

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших
в мэрию города Новосибирска в **2020** году.

За 2020 год в мэрию города Новосибирска поступило **57004** обращения (2019 год - 59749), из них:

32099 - письменных обращений и запросов информации (2019 год – 28936);

24905 – устных обращений (2019 год - 30813), из них поступивших:

- на личном приеме руководителей мэрии - **594** обращения граждан (2019 год – 2642);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1937** (2019 год – 7177);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **22374** (2019 год – 20994).

Письменных обращений и запросов поступило 32099, что на **11%** больше по сравнению с 2019 годом (28936).

Структура и количество обращений граждан



В 2020 году поступило **32099** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **16919**, что составляет **53%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **30727** (95,7%) (2019 год - 28002);

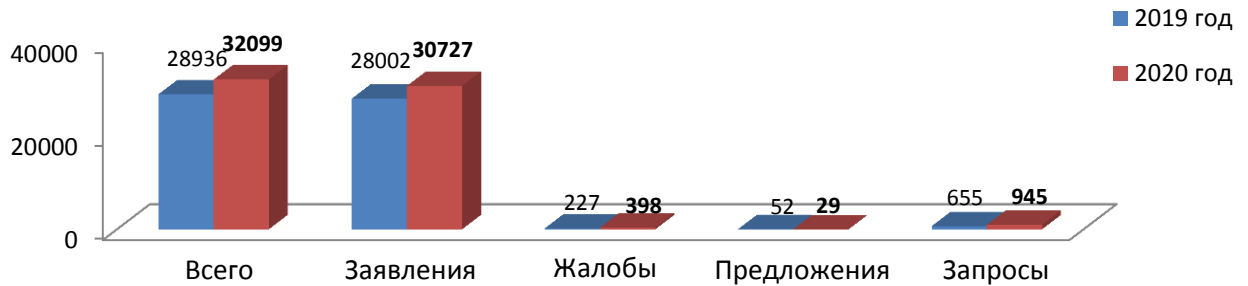
- **жалобы** - **398** (1,2%) (2019 год - 227);

- **предложения** – **29** (0,1%) (2019 год - 52);

- **запросы** – **51** (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»)(2019 год – 61);

- **запросы** – **894** (2,8%) (запросы государственных органов и иных органов о предоставлении информации в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(2019 год – 594).

Виды письменных обращений граждан



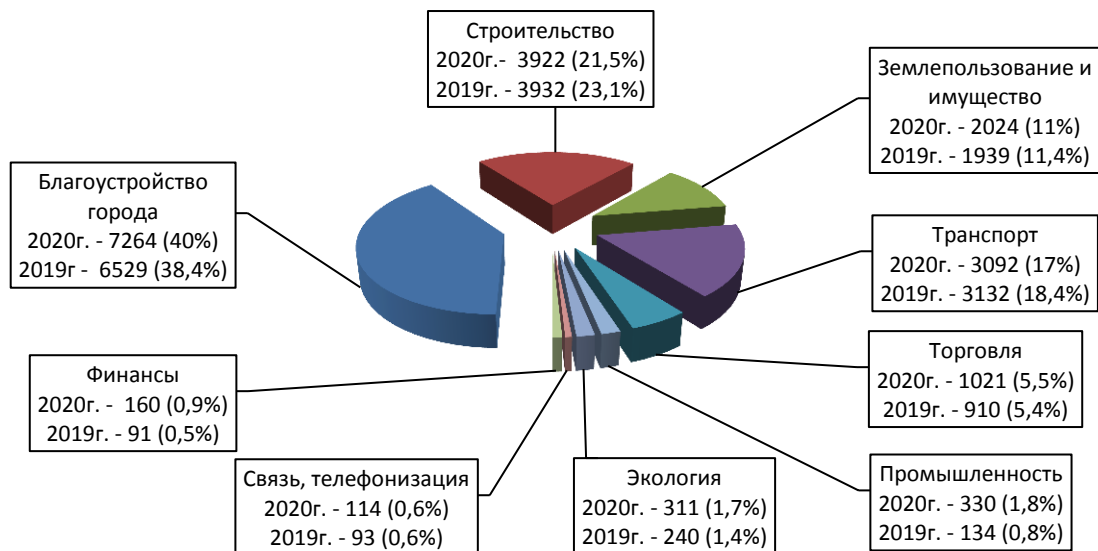
В **32099** письменных обращениях и запросах информации содержится **36758** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 18238 (49,6% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 8337 (22,7%);
- социальная сфера – 8283 (22,5%);
- государство, общество, политика – 1294 (3,5%);
- оборона, безопасность, законность – 606 (1,7%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **18238**, что на 7% (17000) больше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **7264**, что на 11% (6529) больше по сравнению с 2019 годом, в том числе:

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **2647**, что на 92,5% (1375) больше по сравнению с 2019 годом;

содержание и ремонт дорог частного сектора – **959**, что на 22% (784) больше по сравнению с 2019 годом;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **1836**, что на 20% (2305) меньше по сравнению с 2019 годом;

установка и содержание остановочных павильонов – **355**, что на 7% (382) меньше по сравнению с 2019 годом;

парковки автотранспорта в не организованных стоянках – **247**, что на 6% (264) меньше по сравнению с 2019 годом;

обслуживание колодцев, ремонт и эксплуатация ливневой канализации – **246**, что на 10,5 (275) меньше по сравнению с 2019 годом;

озеленение территорий – **166**, что на 41% (280) меньше по сравнению с 2019 годом.

По вопросам **строительства** - **3922**, что соответствует аналогичному периоду 2019 года (3932), в том числе:

реклама – **1271**, что на 10% (1409) меньше по сравнению с 2019 годом;

вопросы архитектуры и строительства – **629**, что в 2,3 раза (268) больше по сравнению с 2019 годом;

соблюдение строительных норм - **521**, что на 7% (558) меньше по сравнению с 2019 годом;

отвод земельных участков под все виды строительства – **315**, что на 2% (322) меньше по сравнению с 2019 годом;

строительство объектов транспорта – **312**, что на 23% (254) больше по сравнению с 2019 годом;

строительство объектов социальной сферы – **208**, что на 9% (229) меньше по сравнению с 2019 годом;

инвестиционного строительства – **200**, что на 48% (384) меньше по сравнению с 2019 годом;

застройки внутри жилого массива – **187**, что на 31% (270) меньше по сравнению с 2019 годом.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **3092**, что на 1% (3132) меньше по сравнению с 2019 годом, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **1806**, что на 6% (1918) меньше по сравнению с 2019 годом;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **1047**, что на 1% (1055) меньше по сравнению с 2019 годом.

По вопросам **землепользования и имущества** - **2024**, что на 4% (1939) больше по сравнению с 2019 годом, из них:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **851**, что на 1% (839) больше по сравнению с 2019 годом;

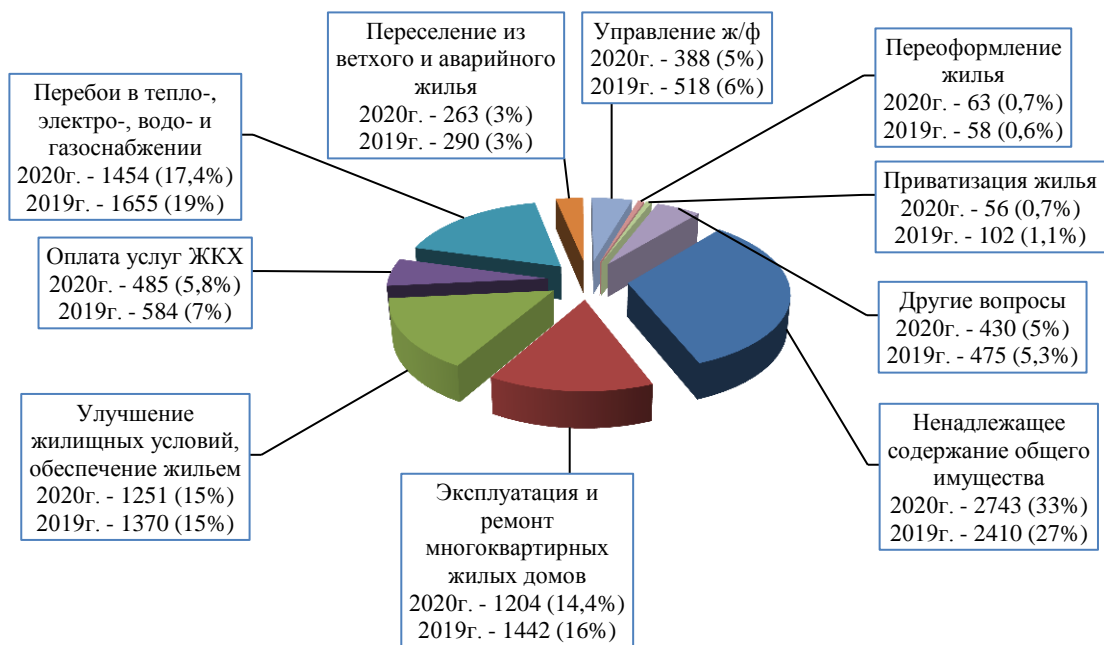
оформление правоустанавливающих документов на земельный участок – **282**, что на 18% (345) меньше по сравнению с 2019 годом;

аренда земельных участков – **275**, что на 11% (248) больше по сравнению с 2019 годом.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **1021**, что больше на 12% (910) по сравнению с 2019 годом, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **616**, рынков – **32**.

Анализ блока вопросов **жилищно-коммунальной сферы** показывает, что по сравнению с 2019 годом количество обращений уменьшилось на 6% и составляет **8337/8904** обращений.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы

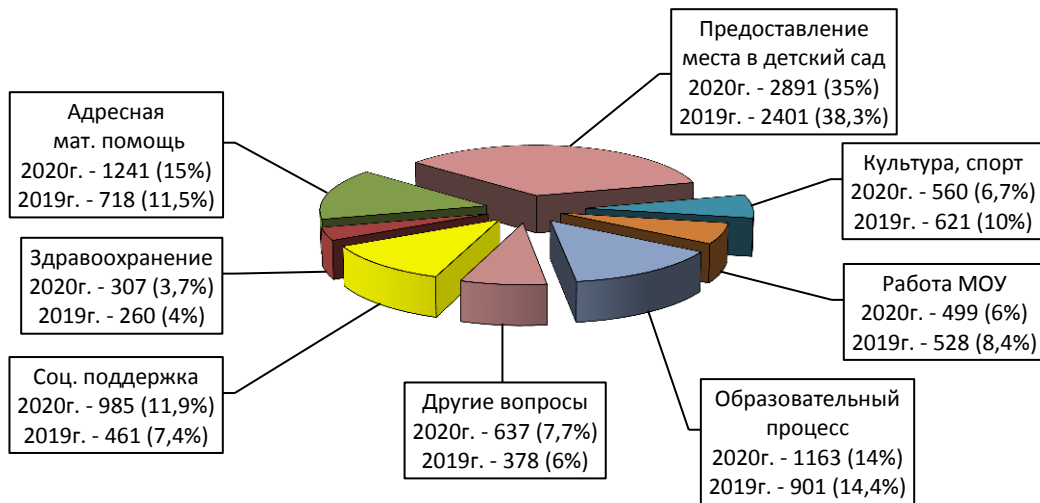


Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 2019 годом выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **2743**, что на 14% (2410) больше по сравнению с 2019 годом;
- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **1454**, что на 12% (1655) меньше по сравнению 2019 годом;
- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **1204**, что на 16,5% (1442) меньше по сравнению с 2019 годом;
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **485**, что на 17% (584) меньше по сравнению с 2019 годом;
- управление жилым фондом – **388**, что на 25% (518) меньше по сравнению с 2019 годом;
- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **1251**, что на 9% (1370) меньше по сравнению с 2019 годом;
- переселение из ветхого и аварийного жилья – **263**, что на 9% (290) меньше по сравнению с 2019 годом.

«Социальная сфера» - **8283**, что на 32% (6268) больше по сравнению с 2019 годом.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **2891**, что больше на 20% (2401) по сравнению с 2019 годом;

оказание материальной и финансовой помощи – **1241**, что на 73% (718) больше по сравнению с 2019 годом;

образовательный процесс – **1163**, что на 29% (901) больше по сравнению с 2019 годом;

социальная поддержка населения – **985**, что в 2,1 раз (461) больше по сравнению с 2019 годом;

вопросы культуры и спорта – **560**, что на 10% (621) меньше по сравнению с 2019 годом;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения и их материальное обеспечение – **499**, что на 5% (528) меньше по сравнению с 2019 годом.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» - 1294, что больше на 40% (925) по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.

рассмотрение обращений граждан – **386**, что на 14% (451) меньше по сравнению с 2019 годом;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **123**, что на 23% (159) меньше по сравнению с 2019 годом;

нарушение режима самоизоляции предприятиями и гражданами – **198**;

о несоблюдении масочного режима – **104**;

об ограничении доступа людей и транспортных средств на территории Новосибирской области – **54**.

Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» - 606, что на 42% (428) больше по сравнению с 2019 годом.

охрана общественного порядка – **456**, что на 55% (295) больше по сравнению с 2019 годом.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **8450** обращений (27%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **5613** (66%);
- направлено по компетенции – **1629** (5%) обращений;
- даны разъяснения – по **21199** (68%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

Из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **6320** обращений граждан, что на 14% (5532) больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, из них **1932** обращения поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 17% больше аналогичного периода 2019 года (1646).

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **812** обращений, что на 13% (720) больше аналогичного периода 2019 года, из них:

- **образование** – **501** обращение, что меньше на 10,5% (560) аналогичного периода 2019 года;
- **социальная поддержка** – **257** обращений, что в 2,3 раза (112) больше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года;
- **культура, спорт, молодежная политика** – **27** обращений, что на 8% (25) больше аналогичного периода 2019 года;
- **труд, заработная плата** – **19** обращений, что на 5,5% (18) больше аналогичного периода 2019 года;
- **опека и попечительство** – **8** обращений, что на 60% (5) больше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года.

2. По вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **527** обращений, что на 8% (486) больше аналогичного периода 2019 года, из них:

- **жилищные вопросы** – **271** обращение, что на 8% (251) больше аналогичного периода 2019 года;
- **жилищно – коммунальная сфера** – **256** обращений, что на 9% (235) больше аналогичного периода 2019 года.

3. По вопросам **экономики** – **534** обращения, что на 32,5% (403) больше аналогичного периода 2019 года, из них:

- **благоустройство** – **202** обращения, что на 46% (138) больше аналогичного периода 2019 года;
- **торговля** – **46** обращений, что на 64% (28) больше аналогичного периода 2019 года;
- **строительство и землепользование** – **179** обращений, что на 5% (170) больше аналогичного периода 2019 года;

- **транспорт** – **56** обращений, что на 2% (57) меньше аналогичного периода 2019 года;

- **прочие вопросы** – **51** обращение, что в 5,1 раз (10) больше аналогичного периода 2019 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **39** обращений, что на 70% (23) больше аналогичного периода 2019 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **20** обращений, что на 43% (14) больше аналогичного периода 2019 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) – **358** обращений (19,3%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **231** (64,5%);

- направлено по компетенции – **14** (0,7) обращений;

- даны разъяснения – по **1475** (80%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **237** обращений, что в 2,1 раза (115) больше аналогичного периода 2019 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **4934** обращения граждан, что на 7% больше аналогичного периода 2019 года (4621).

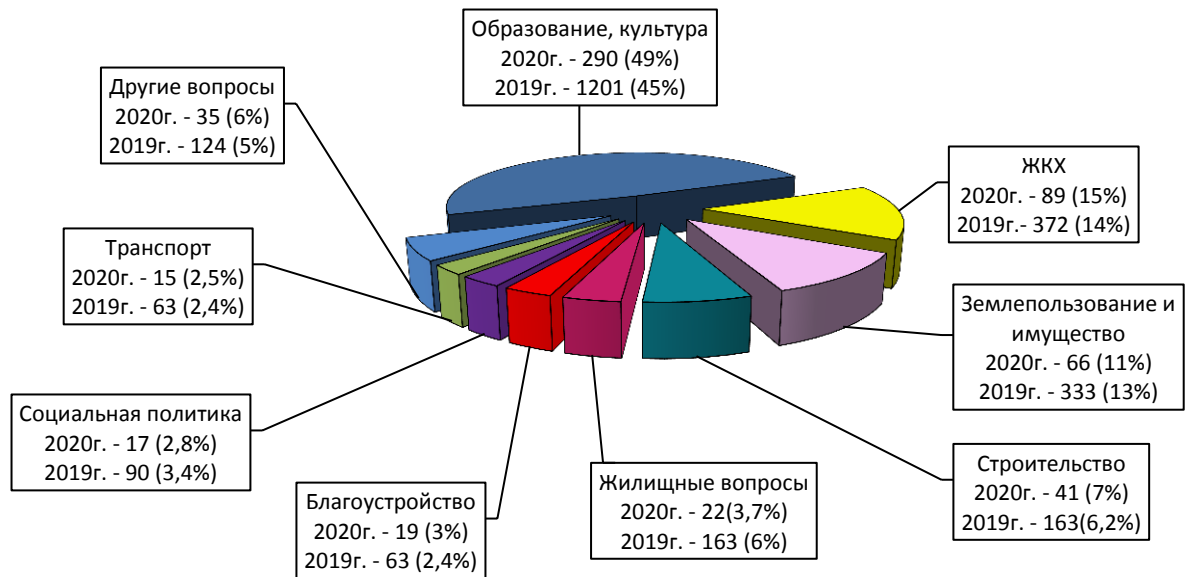
За отчетный период на 12% уменьшилось количество коллективных обращений (**1022/1165**).

В 2020 году в мэрию города Новосибирска поступило **124** благодарственных письма от жителей города (в 2019 году – 159).

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 2020 год руководителями мэрии принято **594** гражданина (в 2019 году - **2642**).

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



По вопросам **образования и культуры** поступило **290** обращений, что на 76% (1201) меньше аналогичного периода 2019 года.

По вопросам **жилищно - коммунальной сферы** поступило **89** обращений, что на 76% (372) меньше аналогичного периода 2019 года.

По вопросам **землепользования и имущества** поступило **66** обращений, что на 80% (333) меньше аналогичного периода 2019 года.

По вопросам **строительства** поступило **41** обращение, что на 75% (163) меньше аналогичного периода 2019 года.

По **жилищным вопросам** поступило **22** обращения, что на 86,5% (163) меньше аналогичного периода 2019 года.

По вопросам **благоустройства магистральных дорог и улиц частного сектора** поступило **19** обращений, что на 86% (133) меньше аналогичного периода 2019 года.

По вопросам **социальной политики** поступило **17** обращений, на 81% (90) меньше аналогичного периода 2019 года.

По вопросам **транспорта** поступило **15** обращений, что на 76% (63) меньше аналогичного периода 2019 года.

Из **594** обращений рассмотрено **591 (99%)**, на рассмотрении в установленные сроки находится **3 (1%)** обращения.

Результативность рассмотрения обращений граждан с личных приемов руководителей мэрии:

- поддержано - **225 (38%)** обращений, в том числе меры приняты – по 152 (**67,5%**) обращениям,
- даны разъяснения – по **369 (62%)** обращениям.

Устные обращения граждан.

На прием к **специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска** обратилось **1937** граждан, что на 73% меньше по сравнению с 2019 годом (7177).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра поступило **22374** устных обращения граждан, что на 7% больше по сравнению с 2019 годом (20994).

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.

Мобильной приемной при участии структурных подразделений мэрии с выездом на место рассмотрено **21** обращение граждан.

В соответствии с **Планом проведения контрольных мероприятий** по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан специалистами общественной приемной мэра проведено **три** контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях мэрии.

Организовано и проведено совместно со структурными подразделениями мэрии **две «прямые» телефонные линии** по актуальным вопросам городской жизни.

Принято участие в проведении **адаптационного** семинара для вновь принятых на работу.

В общественной приемной мэра города Новосибирска **юристы** Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **130** гражданам.

Начальник управления

Т.А.Цюрик