

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
в 3 квартале 2020 года и результатах рассмотрения

В 3 квартале 2020 года в мэрию города Новосибирска поступило **14209** обращений граждан (во 2 квартале 2020 года - 15416; в 3 квартале 2019 года – 16873), из них:

9091 - письменных обращений и запросов информации (во 2 квартале 2020 года - 7959; в 3 квартале 2019 года – 8641);

5118 – устных обращений (во 2 квартале 2020 года - 7457; в 3 квартале 2019 года – 8232), из них поступивших:

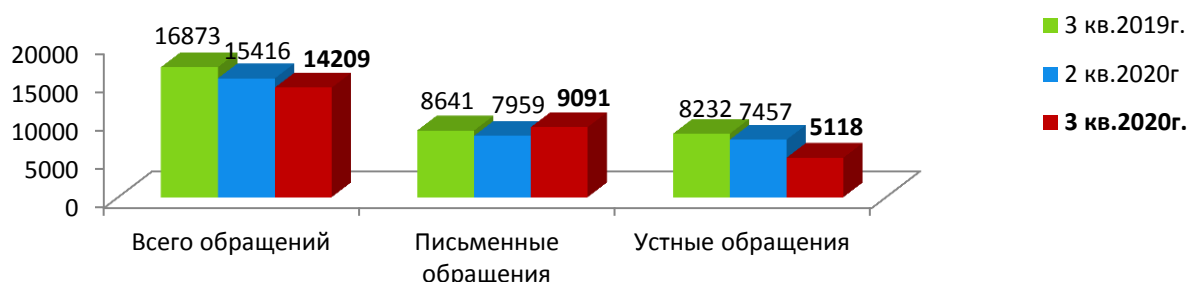
- на личном приеме руководителей мэрии - **19** обращений граждан (во 2 квартале 2020 года - 44; в 3 квартале 2019 года – 793);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **41** (во 2 квартале 2020 года - 66; в 3 квартале 2019 года – 2032);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5058** (во 2 квартале 2020 года - 7347; в 3 квартале 2019 года – 5407).

Количество обращений в 3 квартале 2020 года уменьшилось (**14209**) на 8% (15416) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 16% (16873) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Структура и количество обращений граждан



В 3 квартале 2020 года поступило **9091** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **5213**, что составляет **57%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2 кварталом 2020 года количество обращений увеличилось на 14% (7959) и на 5% (8641) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **8658** (95%) (во 2 квартале 2020 года – 7641; в 3 квартале 2019 года - 8456);

- **жалобы** – **159** (2%) (во 2 квартале 2020 года – 82; в 3 квартале 2019 года - 12);

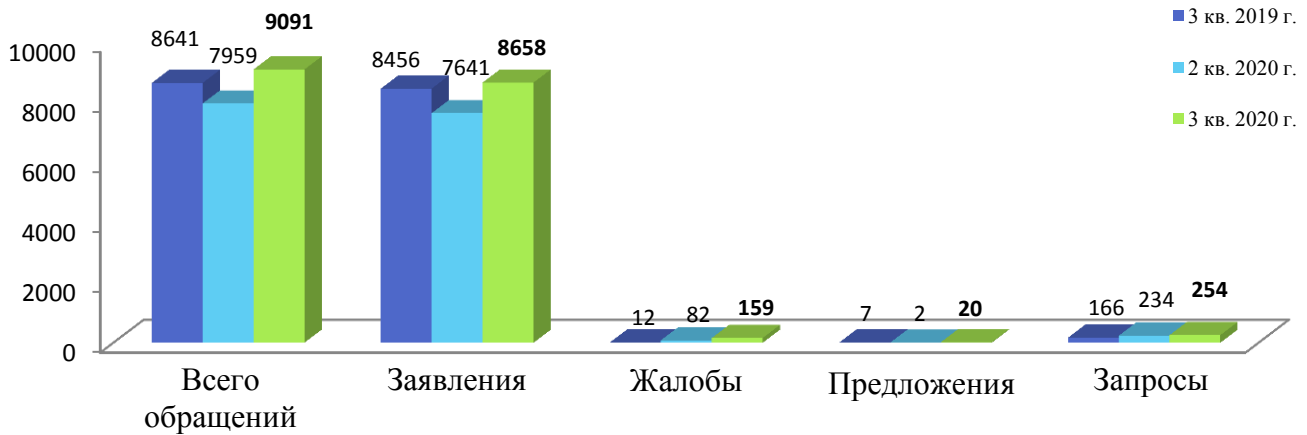
- **предложения** - **20** (0,2%) (во 2 квартале 2020 года – 2; в 3 квартале 2019 года - 7);

- **запросы** – **10** (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») (во 2 квартале 2020 года – 19; в 3 квартале 2019 года - 16);

- **запросы** – **244** (2,7%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации»)(во 2 квартале 2020 года – 215; в 3 квартале 2019 года - 150).

Виды письменных обращений граждан



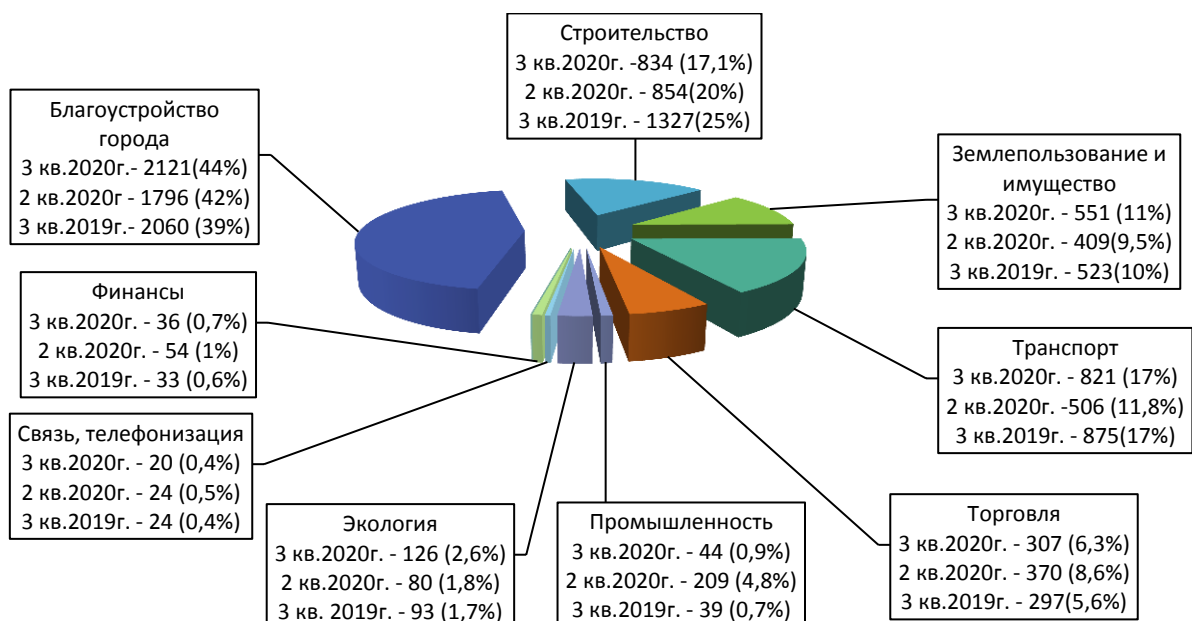
В **9091** письменных обращениях и запросах информации содержится **10282** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4860 (46,2% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2865 (20,3%);
- социальная сфера – 2192 (24,4%);
- государство, общество, политика – 267 (6,1%);
- оборона, безопасность, законность – 98 (3%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **4860**, что на 13% (4302) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 8% (5271) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства - 2121**, что больше на 18% (1796) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 3% (2060) по сравнению с 3 кварталом 2019 года, в том числе:

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **800**, что больше на 62% (494) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 89% (423) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **645**, что меньше на 7% (692) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 37% (1023) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **183**, что меньше на 8% (199) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 20% (228) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **70**, что на меньше на 52% (146) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 31% (101) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения - 821**, что на 62% (506) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 6% (875) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **571**, что в 2 раза (282) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 6% (610) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **152**, что на 18% (129) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 22% (194) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

По вопросам **строительства - 834**, что меньше на 2% (854) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 37% (1327) по сравнению с 3 кварталом 2019 года, в том числе:

реклама – **209**, что меньше на 44% (372) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 69% (678) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

инвестиционного строительства – **49**, что на 32% (37) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 55% (108) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

соблюдение строительных норм - **139**, что на 12% (124) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 21% (176) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **87**, что больше на 43% (61) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 4% (84) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

застройки внутри жилого массива – **24**, что меньше на 17% (29) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 64% (66) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

По вопросам **землепользования и имущества - 551**, что больше на 35% (409) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 5% (523) по сравнению с 3 кварталом 2019 года, в том числе:

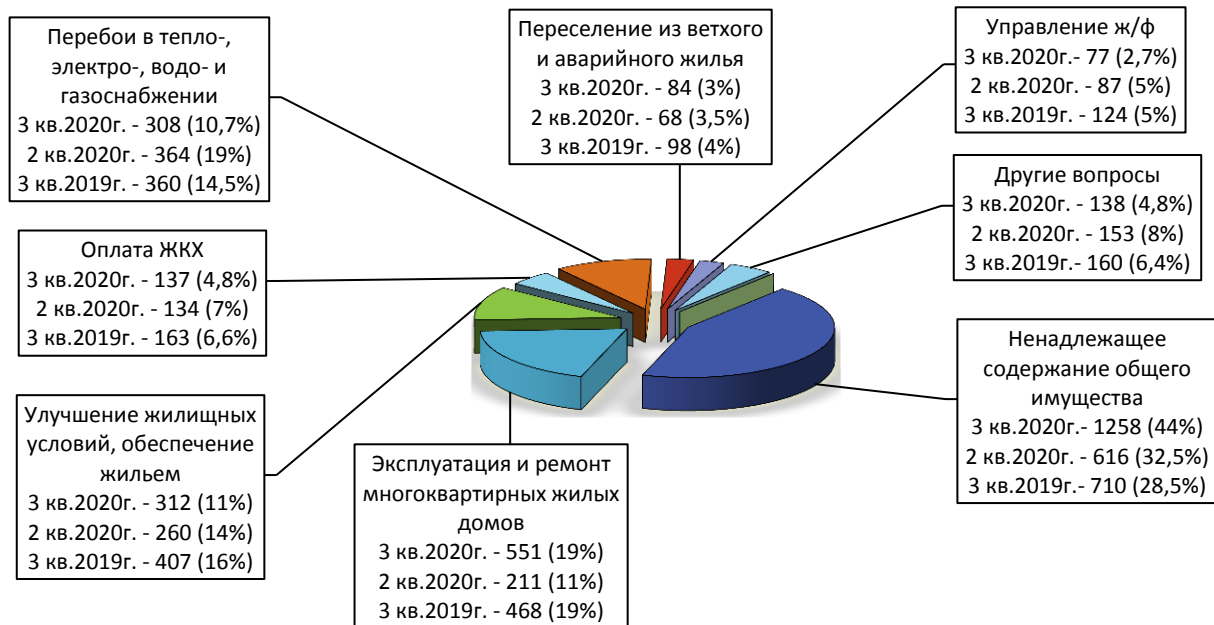
земельные споры, землеустройство, установление границ – **281**, что больше на 15% (245) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 38% (204) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания - 307**, что на 17% (370) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 3% (297) больше по сравнению с 3

кварталом 2019 года, из них по вопросам работы торговых предприятий – **214**, благоустройства кладбищ – **13**, рынков – **3**.

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2865**, что больше на 51% (1893) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 15% (2490) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы жилищно-коммунальной сферы в сравнении с 2 кварталом 2020 года и с 3 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **308**, что меньше на 15% (364) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 14% (360) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- ненадлежащее содержание общего имущества – **1258**, что больше в 2 раза (616) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 77% (710) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **551**, что больше в 2,6 раз (211) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 18% (468) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **312**, что на 20% (260) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 23% (407) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

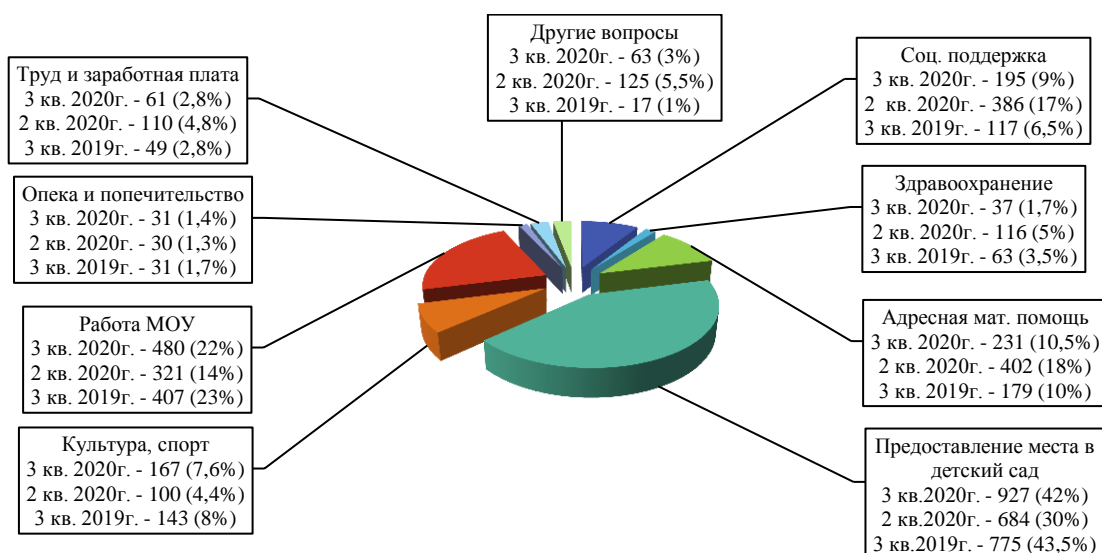
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **137**, что на 2% (134) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 16% (163) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- управление жилым фондом – **77**, что меньше на 11% (87) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 38% (124) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **84**, что на 24% (68) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 14% (98) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

«Социальная сфера» - **2192**, что на 4% (2274) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 23% (1781) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **480**, что больше на 50% (321) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 18% (407) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **927**, что больше на 36% (684) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 20% (775) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **231**, что на 43% (402) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 29% (179) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

социальная поддержка – **195**, что на 49% (386) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 67% (117) больше по сравнению с 3 кварталом 2020 года;

оказание медицинской помощи – **37**, что меньше на 68% (116) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 41% (63) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

трудовые споры и выплата пособия – **61**, что на 45% (110) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 24% (49) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

«Государство, общество, политика» - **267**, что на 53% (574) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 12% (238) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 2 кварталом 2020 года и с 3 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **179**, что на 57% (413) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 97% (91) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

работа с обращениями граждан – **75**, что меньше на 31% (109) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 14% (87) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **13**, что меньше на 75% (52) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 58% (31) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

«Оборона, безопасность, законность» - **98**, что меньше на 63% (265) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 27% (134) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 2 кварталом 2020 года и с 3 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **77**, что меньше на 62% (205) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и 21% (98) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **2291** обращение (26%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 1351 (59%);

- даны разъяснения – по **5927** (67%) обращениям;

- направлено по компетенции – **684** (8%) обращения (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.

В 3 квартале 2020 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1565** обращений граждан, что на 8% (1705) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 8% (1448) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года, из них **453** обращения поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что меньше на 12% (512) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 7% (488) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **206** обращений, что меньше на 12% (235) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 2% (210) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

- **образование** – **145** обращений, что на 48% (98) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 16% (173) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **социальная поддержка** – **48** обращений, что на 60% (120) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 85% (26) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **8** обращений, что больше на 33% (6) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 60% (5) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **труд, заработная плата** – **3** обращения, что меньше на 67% (9) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 40% (5) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **опека и попечительство** – 2 обращения, что соответствует уровню 2 квартала 2020 года (2) и 3 квартала 2019 года (1).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – 99 обращений, что меньше на 21% (125) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 32% (146) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

- **жилищные вопросы** – 48 обращений, что меньше на 24% (63) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 44% (86) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – 51 обращение, что меньше на 18% (62) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 15% (60) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

3. По вопросам **экономики** – 135 обращений, что больше на 5% (129) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 12% (121) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

- **строительство и землепользование** – 43 обращения, что на 23% (35) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 19% (53) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **благоустройство** – 37 обращений, что на 36% (58) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и соответствует уровню 3 квартала 2019 года (37);

- **транспорт** – 19 обращений, что на 46% (13) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 14% (22) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **торговля** – 15 обращений, что больше на 15% (13) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 88% (8) по сравнению с 3 кварталом 2019 года;

- **прочие вопросы** – 21 обращение.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – 4 обращения, что меньше на 79% (19) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 33% (6) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – 9 обращений, что больше в 2,2 раза (4) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 80% (5) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

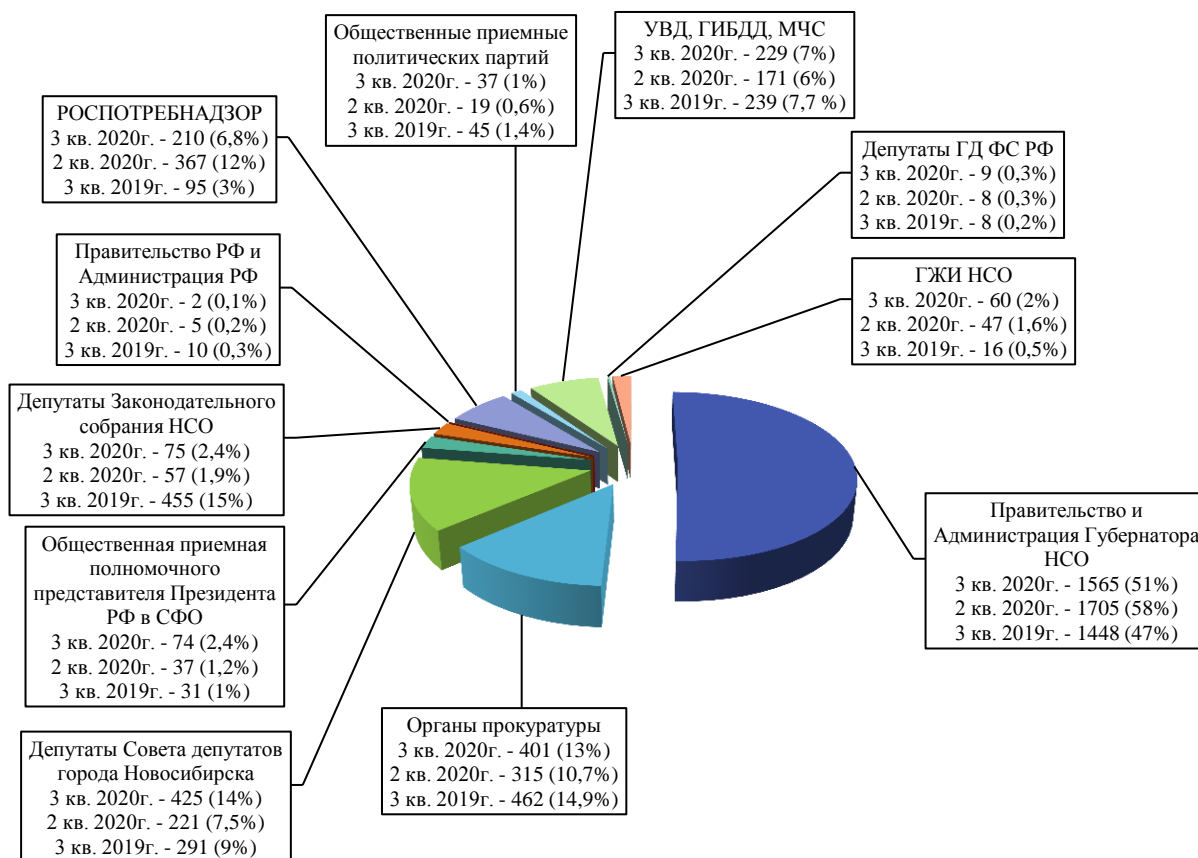
Результаты рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 95 обращений (22%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 58 (61%);

- даны разъяснения – по 345 (78%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило 74 обращения, что больше в 2 раза (37) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и в 2,4 раза (31) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1522** обращения граждан, что на 22% (1247) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 8% (1652) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Из Правительства Российской Федерации поступило **2** обращения, что меньше на 60% (5) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 80% (10) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **9** обращений, что соответствует уровню 2 квартала 2020 года (8) и 3 квартала 2019 года (8).

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **75** обращений, что на 32% (57) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 84% (455) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **425** обращений, что больше на 92% (221) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 46% (291) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Из прокуратуры города и области – **401** обращение, что на 27% (315) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 13% (462) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Из Роспотребнадзора поступило **210** обращений, что на 43% (367) меньше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и в 2,2 раза (95) больше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Из общественных приемных политических партий поступило **37** обращений, что на 95% (19) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 18% (45) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **229** обращений, что на 34% (171) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 4% (239) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Из ГЖИ НСО поступило **60** обращений, что больше на 28% (47) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и в 3,7 раз (16) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **321**, что на 90% (169) больше по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 2% (327) меньше по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **14** 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 3 квартал 2020 года руководителями мэрии принято **19** граждан, что меньше на 57% (44) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 98% (793) по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

Устные обращения граждан

В 3 квартале 2020 года специалистами общественной приемной мэра принято **41** гражданин, что меньше на 38% (66) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 98% (2032) по сравнению с 3 кварталом 2019 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **5058** устных обращений граждан, что меньше на 31% (7347) по сравнению с 2 кварталом 2020 года и на 6% (5407) по сравнению с 3 кварталом 2019 года. Из **5058**, поступивших устных обращений, по **1880** обращениям были приняты оперативные меры, по **3178** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Общественной приемной мэра города еженедельно 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 3 квартале 2020 года подготовлено, размещено на портале и направлено 16 оперативных информаций.