

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 1 квартале 2023 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 1 квартале 2023 года в мэрию города Новосибирска поступило **11946** обращений граждан (в 4 квартале 2022 года - 13611; в 1 квартале 2022 года – 10692), из них:

7445 - письменных обращений и запросов информации (в 4 квартале 2022 года - 7981; в 1 квартале 2022 года – 6593);

4501 – устных обращений (в 4 квартале 2022 года - 5630; в 1 квартале 2022 года – 4099), из них поступивших:

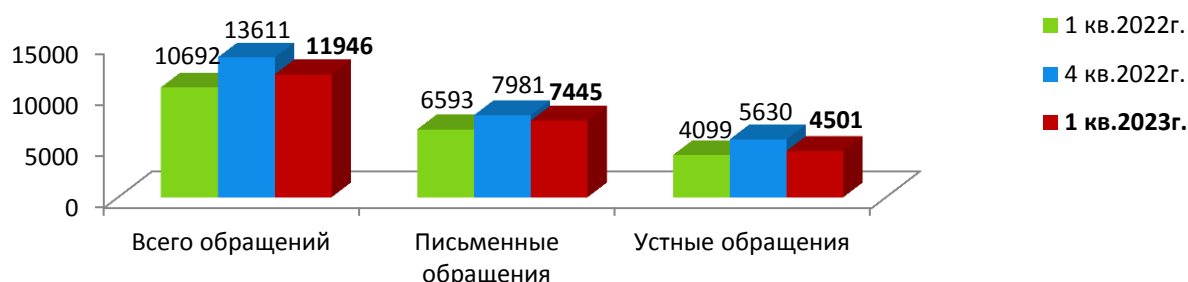
- на личном приеме руководителей мэрии - **207** обращений граждан (в 4 квартале 2022 года - 291; в 1 квартале 2022 года – 201);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **518** (в 4 квартале 2022 года - 589; в 1 квартале 2022 года – 159);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **3776** (в 4 квартале 2022 года - 4750; в 1 квартале 2022 года – 3739).

Количество обращений в 1 квартале 2023 года (**11946**) на 12% (13611) уменьшилось по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 12% (10692) увеличилось по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Структура и количество обращений граждан



В 1 квартале 2023 года поступило **7445** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **3494**, что составляет **47%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 4 кварталом 2022 года количество обращений уменьшилось на 7% (7981) и увеличилось на 13% (6593) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **7095** (95,3%) (в 4 квартале 2022 года – 7631; в 1 квартале 2022 года - 6375);

- **жалобы** – **110** (1,5%) (в 4 квартале 2022 года – 136; в 1 квартале 2022 года - 51);

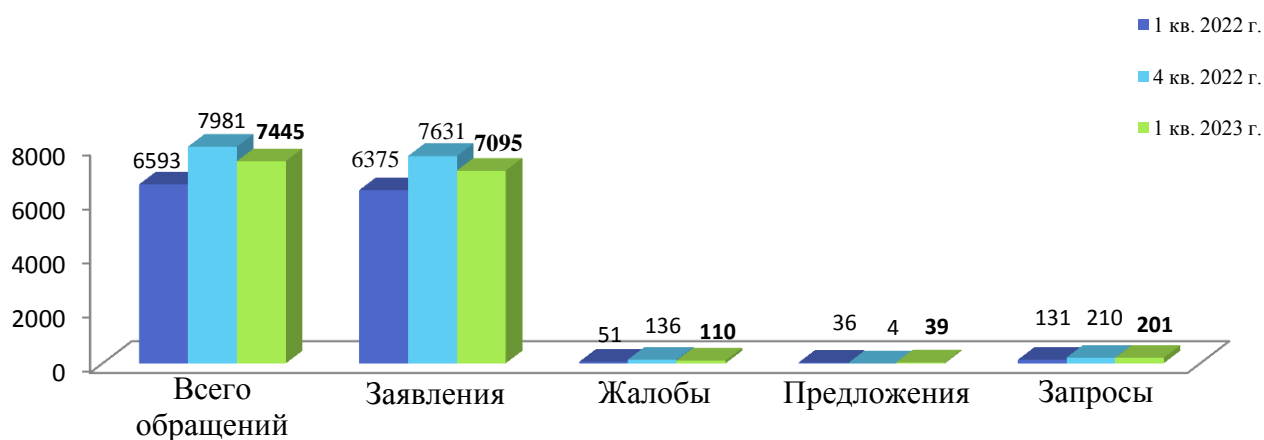
- **предложения** - **39** (0,5%) (в 4 квартале 2022 года – 4; в 1 квартале 2022 года - 36);

- **запросы** – **187** (2,5%) (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 2022 года – 189; в 1 квартале 2022 года - 127);

- **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 2022 года – 21; в 1 квартале 2022 года - 4).

Виды письменных обращений граждан



В **7445** письменных обращениях и запросах информации содержится **8242** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4660 (56,5% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 1558 (19%);
- жилищно – коммунальная сфера – 1305 (15,8%);
- государство, общество, политика – 485 (5,9%);
- оборона, безопасность, законность – 234 (2,8%).

1) «Экономика» - 4660, что больше на 15% (4059) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 40% (3330) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов; транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; градостроительство, архитектура и проектирование; государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, резервирование земель для государственных и муниципальных нужд; комплексное благоустройство; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; дорожные знаки и дорожная разметка; содержание транспортной инфраструктуры; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; уличное освещение.

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2022 года	4 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года
1	Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	484	281	1529
2	Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	293	381	334
3	Градостроительство. Архитектура и	134	475	242

	проектирование			
4	Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд	55	96	230
5	Комплексное благоустройство	184	226	188
6	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	76	165	181
7	Дорожные знаки и дорожная разметка	160	192	175
8	Содержание транспортной инфраструктуры	172	160	158
9	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	99	252	150
10	Уличное освещение	95	263	144
11	Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	97	100	116
12	Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения	144	185	111
13	Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю.	55	82	96
14	Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	191	120	95
15	Озеленение	68	87	75
16	Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром»	137	63	60
17	Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов	51	71	54
18	Строительство и реконструкция дорог	66	41	49
19	О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	52	47	48
20	Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства	66	88	47
21	Реклама	121	83	46
22	Арендные отношения в области землепользования	63	65	44

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **1529**, что больше в 5,4 раза (281) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 3,1 раз (484) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки – **334**, что на 12% (381) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 14% (293) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- градостроительство, архитектура и проектирование – **242**, что на 49% (475) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 80% (134) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, резервирование земель для государственных и муниципальных нужд – **230**, что больше в 2,4 раза (96) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 4,2 раза (55) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- комплексное благоустройство – **188**, что на 17% (226) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 2% (184) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – **181**, что больше на 10% (165) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,4 раза (76) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- дорожные знаки – **175**, что на 9% (192) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 9% (160) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- содержание транспортной инфраструктуры – **158**, что соответствует уровню 4 квартала 2022 года (160) и на 8% (172) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – **150**, что на 40% (252) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 51,5% (99) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- уличное освещение – **144**, что на 45% (263) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 52% (95) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт – **116**, что больше на 16% (100) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 20% (97) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения – **111**, что меньше на 40% (185) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 23% (144) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков), возникновение прав на землю – **96**, что больше на 17% (82) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 74,5% (55) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли – **95**, что меньше на 21% (120) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 50% (191) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- озеленение – **75**, что на 14% (87) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 10% (68) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром» – **60**, что меньше на 5% (63) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 56% (137) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов – **54**, что на 24% (71) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 6% (51) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- строительство и реконструкция дорог – **49**, что на 19,5% (41) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 26% (66) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- о строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок – **48**, что на 2% (47) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 8% (52) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- деятельность в сфере строительства, сооружение зданий, объектов капитального строительства – **47**, что меньше на 46,5% (88) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 29% (66) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- реклама – **46**, что меньше на 45% (83) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 62% (121) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- арендные отношения в области землепользования – **44**, что меньше на 32% (65) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 30% (63) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

2) «Социальная сфера» - 1558, что меньше на 32% (2279) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 31% (2274) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; просьбы об оказании финансовой помощи; конфликтные ситуации в образовательных организациях; поступление в образовательные организации; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста и условия проведения образовательного процесса.

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2022 года	4 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года
1	Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	1199	627	447
2	Просьбы об оказании финансовой помощи	101	206	207
3	Конфликтные ситуации в образовательных организациях	70	153	141
4	Поступление в образовательные организации	295	163	138
5	Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста	91	149	99
6	Условия проведения образовательного процесса	108	177	94

- нехватка мест в дошкольных образовательных организациях – **447**, что меньше на 29% (627) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 63% (1199) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- просьбы об оказании финансовой помощи – **207**, что соответствует уровню 4 квартала 2022 года (206) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2 раза (101) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- конфликтные ситуации в образовательных организациях – **141**, что на 8% (153) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2 раза (70) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- поступление в образовательные организации – **138**, что меньше на 15% (163) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 53% (295) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста – **99**, что на 33% (149) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 9% (91) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- условия проведения образовательного процесса – **94**, что меньше на 47% (177) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 13% (108) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

3) «Жилищно – коммунальная сфера» - 1305, что на 27% (1799) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 45% (900) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: содержание общего имущества; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта; переселение из подвалов, бараков, коммуналки, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно – защитной зоны; правила пользования жилыми помещениями.

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2022 года	4 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года
1	Содержание общего имущества	235	349	247
2	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	96	106	135
3	Оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта	84	151	118
4	Переселение из подвалов, бараков, коммуналки, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно – защитной зоны	50	50	70
5	Правила пользования жилыми помещениями	16	22	58

6	Обеспечение жильем детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	56	36	57
7	Обращение с твердыми коммунальными отходами	10	20	54
8	Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	35	37	49
9	Коммунально – бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	24	68	48
10	Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях	22	48	47
11	Перебои в теплоснабжении	19	293	46
12	Перебои в водоснабжении	13	75	39
13	Капитальный ремонт общего имущества	46	56	35
14	Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	14	33	34
15	Управляющие организации, товарищество собственников жилья и иные формы управления собственностью	28	40	32
16	Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда	3	35	26
17	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	16	139	25

- содержание общего имущества – **247**, что на 29% (349) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 5% (235) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – **135**, что больше на 27% (106) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 41% (96) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта – **118**, что на 22% (151) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 40% (84) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно – защитной зоны – **70**, что больше на 40% (50) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и 1 кварталом 2022 года (50);

- правила пользования жилыми помещениями – **58**, что больше в 2,6 раз (22) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 3,6 раз (16) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- обеспечение жильем детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – **57**, что на 58% (36) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и соответствует уровню 1 квартала 2022 года (56);

- обращение с твердыми коммунальными отходами – **54**, что больше в 2,7 раз (20) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 5,4 раза (10) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- несанкционированная свалка мусора, биоотходы – **49**, что больше на 32% (37) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 40% (35) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- коммунально – бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – **48**, что на 29% (68) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2 раза (24) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях – **47**, что на 2% (48) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,1 раз (22) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- перебои в теплоснабжении – **46**, что на 84% (293) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,4 раза (19) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- перебои в водоснабжении – **39**, что на 48% (75) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 3 раза (13) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- капитальный ремонт общего имущества – **35**, что меньше на 37,5% (56) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 24% (46) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- ремонт и эксплуатация ливневой канализации – **34**, что больше на 3% (33) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,4 раза (14) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- управляющие организации, товарищество собственников жилья и иные формы управления собственностью – **32**, что на 20% (40) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 14% (28) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда – **26**, что на 26% (35) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 8,7 раз (3) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – **25**, что на 82% (139) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 56% (16) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

4) «Государство, общество, политика» - 485, что меньше на 21% (616) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 6,5% (519) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; результаты рассмотрения обращения; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления; благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления.

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2022 года	4 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года
1	Деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	87	148	100
2	Результаты рассмотрения обращения	116	75	69
3	Личный прием должностными лицами	37	70	57

	органов местного самоуправления			
4	Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления	18	46	30
5	Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	17	28	25
6	Арендные отношения	28	37	25
7	Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц	44	14	22

- деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – **100**, что на 32% (148) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 15% (87) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- результаты рассмотрения обращения – **69**, что меньше на 8% (75) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 40% (116) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- личный прием должностными лицами органов местного самоуправления – **57**, что на 19% (70) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 54% (37) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **30**, что на 35% (46) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 67% (18) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений – **25**, что на 11% (28) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 47% (17) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- арендные отношения – **25**, что меньше на 32% (37) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 11% (28) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц – **22**, что на 57% (14) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 50% (44) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

5) «Оборона, безопасность, законность» - 234, что на 25% (313) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 47% (159) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок; предоставление жилья по договору социального найма; мобилизация; охрана общественного порядка.

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2022 года	4 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года
1	Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок	37	84	69

2	Предоставление жилья по договору социального найма	33	36	34
3	Мобилизация	0	59	26
4	Охрана общественного порядка	36	34	22
5	Реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы	0	1	18

- нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутривортовой территории и вне организованных автостоянок – **69**, что на 18% (84) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 86% (37) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- предоставление жилья по договору социального найма – **34**, что на 5,5% (36) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 3% (33) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- мобилизация – **26**, что меньше на 56% (59) по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);

- охрана общественного порядка – **22**, что меньше на 35% (34) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 39% (36) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы – **18**, что больше в 18 раз (1) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и (1 квартал 2022 года – 0);

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1891** обращение (25,4%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **1109** (59%);

- направлено по компетенции – **232** (3,1%) 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 **5322** (71,5%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

В 1 квартале 2023 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1547** обращений граждан, что на 4% (1612) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 47% (1055) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года, из них **450** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 4% (471) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 56% (289) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **88** обращений, что на 10% (98) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 14% (77) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

- социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста – **20**, что на 33% (30) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 67% (12) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- нехватка мест в дошкольных образовательных организациях – **9**, что больше на 80% (5) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 12,5% (8) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- конфликтные ситуации в образовательных организациях – **8**, что на 43% (14) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2 раза (4) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – **7**, что больше в 7 раз (1) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,3 раза (3) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- поступление в образовательные организации – **12**, что меньше на 14% (14) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 8% (13) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- просьбы об оказании финансовой помощи – **7**, что больше на 40% (5) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 17% (6) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- условия проведения образовательного процесса – **4**, что меньше на 60% (10) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 20% (5) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- прочие вопросы – **21**, что на 10% (19) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 19% (26) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **110** обращений, что на 37% (175) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 26% (87) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

- коммунально – бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – **10**, что на 56% (23) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 67% (6) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно – защитной зоны – **12**, что больше на 71% (7) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 33% (9) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- обеспечение жильем детей – сирот, инвалидов и семей, темных детей – инвалидов – **6**, что на 50% (4) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 33% (9) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- содержание общего имущества – **5**, что на 17% (6) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и соответствует уровню 1 квартала 2022 года (5);

- эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фонда, частного жилищного фонда – **5**, что на 67% (3) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – **30**, что на 3% (31) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 3% (29) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- перебои в теплоснабжении – **4**, что на 88% (34) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 4 раза (1) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения – **3** (4 квартал 2022 года – 0; 1 квартал 2022 года – 0);

- управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью – **1**, что (4 квартал 2022 года – 0; 1 квартал 2022 года – 0);

- прочие вопросы – **34**, что на 49% (67) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 21% (28) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

3. По вопросам **экономики** – **160** обращений, что больше на 33% (120) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 95% (82) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **68**, что больше в 11,3 раза (6) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 4,2 раза (16) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- комплексное благоустройство – **8**, что на 33% (12) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2 раза (4) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки – **9**, что на 12,5% (8) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 3 раза (3) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – **8**, что больше на 33% (6) по сравнению с 4 кварталом 2022 года на 60% (5) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – **5**, что больше в 5 раз (1) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и 1 кварталом 2022 года (1);

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт – **5**, что больше на 67% (3) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и 1 кварталом 2022 года (3);

- уличное освещение – **4**, что на 20% (5) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 4 раза (1) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства – **4**, что больше в 2 раза (2) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 4 раза (1) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли – **4**, что на 20% (5) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 33% (3) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) – **4**, что в 4 раза (1) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);

- управление транспортом, работа руководителей транспортных организаций – **3**, что в 3 раза (1) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);

- градостроительство, архитектура и проектирование – **3**, что меньше на 57% (7) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 62,5% (8) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- строительные организации, застройщики – **3**, что на 50% (2) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);

- прочие вопросы – **32**, что меньше на 47% (61) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 13,5% (37) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **60** обращений, что на 14% (70) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 58% (38) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

- деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – **19**, что на 32% (28) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 5,5% (18) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации – **15**, что на 35% (23) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,1 раз (7) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- представление дополнительных документов и материалов – **11** (4 квартал 2022 года – 0; 1 квартал 2022 года – 0);

- прочие вопросы – **15**, что на 21% (19) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 15% (13) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **32** обращения, что больше в 4 раза (8) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 6,4 раза (5) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

- реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы и членов их семей – **17**, что (4 квартал 2022 года – 0; 1 квартал 2022 года – 0);

- предоставление жилья по договору социального найма (ДСН) – **5**, что в 2,5 раза (2) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);

- прочие вопросы – **10**, что больше на 67% (6) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2 раза (5) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

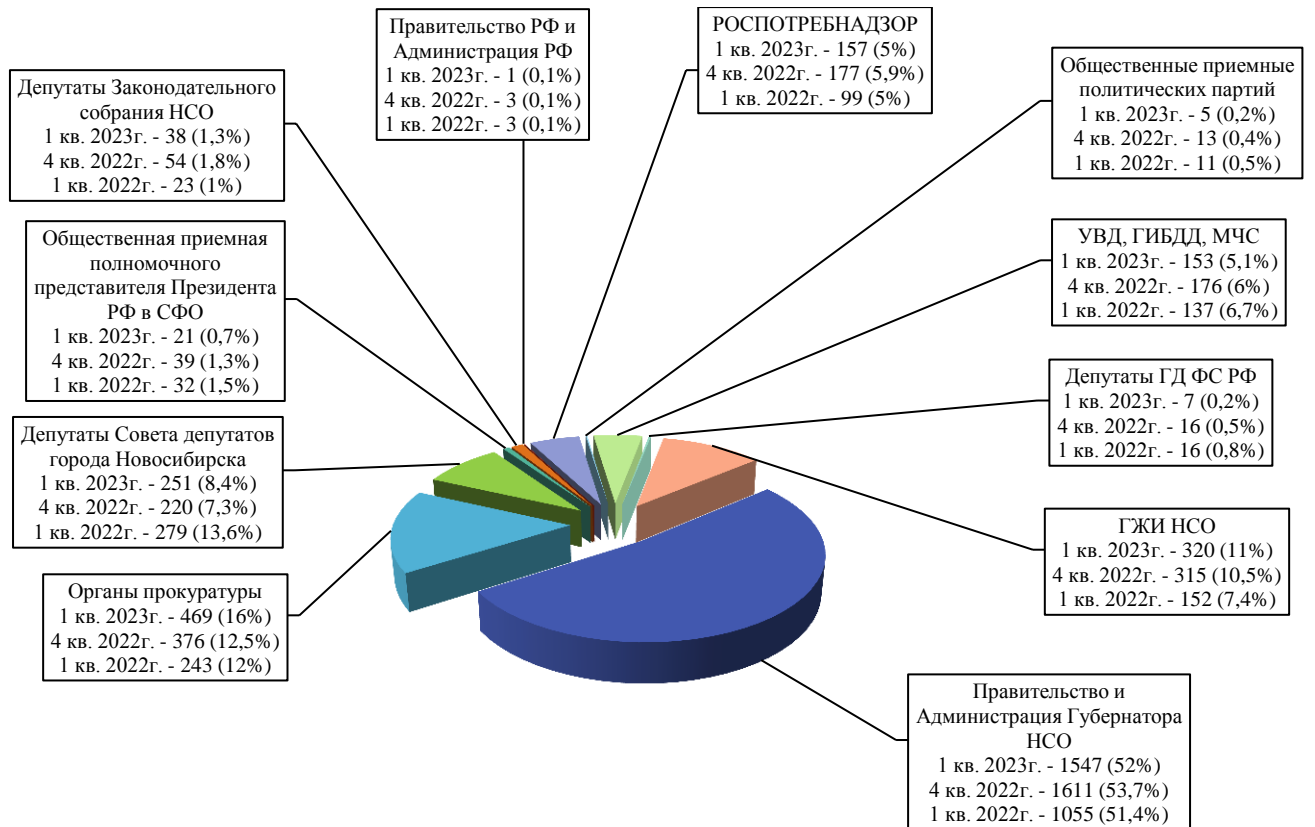
Результаты рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **66** обращений (15%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 35 (53%);

- даны разъяснения – по **384** (85%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **21** обращение, что меньше на 46% (39) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 34% (32) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1401** обращение граждан, что больше на 4% (1350) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 45% (963) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Из Правительства Российской Федерации поступило **1** обращение, что меньше на 67% (3) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и 1 кварталом 2022 года.

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **7** обращений, что меньше на 56% (16) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 1 кварталом 2022 года (16).

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **38** обращений, что на 30% (54) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 65% (23) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **251** обращение, что на 14% (220) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 10% (279) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Из прокуратуры города и области – **469** обращений, что больше на 25% (376) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 93% (243) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **153** обращения, что на 13% (176) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 12% (137) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Из ГЖИ НСО поступило **320** обращений, что больше на 2% (315) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,1 раз (152) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Из Роспотребнадзора поступило **157** обращений, что на 11% (177) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 59% (99) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Из общественных приемных политических партий поступило **5** обращений, что меньше на 61% (13) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 54% (11) по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **148**, что на 34,5% (226) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 38% (107) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **27** 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 1 квартал 2023 года руководителями мэрии принято **207** граждан, что на 29% (291) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и 3% (201) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, резервирование земель для государственных и муниципальных нужд; капитальный ремонт общего имущества; конфликтные ситуации в образовательных организациях; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу.

№ п/п	Наименование вопросов	1 квартал 2022 года	4 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года
1	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	13	30	34
2	Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях	55	62	33
3	Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд	32	24	32
4	Капитальный ремонт общего имущества	1	6	13
5	Конфликтные ситуации в образовательных организациях	12	17	11
6	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	2	13	11
7	Комплексное благоустройство	2	4	5

8	Арендные отношения в области землепользования	10	3	5
9	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	3	10	2
10	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно – защитной зоны	4	4	3
11	Перебои в теплоснабжении	0	7	2
12	Содержание общего имущества	4	6	2
13	Инвестиции в строительство	5	5	0
14	Популяризация и пропаганда культуры и искусства	0	6	1
15	Просьбы об оказании финансовой помощи	3	8	1
16	Управление транспортом, работа руководителей транспортных организаций	0	9	1
17	Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	1	4	0

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – **34**, что больше на 13% (30) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,6 раз (13) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- нехватка мест в дошкольных образовательных организациях – **33**, что меньше на 47% (62) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 40% (55) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, резервирование земель для государственных и муниципальных нужд – **32**, что на 33% (24) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и соответствует уровню 1 квартала 2022 года (32);

- капитальный ремонт общего имущества – **13**, что больше в 2,2 раза (6) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 13 раз (1) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- конфликтные ситуации в образовательных организациях – **11**, что меньше на 35% (17) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 8% (12) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – **11**, что на 15% (13) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 5,5 раз (2) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- комплексное благоустройство – **5**, что больше на 25% (4) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 2,5 раза (2) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;

- арендные отношения в области землепользования – **5**, что на 67% (3) больше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 50% (10) меньше по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – **2**, что меньше на 80% (10) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 33% (3) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно – защитной зоны – **3**, что меньше на 25% (4) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и 1 кварталом 2022 года (4);
- перебои в теплоснабжении – **2**, что меньше на 71% (7) по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);
- содержание общего имущества – **2**, что меньше на 67% (6) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 50% (4) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- инвестиции в строительство – **0** (4 квартал 2022 года – 0; 1 квартал 2022 года – 0);
- популяризация и пропаганда культуры и искусства – **1**, что меньше на 83% (6) по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);
- просьбы об оказании финансовой помощи – **1**, что меньше на 87,5% (8) по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 67% (3) по сравнению с 1 кварталом 2022 года;
- просьбы об оказании финансовой помощи – **1**, что меньше на 89% (9) по сравнению с 4 кварталом 2022 года (1 квартал 2022 года – 0);
- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – **0** (4 квартал 2022 года – 4; 1 квартал 2022 года – 1).

Из **207** поступивших обращений рассмотрено 207 обращений (100%):

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **50** обращений (24%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **30** (60%);
- даны разъяснения – по **157** (76%) обращениям.

Устные обращения граждан

В 1 квартале 2023 года специалистами общественной приемной мэра принято **518** граждан, что на 12% (589) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и в 3,2 раза (159) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **3776** устных обращений граждан, что на 20,5% (4750) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года и на 1% (3739) больше по сравнению с 1 кварталом 2022 года. Из **3776**, поступивших устных обращений, по **854** обращениям были приняты оперативные меры, по **2922** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Начальник управления

Т. А. Цюрик