Информационно-статистический обзор
о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 2025 году, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В **2025 году** в мэрию города Новосибирска поступило **43859** обращений граждан (*в 2024 году – 56705*), из них:

22460 – письменных обращений и запросов информации (*в 2024 году – 33498*);

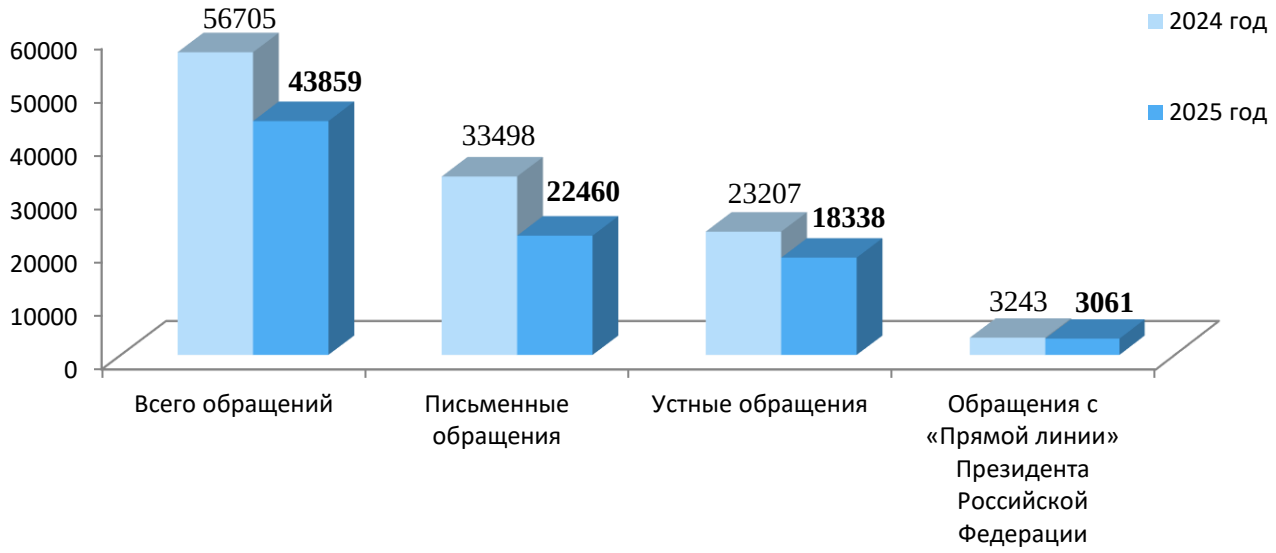
18338 – устных обращений (*в 2024 году – 23207*), из них поступивших:

- на личном приеме руководителей мэрии - **966** обращения граждан (*в 2024 году – 1132*);
- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **3497** (*в 2024 году – 4078*);
- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **13875** (*в 2024 году – 17997*);

3061 – с «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 19 декабря 2024 года (*в 2024 году – 3243*).

Количество обращений в 2025 году **(43859)** уменьшилось на 23% (56705) по сравнению с 2024 годом.

Структура и динамика обращений граждан



В 2025 году поступило **22460** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **8496**, что составляет **38%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2024 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 33% (33498).

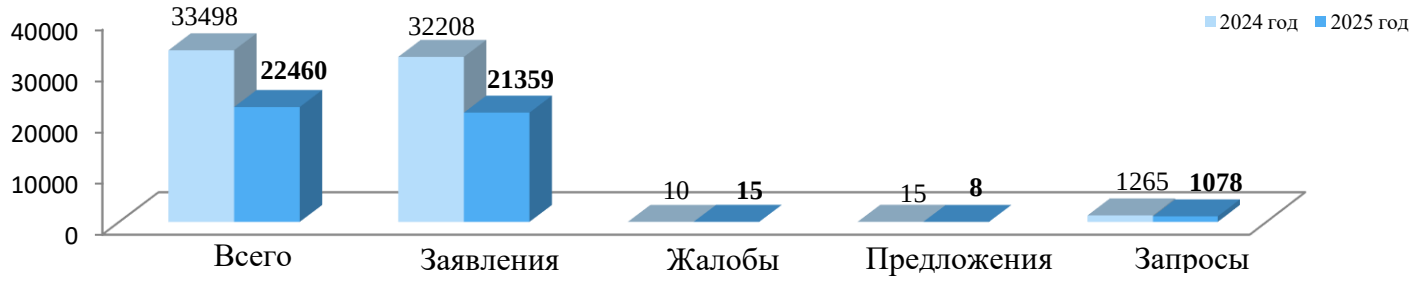
Виды письменных обращений:

- **заявления** – **21359** (95,1%) (в 2024 году – 32208);
- **жалобы** – **15** (0,07%) (в 2024 году – 10);
- **предложения - 8** (0,03%) (в 2024 году – 15);

- **запросы** – **1042** (4,6%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») (в 2024 году – 1216);

- **запросы** – **36** (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 2024 году – 49).

Виды письменных обращений граждан



В **22460** письменных обращениях и запросах информации содержится **25601** вопрос, относящийся к тематическим разделам:

- экономика – 12269 (47,9% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 5017 (19,6%);
- жилищно – коммунальная сфера – 4993 (19,5%);
- государство, общество, политика – 2500 (9,8%);
- оборона, безопасность, законность – 822 (3,2%).

1. «Экономика» - 12269, что меньше на 38% (19817) по сравнению с 2024 годом.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов; комплексное благоустройство; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения; дорожные знаки и дорожная разметка; градостроительство, архитектура и проектирование; деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли; реклама; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог.

2. «Социальная сфера» - 5017, что меньше на 13% (5749) по сравнению с 2024 годом.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: нехватка мест в дошкольных образовательных учреждениях; проведение общественных мероприятий; условия проведения образовательного процесса; поступление в образовательные организации; конфликтные ситуации в образовательных организациях; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста; просьбы об оказании финансовой промощи; санитарно-эпидемиологическое благополучие населения.

3. «Жилищно – коммунальная сфера» - 4993, что меньше на 41% (8445) по сравнению с 2024 годом.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: содержание общего имущества; перебои в теплоснабжении; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; перебои в водоснабжении; оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта; обращение с твердыми коммунальными отходами; капитальный ремонт общего имущества; переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны; ремонт и эксплуатация ливневой канализации.

4. «Государство, общество, политика» - 2500, что меньше на 5% (2624) по сравнению с 2024 годом.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: представление и истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления; благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений; деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; результаты рассмотрения обращения; благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления.

5. «Оборона, безопасность, законность» - 822, что меньше на 2% (835) по сравнению с 2024 годом.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: охрана общественного порядка; нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок; предоставление жилья по договору социального найма; памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **798**, что меньше на 20% (994) по сравнению с 2024 годом.

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 2025 год руководителями мэрии принято **966** граждан, что меньше на 15% (1132) по сравнению с 2024 годом.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, резервирование земель для государственных и муниципальных нужд; конфликтные ситуации в образовательных организациях; поступление в образовательные организации; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях.

Устные обращения граждан

В 2025 году **специалистами общественной приемной мэра** принято **3497** граждан, что меньше на 14% (4078) по сравнению с 2024 годом. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **13875** устных обращений граждан, что меньше на 23% (17997) по сравнению с 2024 годом.