

**Информационно – статистический обзор
о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан,
поступивших в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска
в декабре 2023 года**

В декабре 2023 года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **5671** обращение (за предыдущий месяц – 4299; за аналогичный период 2022 года – 3722), из них **4361** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 3180; за аналогичный период 2022 года – 2627), **1310** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1119; за аналогичный период 2022 года – 1081).

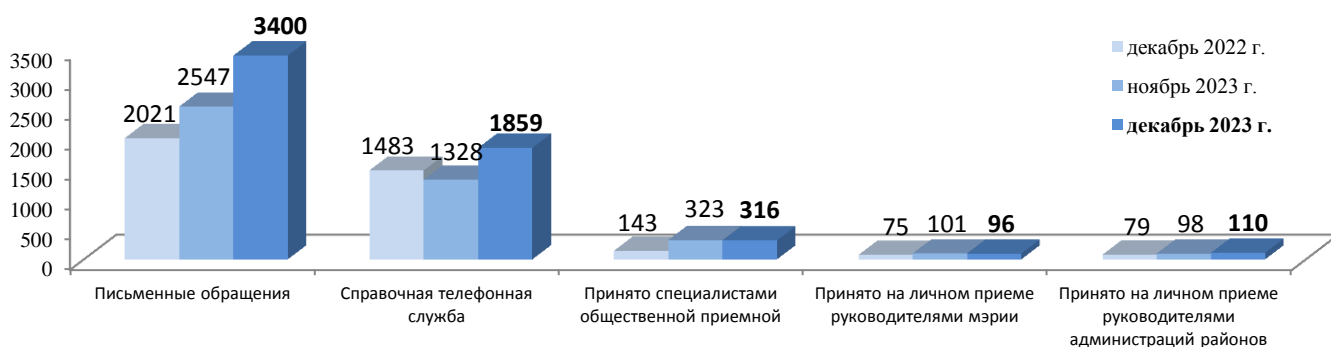
Письменных обращений и запросов – 3400 (за предыдущий месяц – 2547; за аналогичный период 2022 года - 2021).

К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме обратились **96** граждан (за предыдущий месяц – 101; за аналогичный период 2022 года - 75). К руководителям администраций районов города Новосибирска обратились **110** граждан (за предыдущий месяц – 98; за аналогичный период 2022 года - 79).

К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска обратилось **316** граждан (за предыдущий месяц – 323; за аналогичный период 2022 года - 143).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1859** запросов информации и сообщений (за предыдущий месяц – 1328; за аналогичный период 2022 года – 1483), в т. ч. **1310** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1119; за аналогичный период 2022 года - 1081).

Количество и виды поступивших обращений



В декабре 2023 года поступило **3400** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **1058** (31%) (в ноябре 2023 года – 2547, в том числе в форме электронного документа – 1247 (49%); в декабре 2022 года – 2021, в том числе в форме электронного документа – 987 (49%)), из **Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 341** (10%) от общего количества письменных обращений (в ноябре 2023 года – 110 (4%); в декабре 2022 года – 203 (10%)).

По сравнению с ноябрем 2023 года количество письменных обращений **увеличилось** на 33% (на 853 обращения), по сравнению с декабрем 2022 года **увеличилось** на 68% (на 1379 обращений).

По сравнению с ноябрем 2023 года количество письменных обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **увеличилось** в 3,1 раз (на 231 обращение), по сравнению с декабрем 2022 года **увеличилось** на 68% (на 138 обращений).

В **3400** письменных обращениях и запросах информации содержится **3616** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 2061 (57%)(в ноябре 2023 года – 1628 (59%); в декабре 2022 года – 1185 (42%));

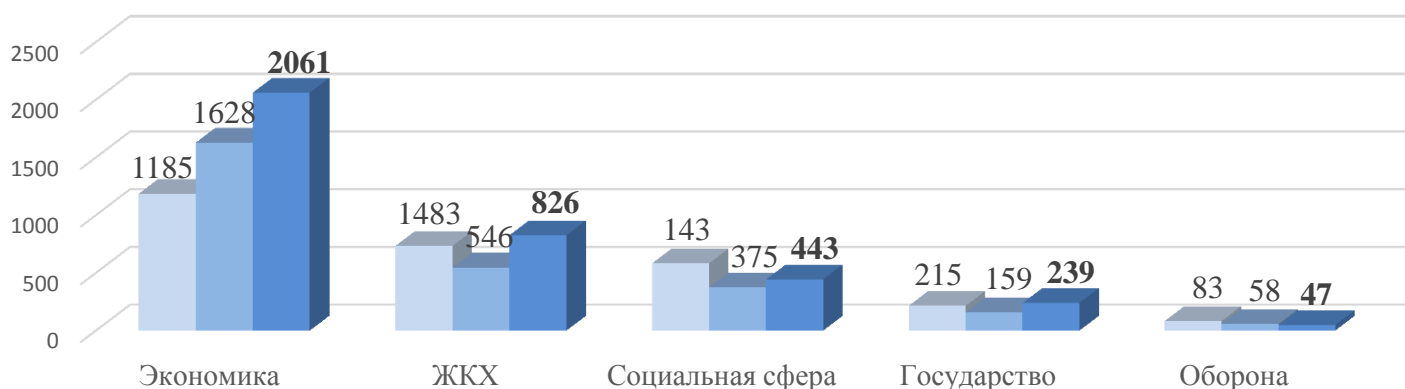
- жилищно – коммунальная сфера – 826 (23%)(в ноябре 2023 года – 546 (20%); в декабре 2022 года – 733 (26%));

- социальная сфера – 443 (12%)(в ноябре 2023 года – 375 (13%); в декабре 2022 года – 582 (21%));

- государство, общество, политика – 239 (7%)(в ноябре 2023 года – 159 (6%); в декабре 2022 года – 215 (8%));

- оборона, безопасность, законность – 47 (1%)(в ноябре 2023 года – 58 (2%); в декабре 2022 года – 83 (3%)).

Структура вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 2022 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» – **2061** вопрос (57%), в том числе:

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **875** (в ноябре 2023 года – 249; в декабре 2022 года – 234);

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **266** (в ноябре 2023 года – 77; в декабре 2022 года – 118);

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **168** (в ноябре 2023 года – 182; в декабре 2022 года – 129);

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – **144** (в ноябре 2023 года – 277; в декабре 2022 года – 82);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **122** (в ноябре 2023 года – 151; в декабре 2022 года – 86);

- уличное освещение – **108** (в ноябре 2023 года – 165; в декабре 2022 года – 78).

2. «Жилищно – коммунальная сфера» – **826** вопросов (23%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство, оплата жилищно – коммунальных услуг – **224** (в ноябре 2023 года – 189; в декабре 2022 года – 305);

- перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **269** (в ноябре 2023 года – 146; в декабре 2022 года – 185);

- улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями – **139** (в ноябре 2023 года – 75; в декабре 2022 года – 104).

3. «Социальная сфера» – **443** вопроса (12%), в том числе:

- поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **270** (в ноябре 2023 года – 236; в декабре 2022 года – 347);

- оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **103** (в ноябре 2023 года – 75; в декабре 2022 года – 140).

4. «Государство, общество, политика – **239** (7%), в том числе:

- деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **52** (в ноябре 2023 года – 26; в декабре 2022 года – 48);

- результаты рассмотрения обращения – **29** (в ноябре 2023 года – 33; в декабре 2022 года – 28);

- личный прием граждан руководителями органов местного самоуправления – **24** (в ноябре 2023 года – 33; в декабре 2022 года – 28);

- благодарности, пожелания, поздравления органу местного самоуправления – **24** (в ноябре 2023 года – 18; в декабре 2022 года – 36).

5. «Оборона, безопасность, законность» – **47** (1%), в том числе:

- безопасность общества, охрана правопорядка – **22** (в ноябре 2023 года – 31; в декабре 2022 года – 49);

- предоставление жилья по договору социального найма – **9** (в ноябре 2023 года – 5; в декабре 2022 года – 28).

По результатам рассмотрения письменных обращений:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **197** обращений (6%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **113** (57%);

- направлено по компетенции – **84** (2%) 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 **1909** (56%) обращениям;

- находятся на рассмотрении – **1210** (36%) (по состоянию на 17.01.2024).

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».

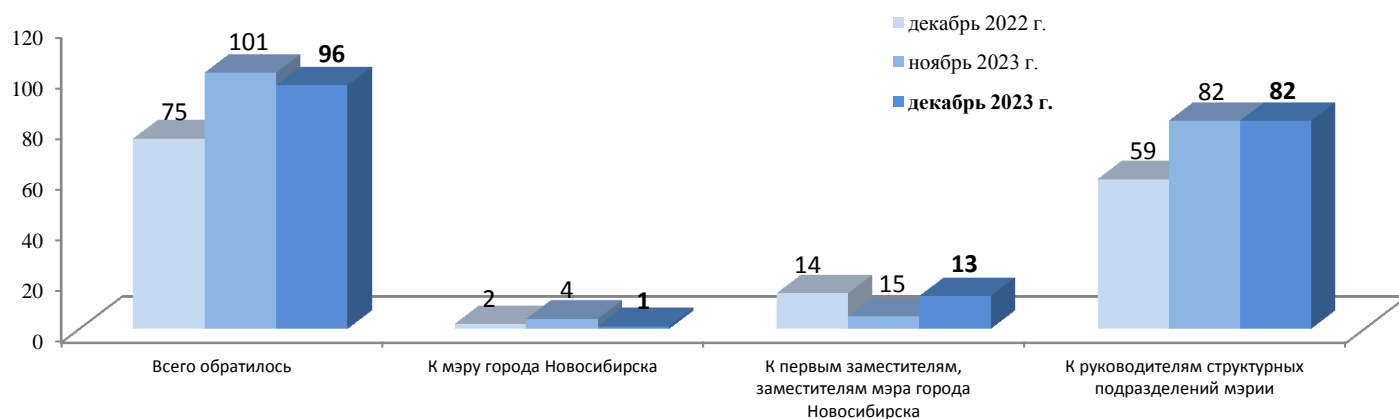
В декабре 2023 года на личный прием к мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, руководителям структурных подразделений мэрии города Новосибирска обратилось **96** граждан (в ноябре 2023 года – 101; в декабре 2022 года – 75), в том числе приняты на личном приеме:

мэром города Новосибирска – 1 человек (в ноябре 2023 года – 4; в декабре 2022 года – 2);

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – 13 человек (в ноябре 2023 года – 15; в декабре 2022 года – 14);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – 82 человека (в ноябре 2023 года – 82; в декабре 2022 года – 59).

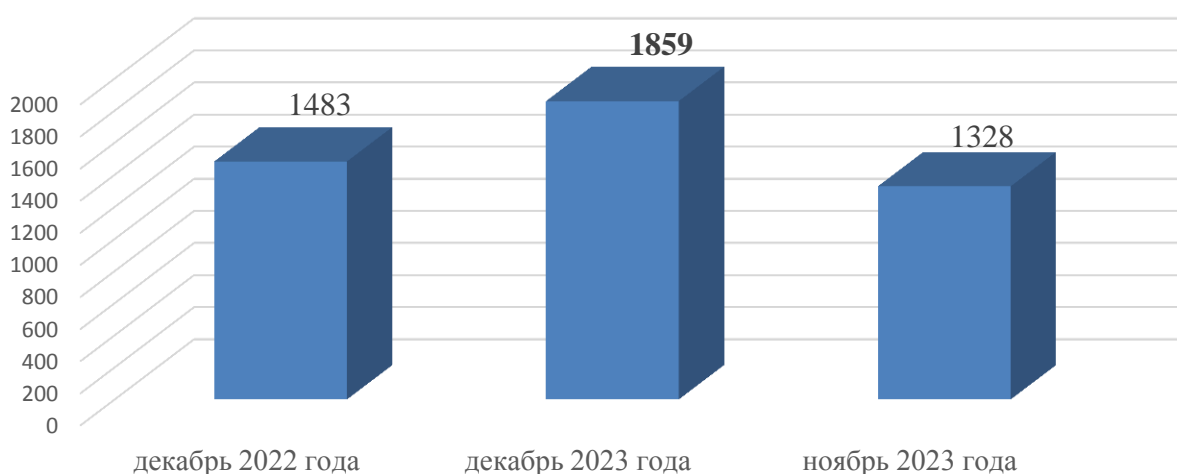
Количество обращений граждан на личных приемах в декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 2022 года



По сравнению с ноябрем 2023 года количество обращений граждан на личный прием **уменьшилось** на 5% (на 5 обращений), по сравнению с декабрем 2022 года **увеличилось** на 28% (на 21 обращение).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1859** устных запросов информации и сообщений (в ноябре 2023 года – 1328; в декабре 2022 года – 1483).

Динамика роста/снижения количества запросов и сообщений, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска в декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 2022 года

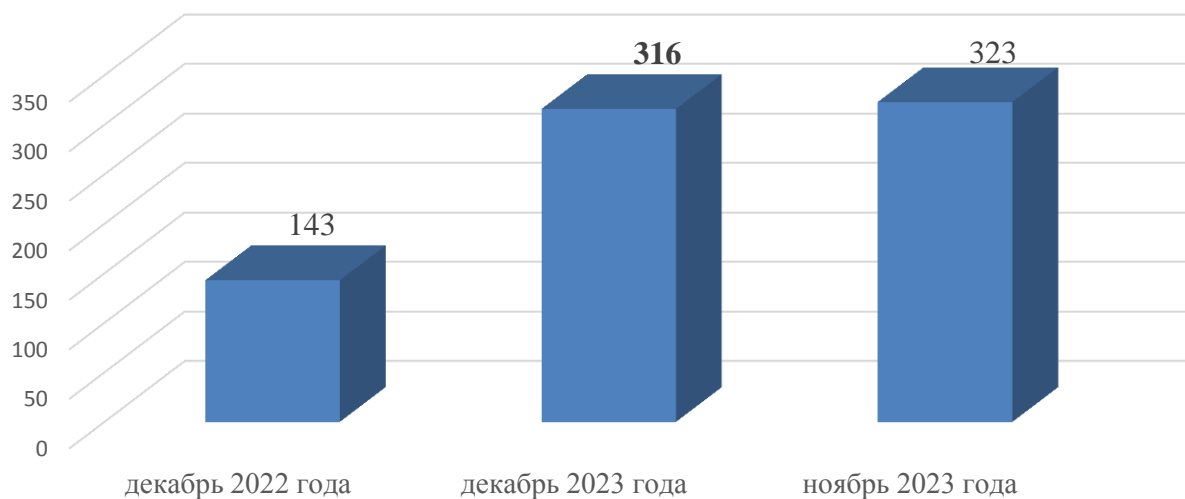


По сравнению с ноябрем 2023 года количество устных запросов информации и сообщений **увеличилось** на 40% (на 531 запрос), по сравнению с декабрем 2022 года **увеличилось** на 25% (на 376 запросов).

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 **316** человек (в ноябре 2023 года – 323; в декабре 2022 года – 143).

Динамика роста/снижения личных обращений граждан к специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска в декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 2022 года



По сравнению с ноябрем 2023 года количество личных обращений граждан **уменьшилось** на 2% (на 7 обращений), по сравнению с декабрем 2022 года **увеличилось** в 2,2 раза (на 173 обращения).

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

Т. А. Цюрик