 2023 года – 440);

- оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **103** (в феврале 2024 года – 67; в марте 2023 года – 151).

3. «Жилищно – коммунальная сфера» – **406** вопросов (18,2%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство – **124** (в феврале 2024 года – 129; в марте 2023 года – 122);

- улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями, – **110** (в феврале 2024 года – 66; в марте 2023 года – 84);

- перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **27** (в феврале 2024 года – 103; в марте 2023 года – 31);

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – **16** (в феврале 2024 года – 82; в марте 2023 года – 9);

- оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в фонд капитального ремонта – **24** (в феврале 2024 года – 39; в марте 2023 года – 37);

- обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **23** (в феврале 2024 года – 27; в марте 2023 года – 31).

4. «Государство, общество, политика – **154** (6,9%), в том числе:

- деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **25** (в феврале 2024 года – 30; в марте 2023 года – 44);

- результаты рассмотрения обращения – **20** (в феврале 2024 года – 22; в марте 2023 года – 21);

- арендные отношения – **15** (в феврале 2024 года – 15; в марте 2023 года – 16).

- благодарности, пожелания, поздравления органу местного самоуправления – **23** (в феврале 2024 года – 9; в марте 2023 года – 18).

5. «Оборона, безопасность, законность» – **50** (2,3%), в том числе:

- безопасность общества, охрана правопорядка – **27** (в феврале 2024 года – 24; в марте 2023 года – 32);

- нарушение правил парковки автотранспорта – **11** (в феврале 2024 года – 14; в марте 2023 года – 16);

- предоставление жилья по договору социального найма – **3** (в феврале 2023 года – 4; в марте 2023 года – 10).

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 марте 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

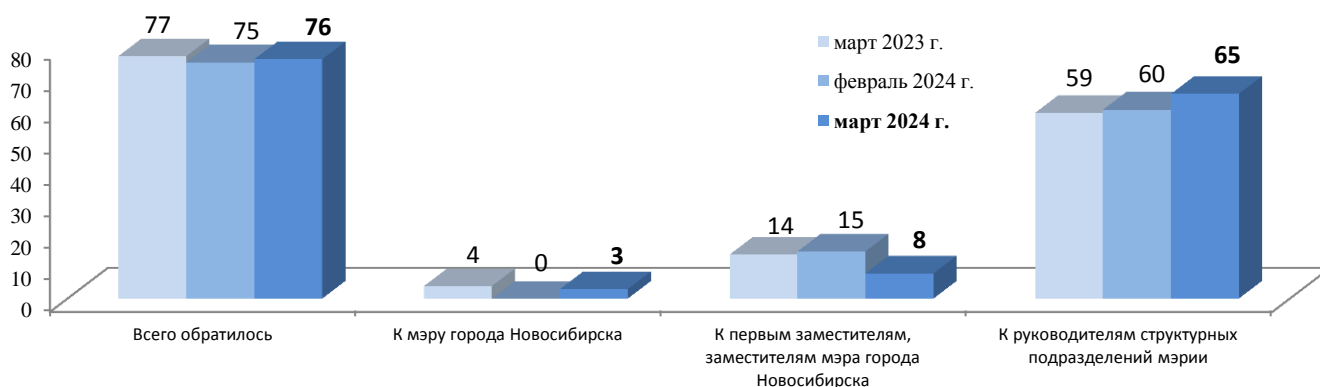
76 граждан (в феврале 2024 года – 75; в марте 2023 года – 77), в том числе приняты на личном приеме:

мэром города Новосибирска – **3** человека (в феврале 2024 года – 0; в марте 2023 года – 4);

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – **8** человек (в феврале 2024 года – 15; в марте 2023 года – 14);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – **65** человек (в феврале 2024 года – 60; в марте 2023 года – 59).

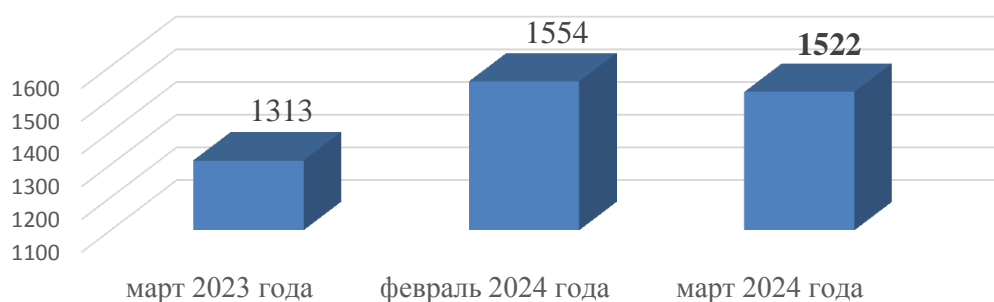
Количество обращений граждан на личных приемах в феврале 2024 года в сравнении с январем 2024 года и февралем 2023 года



По сравнению с февралем 2024 года и мартом 2023 года количество обращений граждан на личный прием **осталось на прежнем уровне**.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1522** устных запроса информации и сообщения (в феврале 2024 года – 1554; в марте 2023 года – 1313).

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

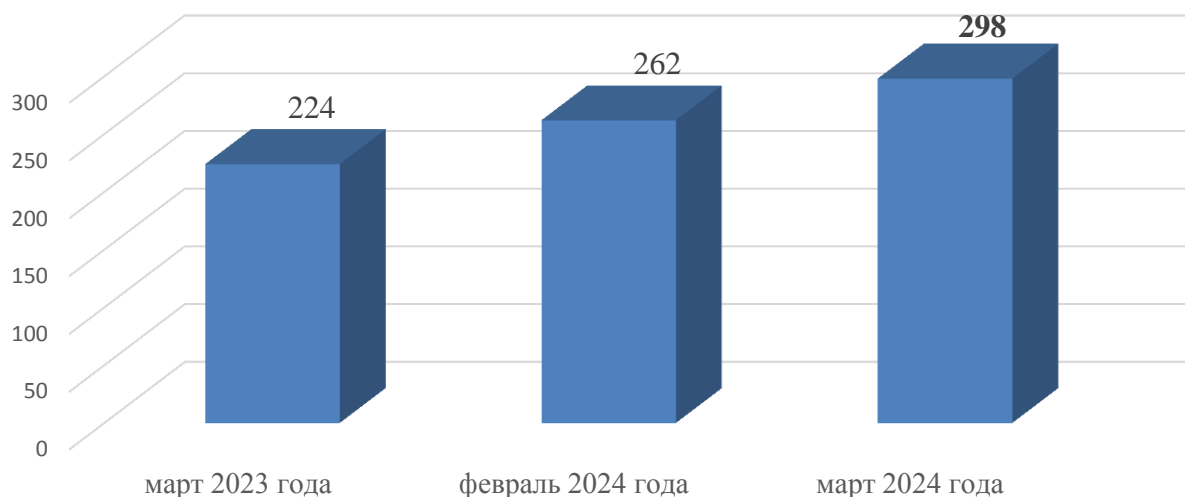


По сравнению с февралем 2024 года количество устных запросов информации и сообщений **уменьшилось на 2%** (на 32 запроса), по сравнению с мартом 2023 года **увеличилось на 16%** (на 209 запросов).

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 марте 2024 года обратилось **298** человек (в феврале 2024 года – 262; в марте 2023 года – 224).

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



По сравнению с февралем 2024 года количество личных обращений граждан **увеличилось** на 14% (на 36 обращений), по сравнению с мартом 2023 года **увеличилось** на 33% (на 74 обращения).

Состояние исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан.

По состоянию исполнительской дисциплины за март 2024 года с нарушением требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассмотрено два письменных обращения:

департаментом транспорта и дорожно-благоустроительного комплекса мэрии города Новосибирска и администрацией Ленинского района города Новосибирска.

Поручения руководителей структурных подразделений мэрии, данные на личном приеме граждан, исполнены в установленные сроки.

Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций – общественной приемной мэра города Новосибирска

Т. А. Цюрик