

**Информационно-аналитический обзор**  
обращений граждан, организаций и общественных объединений,  
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска  
во 2 квартале 2019 года и результатах рассмотрения

Во 2 квартале 2019 года в мэрию города Новосибирска поступило **14444** обращения граждан (в 1 квартале 2019 года - 11847; во 2 квартале 2018 года – 14247), из них:

**6983** - письменных обращений и запросов информации (в 1 квартале 2019 года - 5630; во 2 квартале 2018 года – 7343);

**7461** – устных обращений (в 1 квартале 2019 года - 6217; во 2 квартале 2018 года – 6904), из них поступивших:

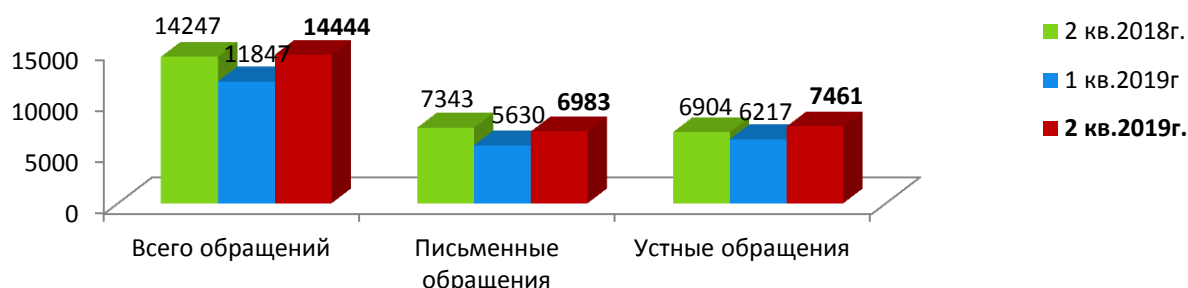
- на личном приеме руководителей мэрии - **678** обращений граждан (в 1 квартале 2019 года - 436; во 2 квартале 2018 года – 670);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1699** (в 1 квартале 2019 года - 1557; во 2 квартале 2018 года – 1921);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5084** (в 1 квартале 2019 года - 4224; во 2 квартале 2018 года – 4313).

**Количество обращений** во 2 квартале 2019 года (**14444**) увеличилось на 22% (11847) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 1,4% (14247) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

**Структура и количество обращений граждан**



Во 2 квартале 2019 года поступило **6983** письменных обращения и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2758**, что составляет **39%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений увеличилось на 24% (5630) и уменьшилось на 5% (7343) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **6781** (97,1%) (в 1 квартале 2019 года – 5388; во 2 квартале 2018 года - 7140);

- **жалобы** - **48** (0,7%) ( в 1 квартале 2019 года – 100; во 2 квартале 2018 года - 29);

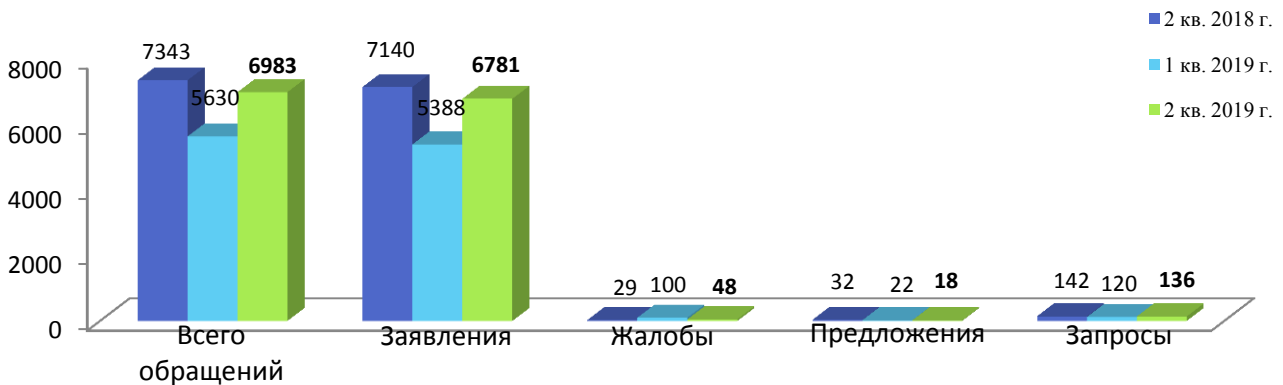
- **предложения** - **18** (0,3%) ( в 1 квартале 2019 года – 22; во 2 квартале 2018 года - 32);

- **запросы** – **9** (0,1%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления») (в 1 квартале 2019 года – 14; во 2 квартале 2018 года - 23);

- **запросы** – **127** ( 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 1 квартале 2019 года – 106; во 2 квартале 2018 года - 119).

### Виды письменных обращений граждан



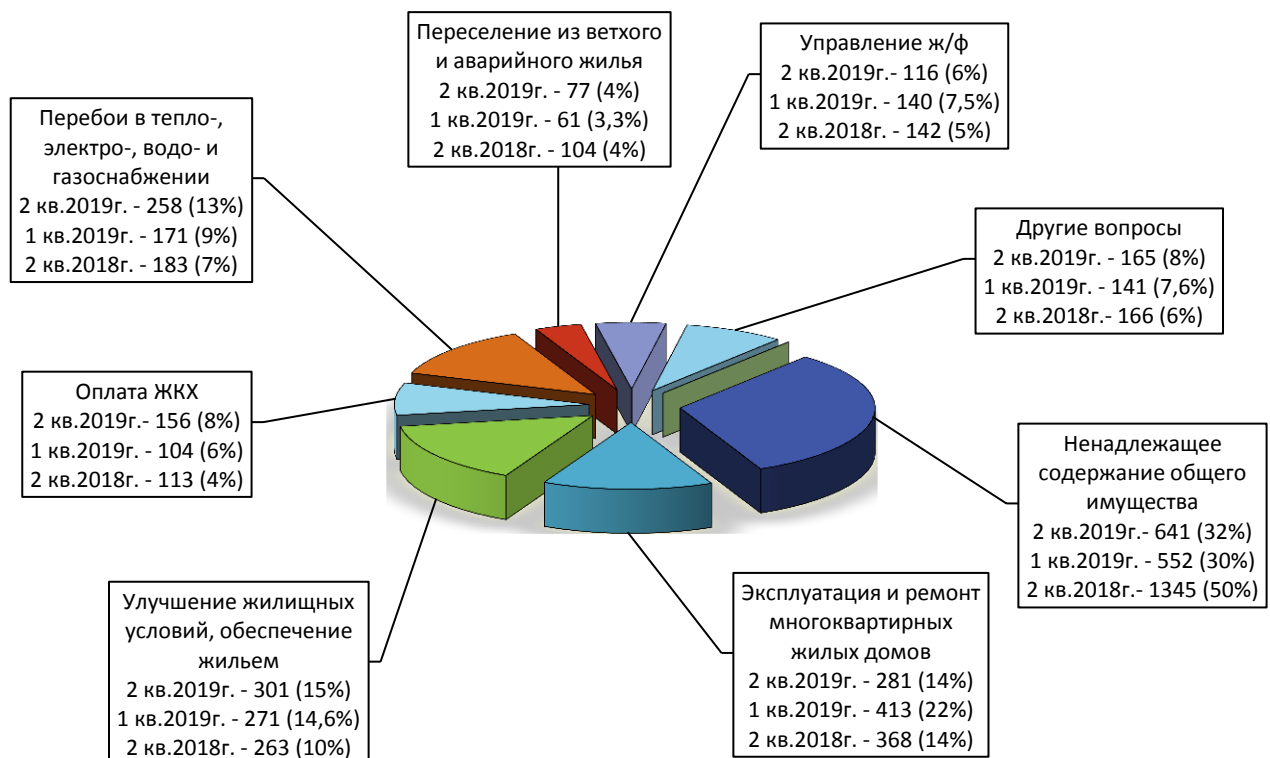
В **6983** письменных обращениях и запросах информации содержится **8080** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4173 (52% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 1995 (25%);
- социальная сфера – 1544 (19%);
- государство, общество, политика – 266 (3%);
- оборона, безопасность, законность – 102 (1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Жилищно – коммунальная сфера» - **1995**, что на 8% (1853) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 26% (2684) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

### Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 1 кварталом 2019 года и с 2 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **641**, что на 16% (552) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 52% (1345) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **281**, что меньше на 32% (413) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 24% (368) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **301**, что больше на 11% (271) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 14% (263) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **258**, что больше на 51% (171) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 41% (183) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

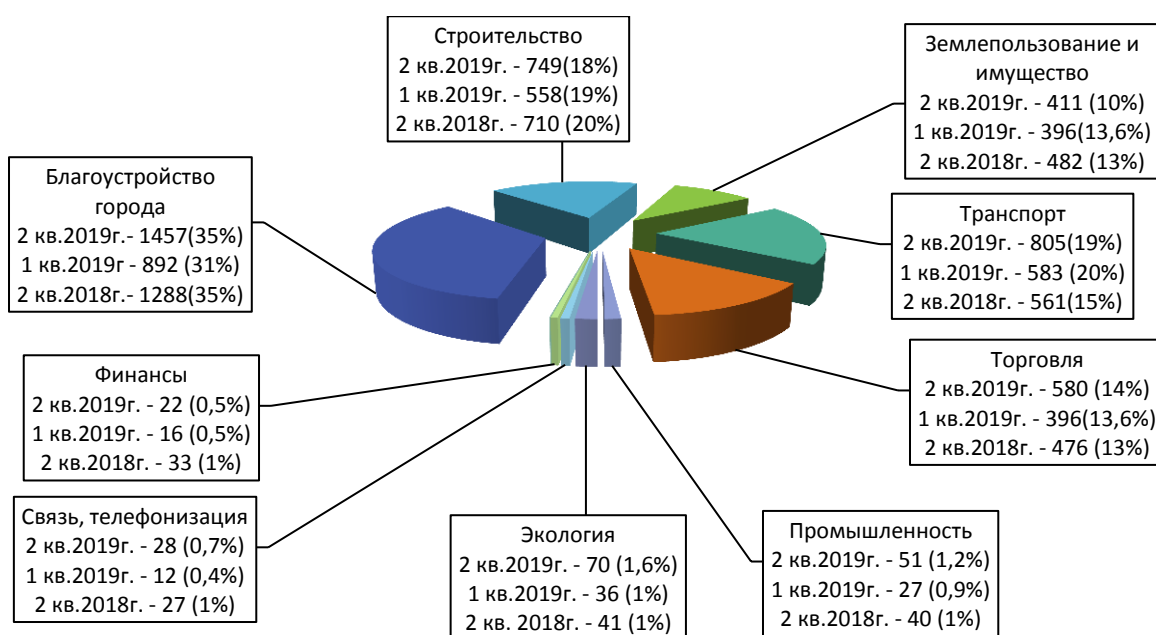
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **156**, что больше на 50% (104) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 38% (113) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **77**, что на 26% (61) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 26% (104) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- управление жилым фондом – **116**, что меньше на 17% (140) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 18% (142) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

«**Экономика**» - **4173**, что больше на 43% (2916) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 14% (3658) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

### Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **1457**, что больше на 63% (892) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 13% (1288) по сравнению с 2 кварталом 2018 года, в том числе:

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **176**, что меньше на 61% (453) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 36% (274) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **385**, что в 2,7 раз (144) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 35% (594) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **148**, что на 37% (108) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 3% (152) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **805**, что больше на 38% (583) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 43% (561) по сравнению с 2 кварталом 2018 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **567**, что больше на 91% (297) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 71% (331) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **181**, что на 9,5% (200) меньше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 41% (128) больше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

По вопросам **строительства** - **749**, что больше на 34% (558) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 5% (710) по сравнению с 2 кварталом 2018 года, в том числе:

инвестиционного строительства – **93**, что меньше на 9% (102) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 26% (126) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

соблюдение строительных норм - **147**, что больше на 45,5% (101) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 7% (137) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **91**, что на 12% (81) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 30,5% (131) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

застройки внутри жилого массива – **131**, что больше в 4,4 раза (30) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 68% (78) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

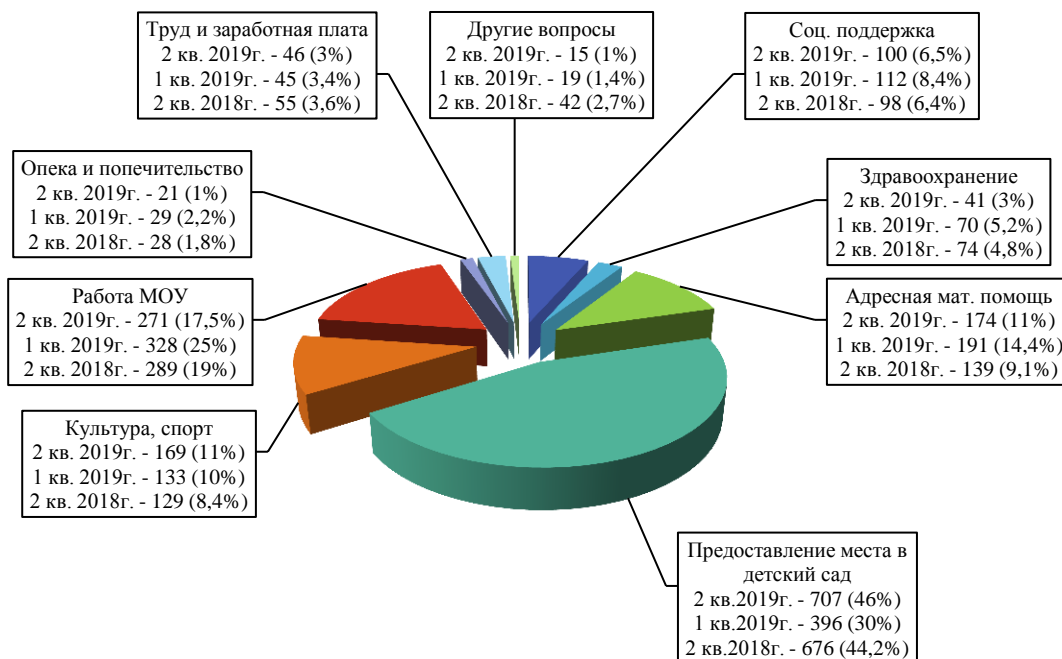
По вопросам **землепользования и имущества** - **411**, что на 4% (396) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 15% (482) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года, в том числе:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **179**, что меньше на 8% (194) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 36% (281) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **580**, что больше на 46% (396) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 22% (476) по сравнению с 2 кварталом 2018 года, из них по вопросам: рекламы – **344**, работы торговых предприятий – **158**, рынков – 6.

«Социальная сфера» - **1544**, что больше на 17% (1323) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 1% (1530) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

## Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **271**, что меньше на 17% (328) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 6% (289) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **707**, что больше на 78,5% (396) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 5% (676) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **174**, что на 9% (191) меньше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 25% (139) больше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

«Государство, общество, политика» - **266**, что на 31% (203) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 10% (295) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 1 кварталом 2019 года и с 2 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **92**, что больше на 35% (68) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 15% (80) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

работа с обращениями граждан – **174**, что больше на 67% (104) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 3% (169) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **64**, что больше в 2,1 раз (31) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 39% (46) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

«Оборона, безопасность, законность» - **102**, что на 54,5% (66) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 16% (122) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела «**Оборона, безопасность, законность**» в сравнении с 1 кварталом 2019 года и с 2 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **78**, что больше на 73% (45) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 42% (55) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

**Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:**

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1834** обращения (28%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **873** (48%);

- даны разъяснения – по **4537** (68%) обращениям;

- направлено по компетенции – **268** (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.

Во 2 квартале 2019 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1367** обращений граждан, что на 19% (1150) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 11% (1544) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года, из них **419** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 34% (313) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 27,5% (578) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **215** обращений, что на 59% (135) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 15% (254) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

- **социальная поддержка** – **28** обращений, что больше на 12% (25) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и по сравнению с 2 кварталом 2018 года (25);

- **образование** – **181** обращение, что на 83% (99) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 14% (211) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **3** обращения, что соответствует уровню 1 квартала 2019 года (4) и 2 квартала 2018 года (5);

- **труд, заработная плата** – **2** обращения, что меньше на 67% (6) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 83% (12) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- **опека и попечительство** – **1** обращение, что соответствует уровню 1 квартала 2019 года (1) и 2 квартала 2018 года (1).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **90** обращений, что меньше на 8% (98) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 42% (155) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

- **жилищные вопросы** – **51** обращение, что меньше на 21,5% (65) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 46% (94) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **39** обращений, что на 18% (33) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 36% (61) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

3. По вопросам **экономики** – **105** обращений, что на 50% (70) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 26% (142) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

- **строительство и землепользование** – **41** обращение, что на 28% (32) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 18% (50) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- **благоустройство** – **40** обращений, что в 2,3 раза (17) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 41% (68) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- **транспорт** – **16** обращений, что больше на 33% (12) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и в 4 раза (4) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- **торговля** – **6** обращений, что соответствует уровню 1 квартала 2019 года (7) и на 54% (13) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

- **прочие вопросы** – **2** обращения, что соответствует уровню 1 квартала 2019 года (2) и на 71% (7) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **5** обращений, что меньше на 28,5% (7) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 76% (21) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **4** обращения, что соответствует уровню 1 квартала 2019 года (3) и на 33% (6) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

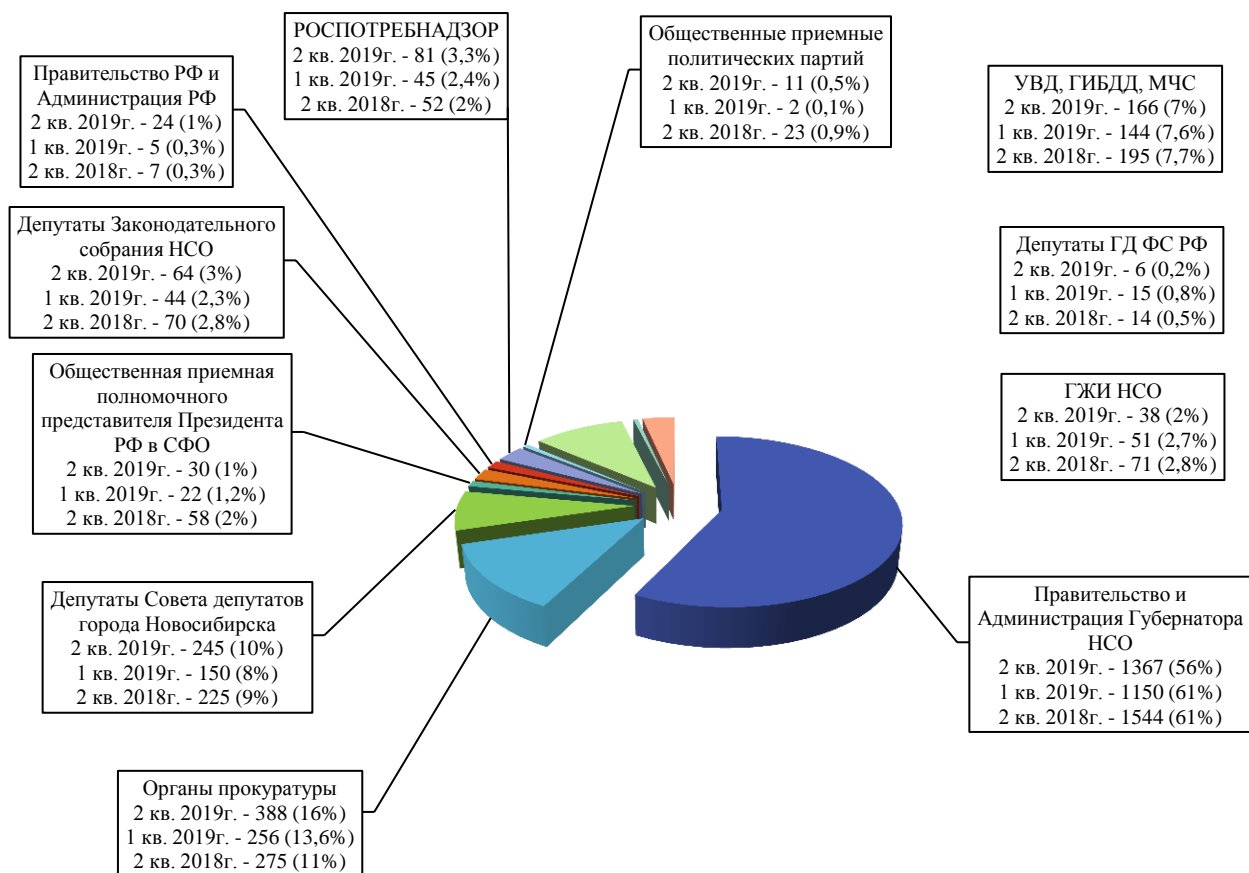
**Результаты рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:**

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **103** обращения (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **60** (58%);

- даны разъяснения – по **316** (75%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **30** обращений, что на 36% (22) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 48% (58) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

## Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1053** обращения граждан, что больше на 43% (734) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 6% (990) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Из Правительства Российской Федерации поступило **24** обращения, что больше в 4,8 раз (5) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и в 3,4 раза (7) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **6** обращений, что меньше на 60% (15) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 57% (14) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **64** обращения, что на 45% (44) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 8,5% (70) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **245** обращений, что больше на 63% (150) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 9% (225) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Из прокуратуры города и области – **388** обращений, что больше на 51,5% (256) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 41% (275) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.



Из Роспотребнадзора поступило **81** обращение, что больше на 80% (45) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 56% (52) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Из общественных приемных политических партий поступило **11** обращений, что в 5,5 раз (2) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 52% (23) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **166** обращений, что на 15% (144) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 15% (195) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

Из ГЖИ НСО поступило **38** обращений, что меньше на 25% (51) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 46% (71) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

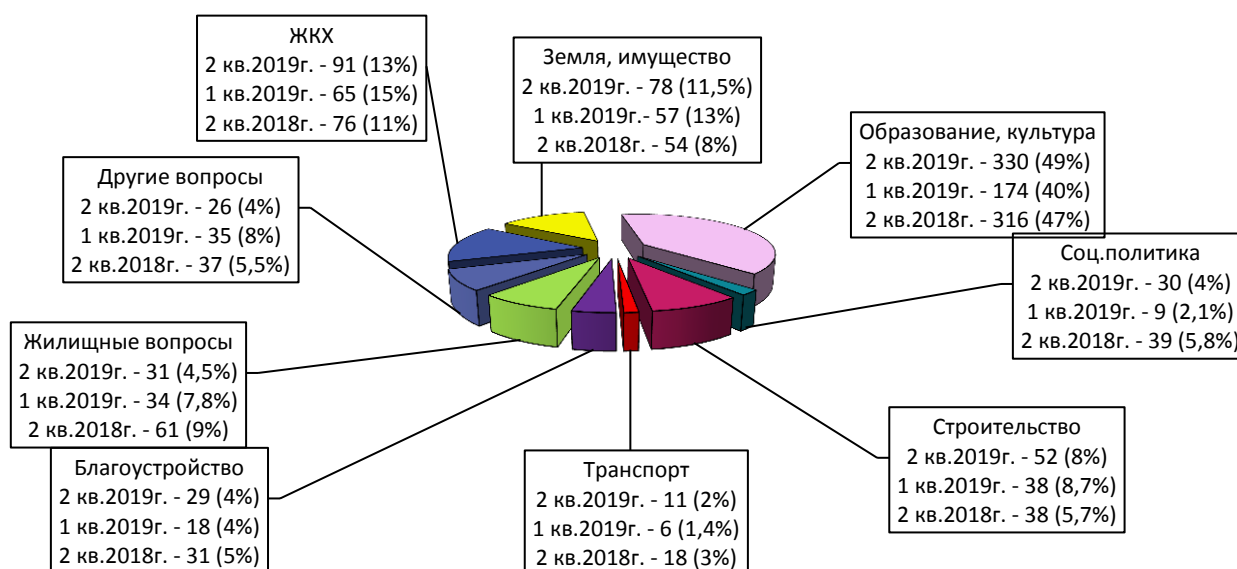
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **283**, что больше на 10% (257) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 31% (216) по сравнению с 2 кварталом 2018 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **64** благодарственных письма 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 2 квартал 2019 года руководителями мэрии принято **678** граждан, что больше на 55,5% (436) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 1% (670) по сравнению с 2 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 – **330** обращений, что больше на 90% (174) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 4% (316) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

жилищно-коммунальная сфера – **91** обращение, что больше на 40% (65) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 20% (76) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

жилищные вопросы – **31** обращение, что меньше на 9% (34) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 49% (61) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

землепользование и имущество – **78** обращений, что больше на 37% (57) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 44% (54) по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

социальная политика – **30** обращений, что в 3,3 раза (9) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 23% (39) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года;

строительство – **52** обращения, что больше на 37% (38) по сравнению с 1 кварталом 2019 года и по сравнению с 2 кварталом 2018 года (38).

Из **678** поступивших обращений рассмотрено 621 (92%), на рассмотрении находится 57 (8%) обращений.

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **253** обращения (41%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **190** (75%);

- даны разъяснения – по **368** (59%) обращениям.

### **Устные обращения граждан**

Во 2 квартале 2019 года специалистами общественной приемной мэра принято **1699** граждан, что на 9% (1557) больше по сравнению с 1 кварталом 2019 года и на 11,5% (1921) меньше по сравнению с 2 кварталом 2018 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **5084** устных обращения граждан, что больше на 20% (4224) по сравнению с 1 кварталом 2019 года, и на 18% (4313) по сравнению с 2 кварталом 2018 года. Из **5084**, поступивших устных обращения, по **1849** обращениям были приняты оперативные меры, по **3235** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Организовано проведение «Дня открытых дверей», посвященного Международному дню защиты детей. В ходе проведения «Дня открытых дверей» проведен приём граждан специалистами департамента образования мэрии города Новосибирска; департамента социальной поддержки мэрии города Новосибирска; управления по жилищным вопросам мэрии города Новосибирска; представителями Управления Федеральной службы судебных приставов по Новосибирской области и прокуратуры города Новосибирска.

Организовано проведение двух телефонных «прямых линий»: «О мерах по обеспечению прав детей на территории города Новосибирска»; «Как не стать жертвой мошенников».

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **250** гражданам.

Принято участие в проведении **двух** адаптационных семинаров 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 **14** оперативных информационных сообщений.

#### **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 департаменте земельных и имущественных отношений мэрии, в управлении архитектурно-строительной инспекции мэрии.

В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан.

Начальник управления

Т. А. Цюрик