

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
в 4 квартале 2018 года и результатах рассмотрения

В 4 квартале 2018 года в мэрию города Новосибирска поступило **15170** обращений граждан (в 4 квартале 2017 года - 16198; в 3 квартале 2018 года – 15008), из них:

7198 - письменных обращений и запросов информации (в 4 квартале 2017 года - 5946; в 3 квартале 2018 года – 7402);

7972 – устных обращения (в 4 квартале 2017 года - 10252; в 3 квартале 2018 года – 7606), из них поступивших:

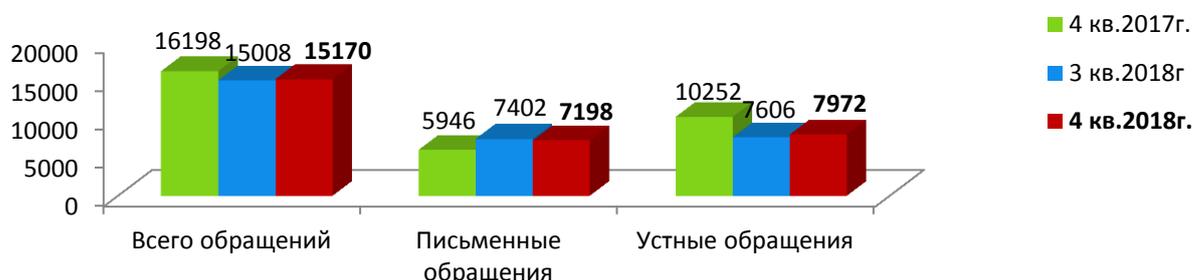
- на личном приеме руководителей мэрии - **583** обращения граждан (в 4 квартале 2017 года - 662; в 3 квартале 2018 года – 689);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1779** (в 4 квартале 2017 года - 3563; в 3 квартале 2018 года – 1957);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5610** (в 4 квартале 2017 года - 6027; в 3 квартале 2018 года – 4960).

Количество обращений в 4 квартале 2018 года (**15170**) уменьшилось на 6% (16198) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и увеличилось на 1% (15008) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Структура и количество обращений граждан



В 4 квартале 2018 года поступило **7198** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **3255**, что составляет **45%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 4 кварталом 2017 года количество обращений увеличилось на 21% (5946) и уменьшилось на 3% (7402) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **6945** (96,5%) (в 4 квартале 2017 года – 5599; в 3 квартале 2018 года - 7059);

- **жалобы** - **94** (1,3%) (в 4 квартале 2017 года – 44; в 3 квартале 2018 года - 59);

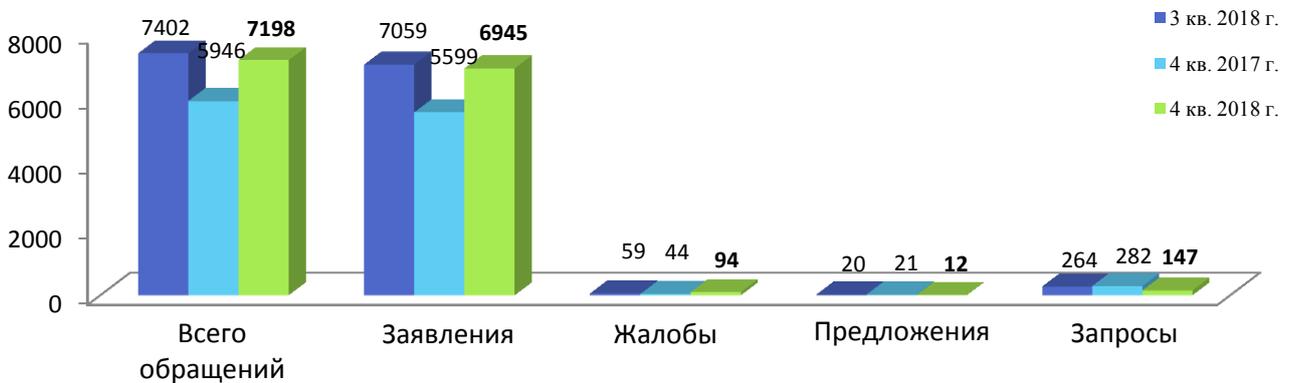
- **предложения** - **12** (0,2%) (в 4 квартале 2017 года – 21; в 3 квартале 2018 года - 20);

- **запросы** – **14** (0,2%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления») (в 4 квартале 2017 года – 28; в 3 квартале 2018 года - 32);

- **запросы** – **133** (1,8%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации») (в 4 квартале 2017 года – 254; в 3 квартале 2018 года - 232).

Виды письменных обращений граждан



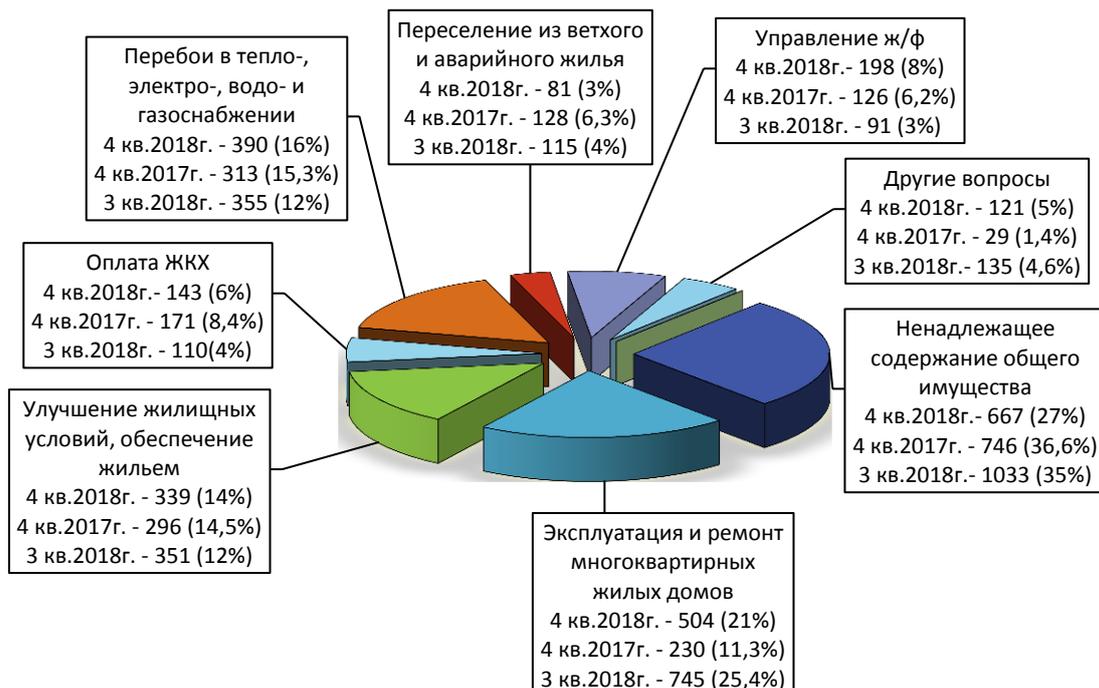
В **7198** письменных обращениях и запросах информации содержится **8127** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3930 (48,4% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2443 (30%);
- социальная сфера – 1387 (17,1%);
- государство, общество, политика – 281 (3,5%);
- оборона, безопасность, законность – 86 (1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2443**, что на 20% (2039) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 17% (2935) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы жилищно-коммунальной сферы в сравнении с 4 кварталом 2017 года и с 3 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **667**, что меньше на 11% (746) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 35% (1033) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **504**, что в 2,2 раза (230) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 32% (745) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **339**, что на 15% (296) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 3% (351) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **390**, что больше на 25% (313) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 10% (355) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

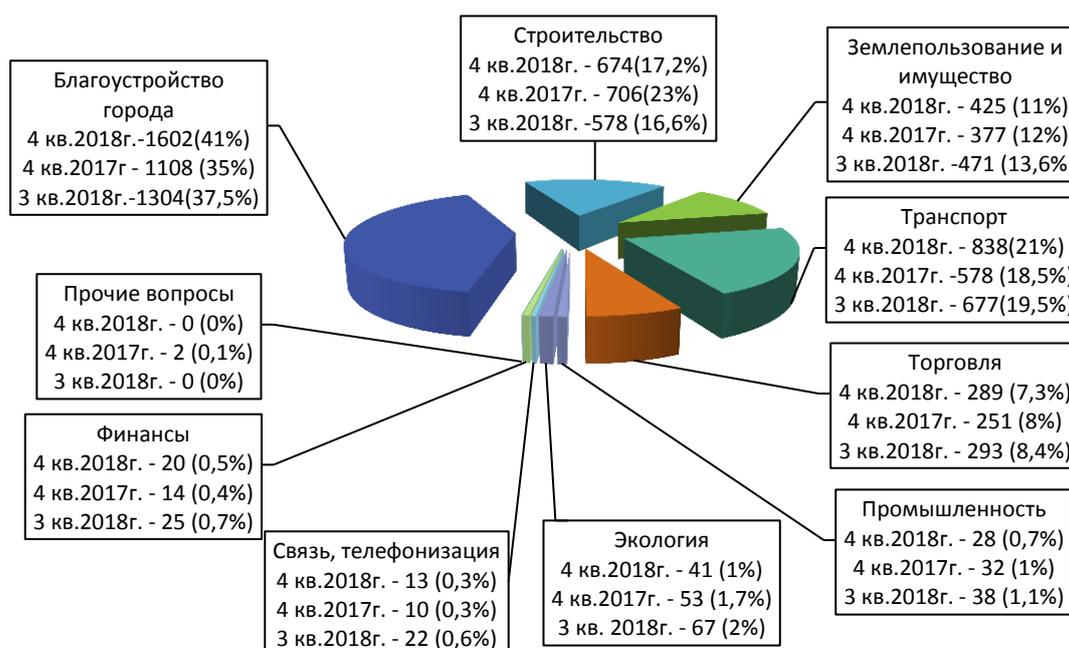
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **143**, что на 16% (171) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 30% (110) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **81**, что меньше на 37% (128) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 30% (115) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- управление жилым фондом – **198**, что больше на 57% (126) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и в 2,2 раза (91) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

«**Экономика**» - **3930**, что больше на 26% (3131) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 13% (3475) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **1602**, что больше на 45% (1108) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 23% (1304) по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

содержание и уборка от снега магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **733**, что больше на 62% (453) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и в 3,2 раза (228) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **320**, что на 86% (172) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 42% (549) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **279**, что больше в 2,7 раз (103) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 19% (235) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **838**, что больше на 45% (578) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 24% (677) по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **537**, что больше на 59% (337) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 26% (427) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **215**, что больше на 43% (150) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 46% (147) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

По вопросам **строительства** - **674**, что на 5% (706) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 17% (578) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

инвестиционного строительства – **82**, что меньше на 56% (186) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 5% (86) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

соблюдение строительных норм - **139**, что на 46% (95) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 7% (150) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **121**, что больше на 92% (63) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и соответствует уровню 3 квартала 2018 года (121);

застройки внутри жилого массива – **92**, что больше на 88% (49) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и в 2,3 раза (39) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

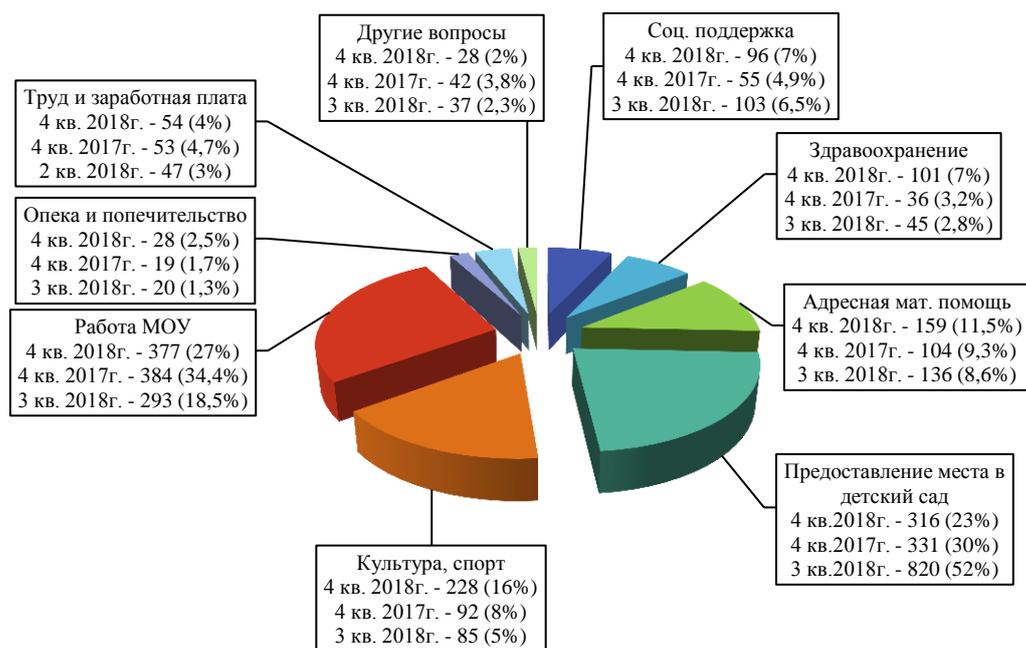
По вопросам **землепользования и имущества** - **425**, что на 13% (377) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 10% (471) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **238**, что на 6% (224) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 22% (304) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **289**, что на 15% (251) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 1% (293) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **191**, рекламы – **35**, рынков – 4.

«Социальная сфера» - **1387**, что на 24% (1116) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 13% (1586) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **377**, что на 2% (384) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 29% (293) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **316**, что меньше на 5% (331) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 61% (820) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **159**, что больше на 53% (104) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 17% (136) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

«Государство, общество, политика» - **281**, что меньше на 37% (447) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 10% (312) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 4 кварталом 2017 года и с 3 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **83**, что больше на 26% (66) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 8% (77) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

работа с обращениями граждан – **150**, что меньше на 57% (347) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 16% (179) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **48**, что на 41% (34) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 14% (56) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

«Оборона, безопасность, законность» - **86**, что на 75% (49) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 48% (166) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела «**Оборона, безопасность, законность**» в сравнении с 4 кварталом 2017 года и с 3 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **67**, что в 2,2 раза (30) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 37% (107) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1786** обращений (29%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **1075** (60%);

- даны разъяснения – по **4100** (67%) обращениям;

- направлено по компетенции – **236** (4%) 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 4 квартале 2018 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1447** обращений граждан, что на 22% (1184) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 22% (1847) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года, из них **393** обращения поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что меньше на 2% (402) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 14% (456) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Анализ обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации, показывает, что

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **147** обращений, что на 7% (137) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 36% (228) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

- **социальная поддержка** – **22** обращения, что больше на 16% (19) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 29% (17) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **образование** – **112** обращений, что на 7% (105) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 45% (203) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **4** обращения, что соответствует уровню 4 квартала 2017 года (2) и 3 квартала 2018 года (3);

- **труд, заработная плата** – **8** обращений, что на 20% (10) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и в 2 раза (4) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **опека и попечительство** – **1** обращение, что соответствует уровню 4 квартала 2017 года (1) и 3 квартала 2018 года (1).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **132** обращения, что больше на 28% (103) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 10% (120) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

- **жилищные вопросы** – **61** обращение, что на 10% (68) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 5% (58) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **71** обращение, что больше в 2 раза (35) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 15% (62) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

3. По вопросам **экономики** – **104** обращения, что на 11% (117) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 14% (91) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

- **строительство и землепользование** – **52** обращения, что на 4% (54) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 73% (30) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **благоустройство** – **24** обращения, что меньше на 33% (36) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 29% (34) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **транспорт** – **12** обращений, что соответствует уровню 4 квартала 2017 года (12) и на 20% (10) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **торговля** – **9** обращений, что больше на 50% (6) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и 3 кварталом 2018 года (6);

- **прочие вопросы** – **7** обращений, что меньше на 22% (9) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 36% (11) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **4** обращения, что меньше на 91% (44) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 43% (7) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **6** обращений, что в 6 раз (1) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 40% (10) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 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) – **78** обращений (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **44** (56%);

- даны разъяснения – по **231** (75%) обращению.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **36** обращений, что меньше на 23% (47) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 20% (45) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1047** обращений граждан, что больше на 1% (1036) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 8% (966) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

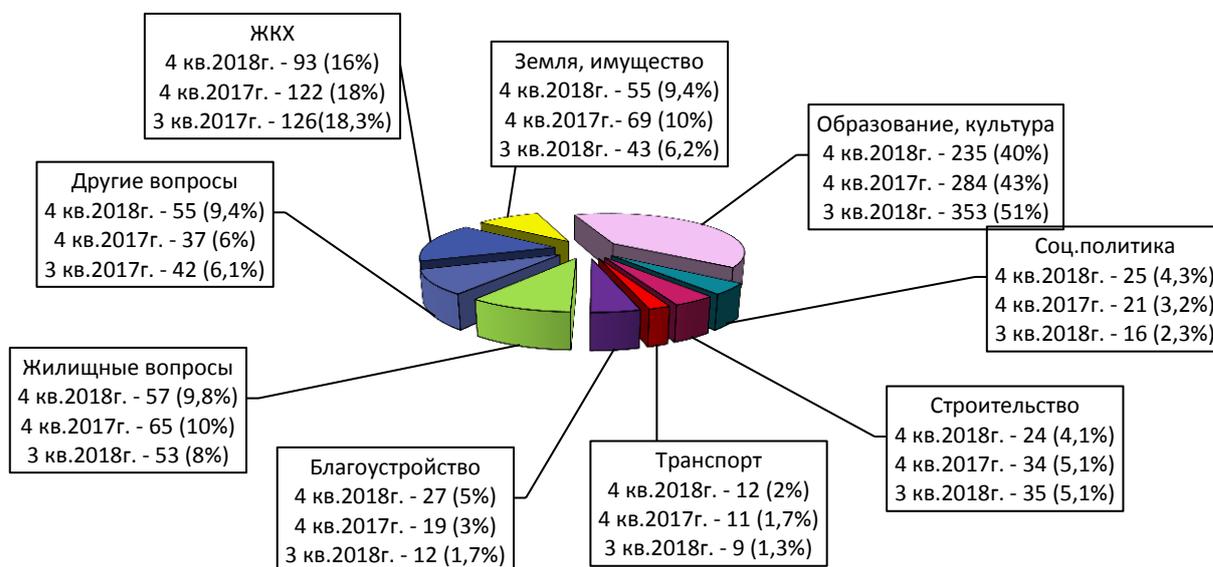
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **385**, что больше в 3 раза (122) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 18% (327) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **57** 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 4 квартал 2018 года руководителями мэрии принято **583** гражданина, что меньше на 12% (662) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 15% (689) по сравнению с 3 кварталом 2018 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 – **235** обращений, что меньше на 17% (284) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 33% (353) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

жилищно-коммунальная сфера – **93** обращения, что меньше на 24% (122) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 26% (126) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

жилищные вопросы – **57** обращений, что на 12% (65) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 7,5% (53) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

землепользование и имущество – **55** обращений, что на 20% (69) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 28% (43) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

социальная политика – **25** обращений, что больше на 19% (21) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 56% (16) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

строительство – **24** обращения, что меньше на 29% (34) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 31% (35) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Из **583** поступивших обращений рассмотрено 492 (84%), на рассмотрении находится 91 (16%) обращение.

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **153** обращения (31%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **129** (84%);

- даны разъяснения – по **339** (69%) обращениям.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации о проведении в День Конституции Российской Федерации 12 декабря 2018 года общероссийского дня приема граждан, в мэрии города Новосибирска, и администрациях районов (округа) города Новосибирска организован и проведен общероссийский день приема граждан.

Устные обращения граждан

В 3 квартале 2018 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **1779** граждан, что меньше на 50% (3563) по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 9% (1957) по сравнению с 3 кварталом 2018 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **5610** устных обращений граждан, что на 7% (6027) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года, и на 13% (4960) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года. Из 5610, поступивших устных обращений, по 2242 обращениям были приняты оперативные меры, по 3368 обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Организовано проведение «прямой» телефонной линии по вопросам защиты прав потребителей.

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

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 4 квартале 2018 года подготовлено, размещено на портале и направлено **16** оперативных информационных.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **129** гражданам.

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 администрации Калининского и Ленинского районов города. По результатам проверки составлена справка. В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан.