

Информационно-аналитический обзор

обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в мэрию города Новосибирска в **2019** году.

За 2019 год в мэрию города Новосибирска поступило **59749** обращений (2018 год - 57235), из них:

28936 - письменных обращений и запросов информации (2018 год – 28098);

30813 – устных обращений (2018 год - 29137), из них поступивших:

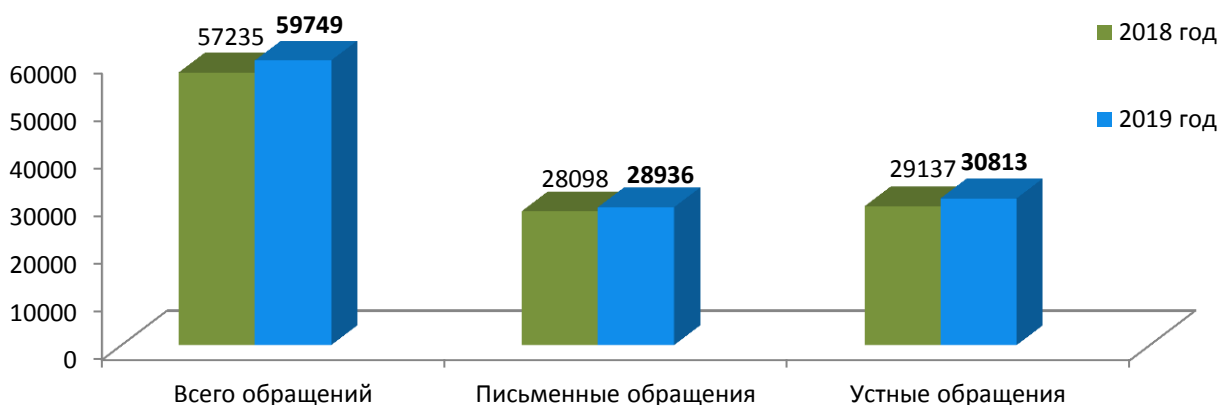
- на личном приеме руководителей мэрии - **2642** обращения граждан (2018 год – 2369);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **7177** (2018 год – 7504);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **20994** (2018 год – 19264).

Письменных обращений и запросов поступило 28936, что на **3%** больше по сравнению с 2018 годом (28098).

Структура и количество обращений граждан



В 2019 году поступило **28936** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **11741**, что составляет **41%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **28002** (96,8%) (2018 год - 27128);

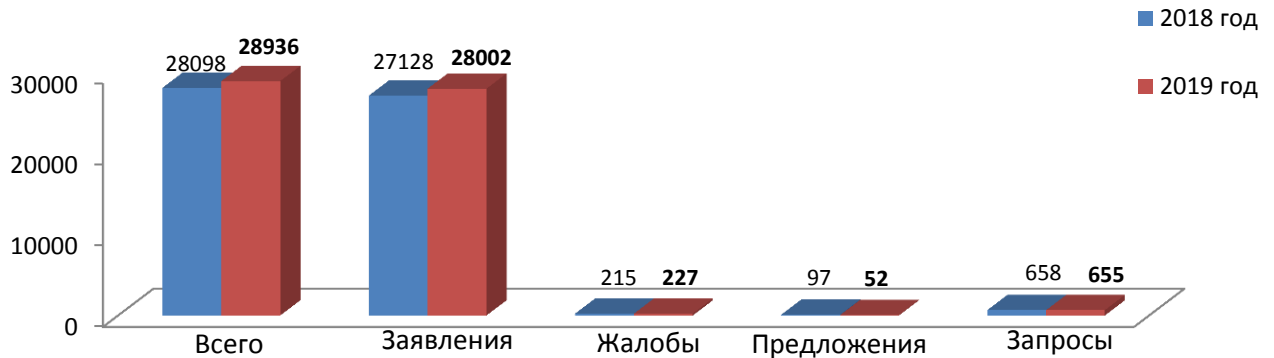
- **жалобы** - **227** (0,8%) (2018 год - 215);

- **предложения** – **52** (0,2%) (2018 год - 97);

- **запросы** – **61** (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»)(2018 год – 88);

- **запросы** – **594** (2,0%) (запросы государственных органов и иных органов о предоставлении информации в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(2018 год – 570).

Виды письменных обращений граждан

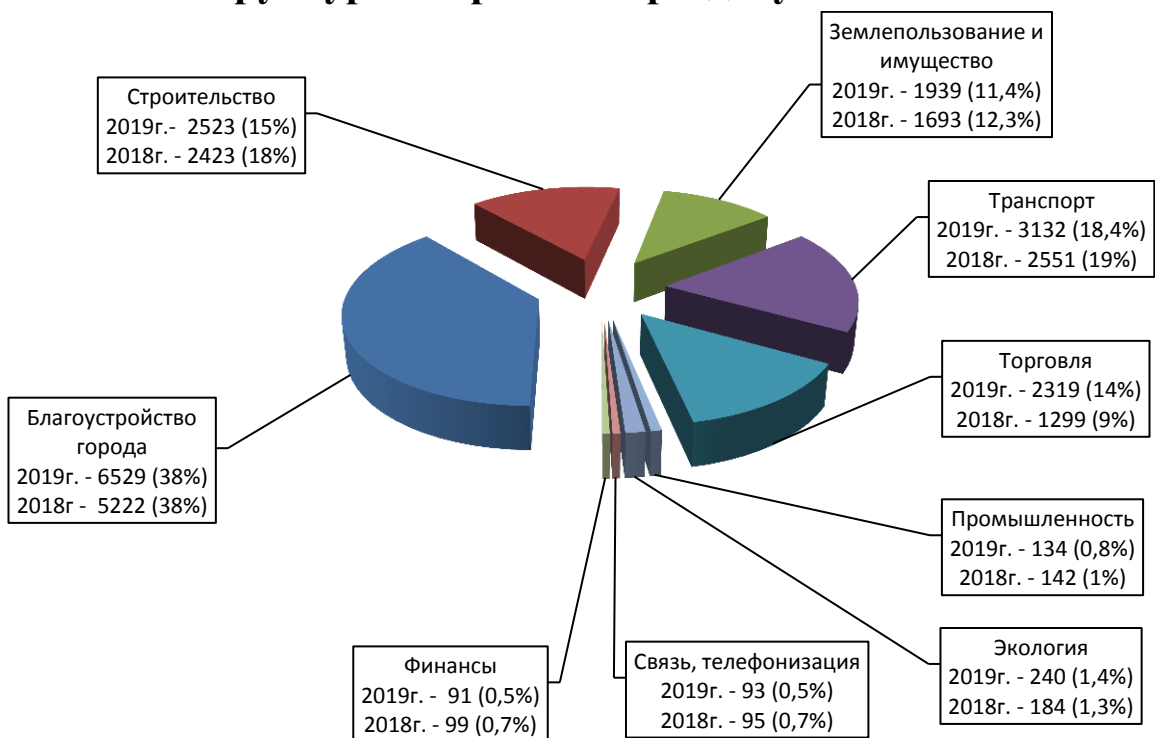


В **28936** письменных обращениях и запросах информации содержится **33525** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 17000 (50,7% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 8904 (26,5%);
- социальная сфера – 6268 (18,7%);
- государство, общество, политика – 925 (2,8%);
- оборона, безопасность, законность – 428 (1,3%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска: «Экономика» - **17000**, что на 24% (13708) больше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **6529**, что на 25% (5222) больше по сравнению с 2018 годом, в том числе:

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **2305**, что на 46% (1574) больше по сравнению с 2018 годом;

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **1375**, что на 27% (1877) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

содержание и ремонт дорог частного сектора – **784**, что на 1% (775) больше по сравнению с 2018 годом;

По вопросам **строительства** - **2523**, что на 4% (2423) больше по сравнению с 2018 годом, в том числе:

соблюдение строительных норм - **558**, что на 15% (484) больше по сравнению с 2018 годом;

застройки внутри жилого массива – **270**, что на 18% (229) больше по сравнению с 2018 годом;

вопросы архитектуры и строительства – **268**, что на 28% (210) больше по сравнению с 2018 годом;

инвестиционного строительства – **384**, что соответствует уровню 2018 года (381);

отвод земельных участков под все виды строительства – **322**, что на 29% (452) меньше по сравнению с 2018 годом.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **3132**, что на 23% (2551) больше по сравнению с 2018 годом, в том числе:

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **795**, что на 28% (622) больше по сравнению с 2018 годом;

организация и безопасность дорожного движения – **1566**, что соответствует уровню 2018 года (1563).

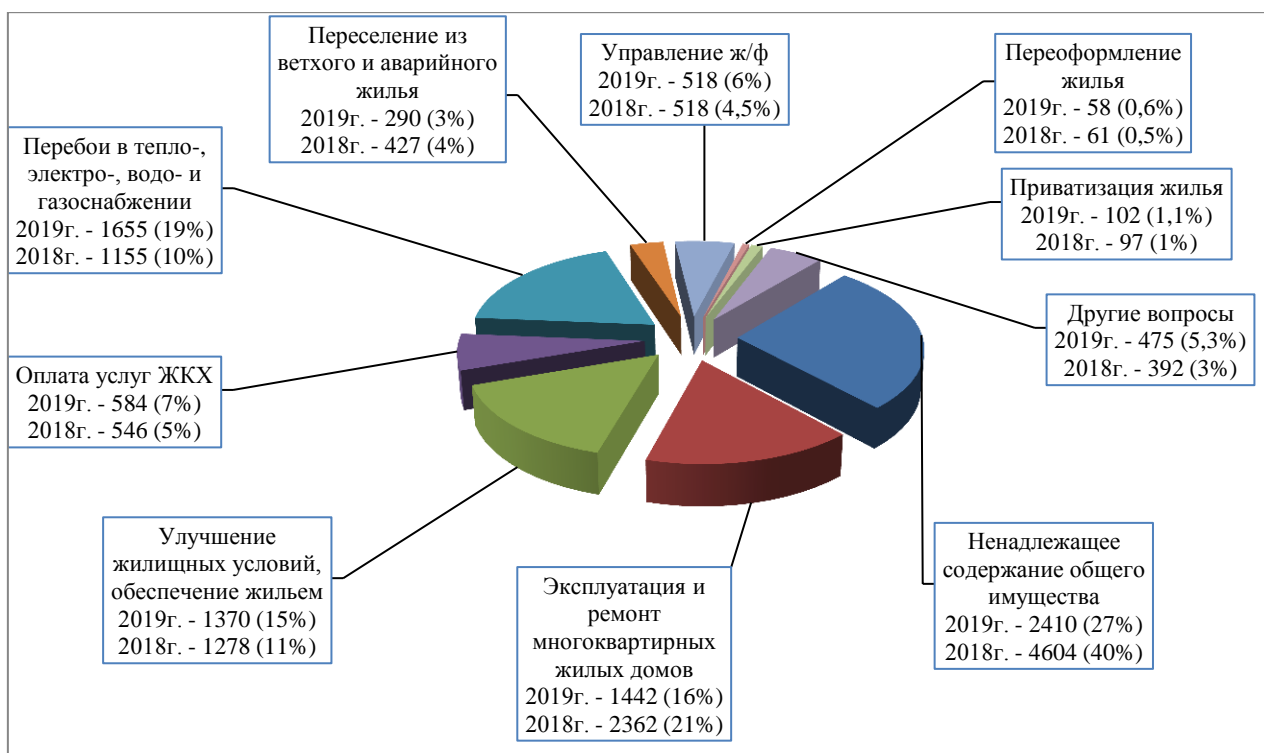
По вопросам **землепользования и имущества** - **1939**, что на 14,5% (1693) больше по сравнению с 2018 годом, из них:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **839**, что на 5% (799) больше по сравнению с 2018 годом.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **2319**, что больше на 78,5% (1299) по сравнению с 2018 годом, из них по вопросам: рекламы – **1409**, работы торговых предприятий – **632**, рынков – **19**.

Анализ блока вопросов **жилищно-коммунальной сферы** показывает, что по сравнению с 2018 годом количество обращений уменьшилось на 22% и составляет **8904/11440** обращения.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 2018 годом выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **2410**, что на 48% (4604) меньше по сравнению с 2018 годом;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **1442**, что на 39% (2362) меньше по сравнению с 2018 годом;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **290**, что на 32% (427) меньше по сравнению с 2018 годом;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **1655**, что на 43% (1155) больше по сравнению 2018 годом;

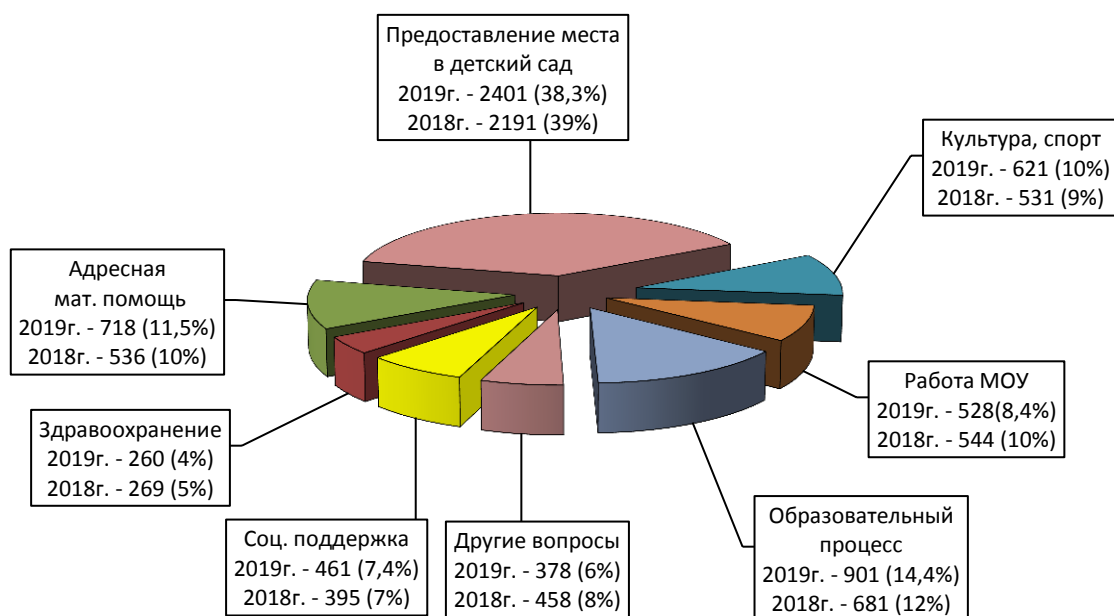
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **584**, что на 7% (546) больше по сравнению с 2018 годом;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **1370**, что на 7% (1278) больше по сравнению с 2018 годом;

- управление жилым фондом – **518**, что соответствует уровню 2018 года (518).

«Социальная сфера» - **6268**, что на 12% (5605) больше по сравнению с 2018 годом.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **2401**, что больше на 10% (2191) по сравнению с 2018 годом;

образовательный процесс – **901**, что на 32% (681) больше по сравнению с 2018 годом;

оказание материальной и финансовой помощи – **718**, что на 34% (536) больше по сравнению с 2018 годом;

вопросы культуры и спорта – **621**, что на 17% (531) больше по сравнению с 2018 годом;

социальная поддержка населения – **461**, что на 17% (395) больше по сравнению с 2018 годом;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения и их материальное обеспечение – **528**, что на 3% (544) меньше по сравнению с 2018 годом.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» - 925, что меньше на 14% (1073) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

рассмотрение обращений граждан – **610**, что соответствует уровню аналогичного периода 2018 года (615);

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **159**, что на 3% (164) меньше по сравнению с 2018 годом.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» - 428, что соответствует уровню аналогичного периода 2018 года (431).

охрана общественного порядка – **295**, что на 10% (268) больше по сравнению с 2018 годом.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **7176** обращений (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **4490** (63%);
- даны разъяснения – по **21201** (75%) обращению.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

Из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **5532** обращения граждан, что на 17 % (6641) меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, из них **1646** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 11% меньше аналогичного периода 2018 года (1844).

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **720** обращений, что на 13% меньше аналогичного периода 2018 года (828), из них:

- **образование** – **560** обращений, что меньше на 16% аналогичного периода 2018 года (667);

- **социальная поддержка** – **112** обращений, что соответствует уровню аналогичного периода 2018 года (113);

- **культура, спорт, молодежная политика** – **25** обращений, что на 47% больше аналогичного периода 2018 года (17);

- **труд, заработная плата** – **18** обращений, что на 33% меньше аналогичного периода 2018 года (27);

- **опека и попечительство** – **5** обращений, что соответствует уровню аналогичного периода 2018 года (4).

2. По вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **486** обращений, что на 8% меньше аналогичного периода 2018 года (529), из них:

- **жилищные вопросы** – **251** обращение, что на 17% меньше аналогичного периода 2018 года (304);

- **жилищно – коммунальная сфера** – **235** обращений, что на 4% больше аналогичного периода 2018 года (225).

3. По вопросам **экономики** – **403** обращения, что на 3% меньше аналогичного периода 2018 года (414), из них:

- **благоустройство** – **138** обращений, что на 6% (147) меньше аналогичного периода 2018 года;

- **торговля** – **28** обращений, что на 20% меньше аналогичного периода 2018 года (35);

- **строительство и землепользование** – **170** обращений, что соответствует уровню аналогичного периода 2018 года (168);

- **транспорт** – **57** обращений, что на 54% (37) больше аналогичного периода 2018 года;

- **прочие вопросы** – **10** обращений, что на 63% меньше аналогичного периода 2018 года (27).

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **23** обращения, что на 54% меньше аналогичного периода 2018 года (50).

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **14** обращений, что на 39% меньше аналогичного периода 2018 года (23).

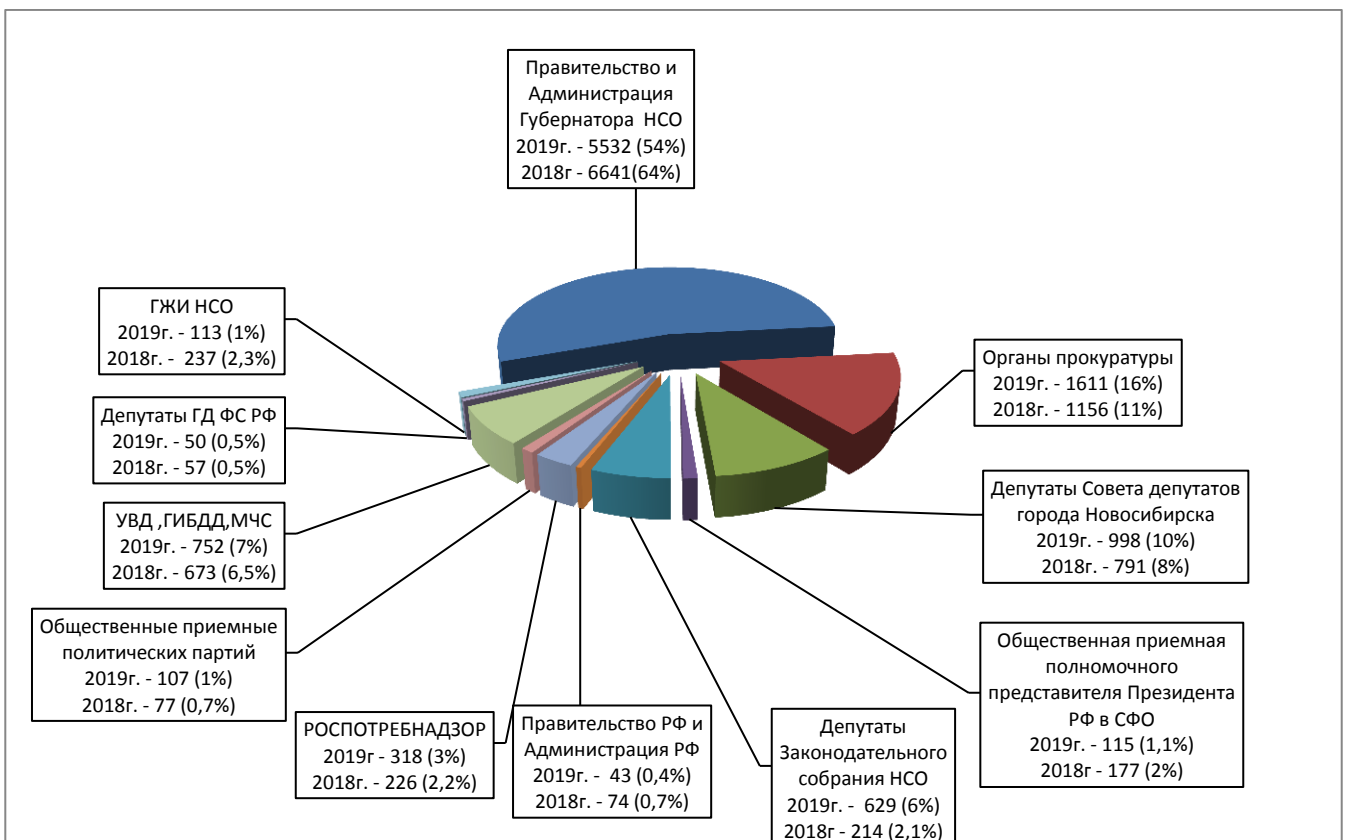
Результаты рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **370** обращений (23%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **242** (65%);

- даны разъяснения – по **1225** (77%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **115** обращений, что на 35% (177) меньше аналогичного периода 2018 года.

Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



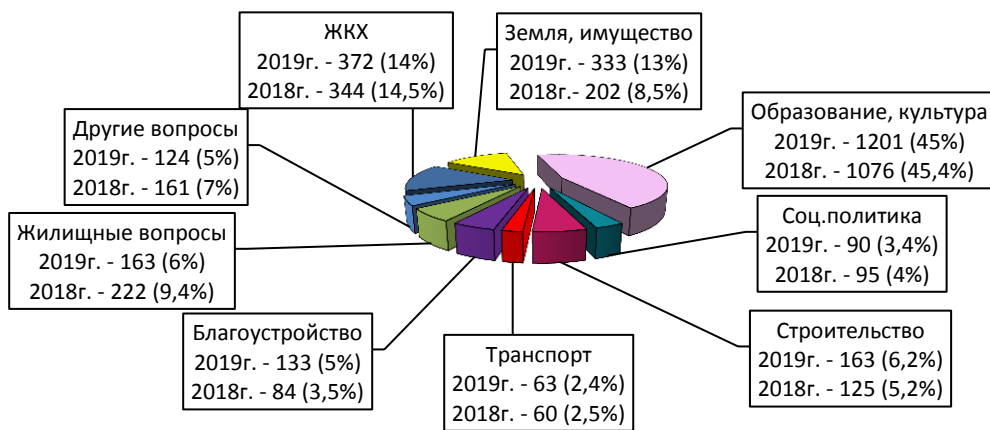
За отчетный период на 9% увеличилось количество коллективных обращений (**1165/1065**).

В 2019 году в мэрию города Новосибирска поступило **159** благодарственных писем от жителей города (в 2018 году – 164).

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 2019 год руководителями мэрии принято **2642** гражданина (в 2018 году - 2369).

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



По вопросам образования поступило – **1112** обращений, что на 12% больше (995) аналогичного периода 2018 года.

Увеличилось количество обращений по вопросам: предоставления места в детском саду – на 11% (**975/876**).

Снижение количества обращений граждан по вопросам **образования** произошло по вопросам:

муниципальных общеобразовательных и дошкольных учреждений и их материального обеспечения – на 52% (**10/21**).

По вопросам жилищно - коммунальной сферы поступило – **372** обращения, что на 8% больше, чем в 2018 году – 344.

Увеличилось количество обращений по вопросам: ремонта жилого фонда – на 20% (**143/119**); оплаты услуг ЖКХ – в 2,1 раз (**49/23**); газоснабжения – на 50% (**6/4**).

Снижение количества обращений граждан по вопросам **жилищно-коммунальной сферы** произошло по вопросам:

эксплуатации жилого фонда – на 13% (**26/30**);

теплоснабжения – на 15% (**17/20**);

признания дома ветхим и аварийным – на 53% (**8/17**);

электроснабжения – на 69% (**5/16**).

По **жилищным вопросам** поступило **163** обращения, что на 27% меньше аналогичного периода 2018 года (222).

Сократилось количество обращений по вопросам: улучшения жилищных условий – на 2% (**50/51**); сноса, переселения из аварийных домов – на 52% (**39/81**); приватизации и переоформления жилья – на 14% (**38/44**).

Увеличилось количество обращений по вопросам: льготного выделения жилья – в 4 раза (**20/5**).

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **333** обращения, что на 65% больше по сравнению с показателем прошлого года (2018 год - 202).

Увеличилось количество обращений по вопросам: аренды земли – на 53% (**84/55**); границ земельных участков – на 26% (**63/50**); аренды помещений – на 62,5% (**39/24**); спорным вопросам землепользования – в 2,4 раза (**26/11**).

Количество обращений по вопросам культуры и спорта увеличилось на 10% и составило – **89** (2018 год – 81) обращений.

По вопросам **строительства** поступило – **163** обращения, что на 30% больше по сравнению с показателем прошлого года (2018 год – 125).

Увеличилось количество обращений по вопросам: соблюдению строительных норм – в 3,1 раз (**41/13**); против застройки внутри жилмассива – на 60% (**8/5**); индивидуальное жилищное строительство – на 86% (**5/1**).

Сократилось количество обращений по вопросам: инвестиционного строительства – на 9% (**42/46**).

По вопросам **социальной политики** поступило **90** обращений, на 5% меньше по сравнению с 2018 годом (95).

Уменьшилось количество обращений по вопросам оказания адресной социальной помощи – на 9% (**62/68**).

По вопросам **транспорта** поступило – **63** обращения на 5% больше по сравнению с 2018 годом (60).

Увеличилось количество обращений по вопросам: о работе муниципального и коммерческого транспорта – на 18% (**26/22**); безопасности дорожного движения – на 41% (**24/17**).

По вопросам **благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора** поступило **133** обращения, что на 58% больше по сравнению с 2018 годом (84).

Из **2642** обращений рассмотрено **2440 (92%)**, на рассмотрении в установленные сроки находится **202 (8%)** обращения.

Результативность рассмотрения обращений граждан с личных приемов руководителей мэрии:

- поддержано - **878 (36%)** обращений, в том числе меры приняты – по **726 (83%)** обращениям,

- даны разъяснения – по **1562 (64%)** обращениям.

Устные обращения граждан.

На прием к **специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска** обратилось **7177** граждан, что на 4% меньше по сравнению с 2018 годом (7504).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра поступило **20994** устных обращения граждан, что на 9% больше по сравнению с 2018 годом (19264).

На все обращения граждан специалистами общественной приемной даны консультации и разъяснения.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и принятых по ним мерах ежемесячно в электронной форме предоставлялась в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан.

Организовано и проведено совместно со структурными подразделениями мэрии **4 «прямых» телефонных линии** по актуальным вопросам городской жизни.

В общественной приемной мэра города Новосибирска **юристы** Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **514** гражданам.

Начальник управления

Т.А.Цюрик