

Информационно-аналитический обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска в 3 квартале 2017 года и результатах рассмотрения

В 3 квартале 2017 года в мэрию города Новосибирска поступило **15431** обращение граждан (в 3 квартале 2016 года –15411; во 2 квартале 2017 года - 13855), из них:

6792 - письменных обращения и запросов информации (в 3 квартале 2016 года – 6398; во 2 квартале 2017 года - 6033);

8639 – устных обращений (в 3 квартале 2016 года – 9013; во 2 квартале 2017 года - 7822), из них поступивших:

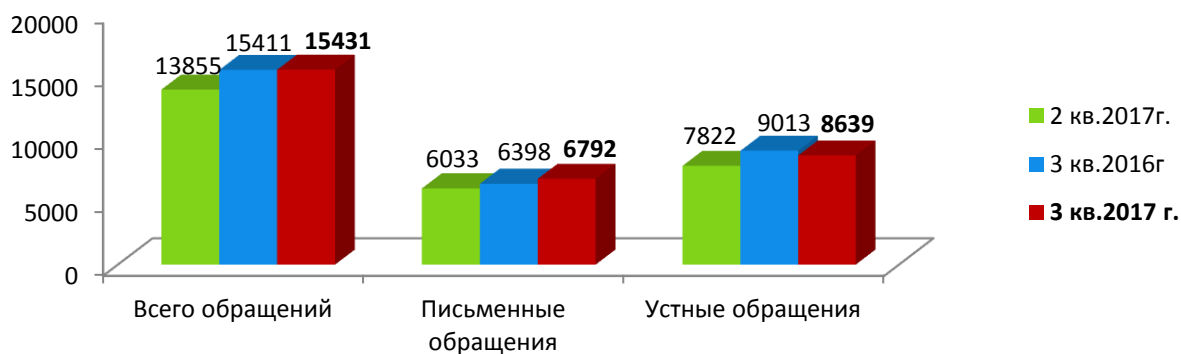
- на личном приеме руководителей мэрии - **773** обращения граждан (в 3 квартале 2016 года – 992; во 2 квартале 2017 года - 617);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **2444** (в 3 квартале 2016 года – 3456; во 2 квартале 2017 года- 2765);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5422** (в 3 квартале 2016 года – 4565; во 2 квартале 2017 года - 4441).

Количество обращений в 3 квартале 2017 года (**15431**) соответствует уровню 3 квартала 2016 года (15411) и увеличилось на 11 % (13855) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Структура и количество обращений граждан



В 3 квартале 2017 года поступило **6792** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **3285**, что составляет **48%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2016 года количество обращений увеличилось на 6% (6398) и на 13% (6033) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **6612** (97%) (в 3 квартале 2016 года – 6249; в 2 квартале 2017 года - 5849);

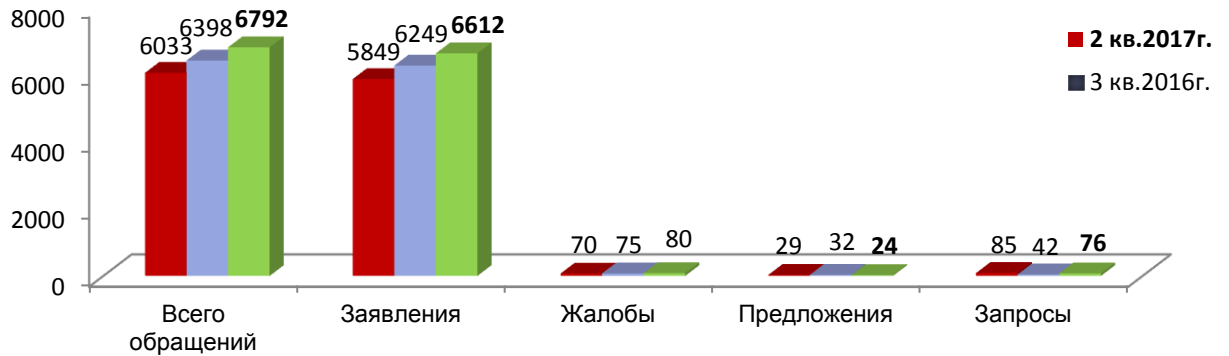
- **жалобы** - **80** (1,2%) (в 3 квартале 2016 года – 75; в 2 квартале 2017 года - 70);

- **предложения** - **24** (0,4%) (в 3 квартале 2016 года – 32; в 2 квартале 2017 года - 29);

- **запросы** – **76** (обращения пользователя информацией в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о

предоставлении информации о деятельности этого органа (от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления») (в 3 квартале 2016 года – 42; в 2 квартале 2017 года - 85).

Виды письменных обращений граждан



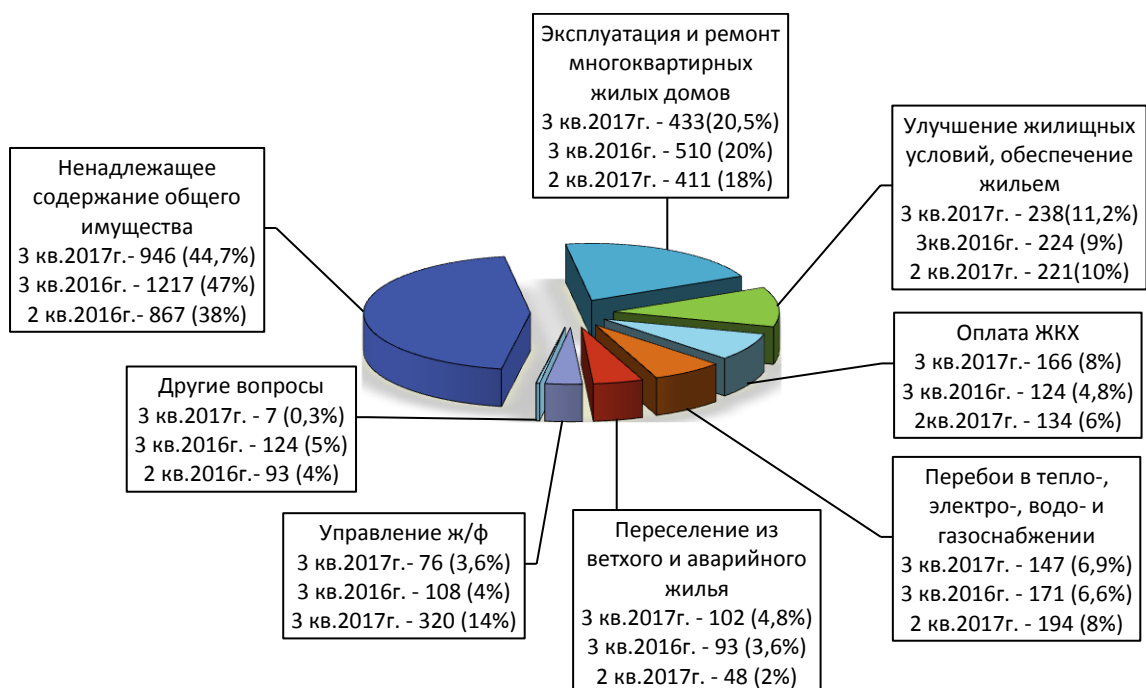
В **6792** письменных обращениях и запросах информации содержится **7266** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3542 (48,7% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2115 (29%);
- социальная сфера – 1149 (16%);
- государство, общество, политика – 402 (5,5%);
- оборона, безопасность, законность – 58 (0,8%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Жилищно – коммунальная сфера**» - **2115**, что на 18% (2571) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 8% (2288) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Структура вопросов жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** в сравнении с 3 кварталом 2016 года и с 2 кварталом 2017 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **946**, что на 22% (1217) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и больше на 9% (867) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **433**, что на 15% (510) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и больше на 5% (411) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **238**, что больше на 6% (224) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 8% (221) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **166**, что больше на 34% (124) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 24% (134) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

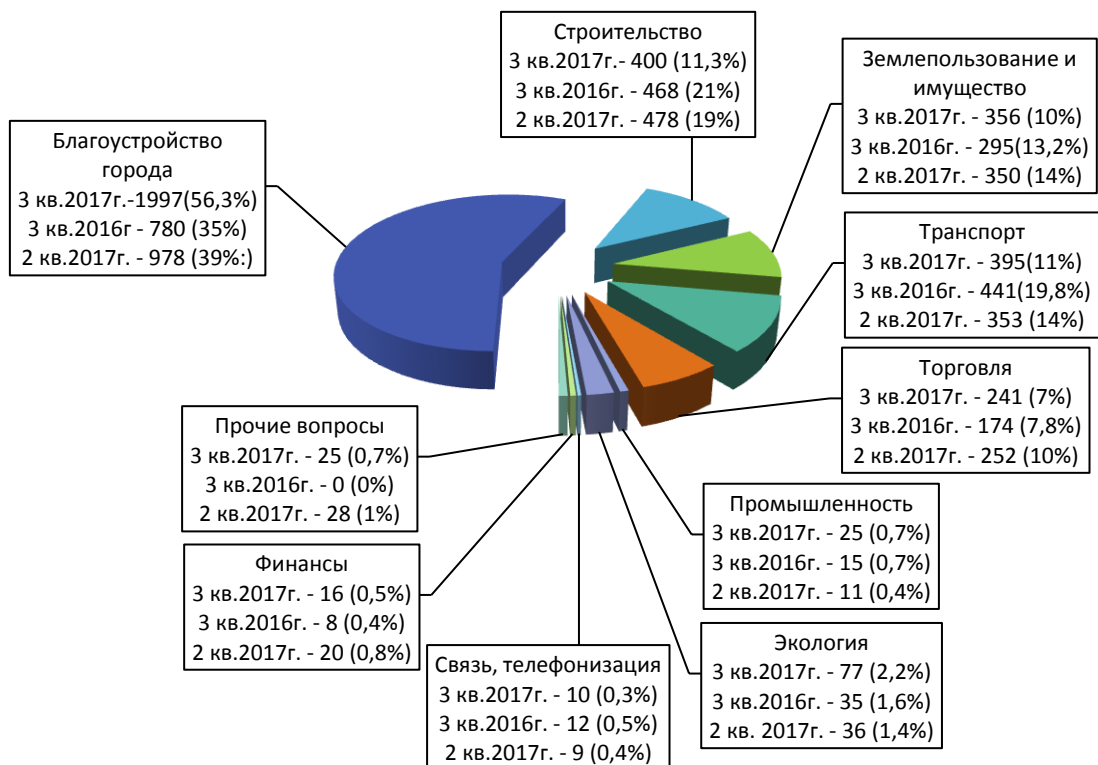
- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **147**, что меньше на 14% (171) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 24% (194) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **102**, что больше на 10% (93) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 2,1 раз (48) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- управление жилым фондом – **76**, что на 30% (108) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 4,2 раза (320) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

«Экономика» - **3542**, что больше на 59% (2228) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 41% (2515) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Структура вопросов по экономике



По вопросам **благоустройства** - **1997**, что больше в 2,6 раз (780) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 2 раза (978) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **551**, что в 3,6 раз (152) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 22% (452) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **118**, что на 22% (151) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 27% (93) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **101**, что меньше в 3,4 раза (340) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 46% (188) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

уборка придомовых территорий – **1089**.

По вопросам **строительства** - **400**, что на 15% (468) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 16% (478) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

соблюдение строительных норм - **74**, что на 24% (98) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 14% (65) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года (65);

отвод земельных участков под все виды строительства – **75**, что больше на 12% (67) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 9 % (69) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

инвестиционного строительства – **94**, что на 10 % (105) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 7 % (88) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

застройки внутри жилого массива – **37**, что на 20% (46) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 30% (53) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **395**, что на 10% (441) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 12% (353) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

безопасность дорожного движения – 174, что на 21% (220) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и больше на 31% (133) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – 107, что на 43% (75) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 5% (102) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

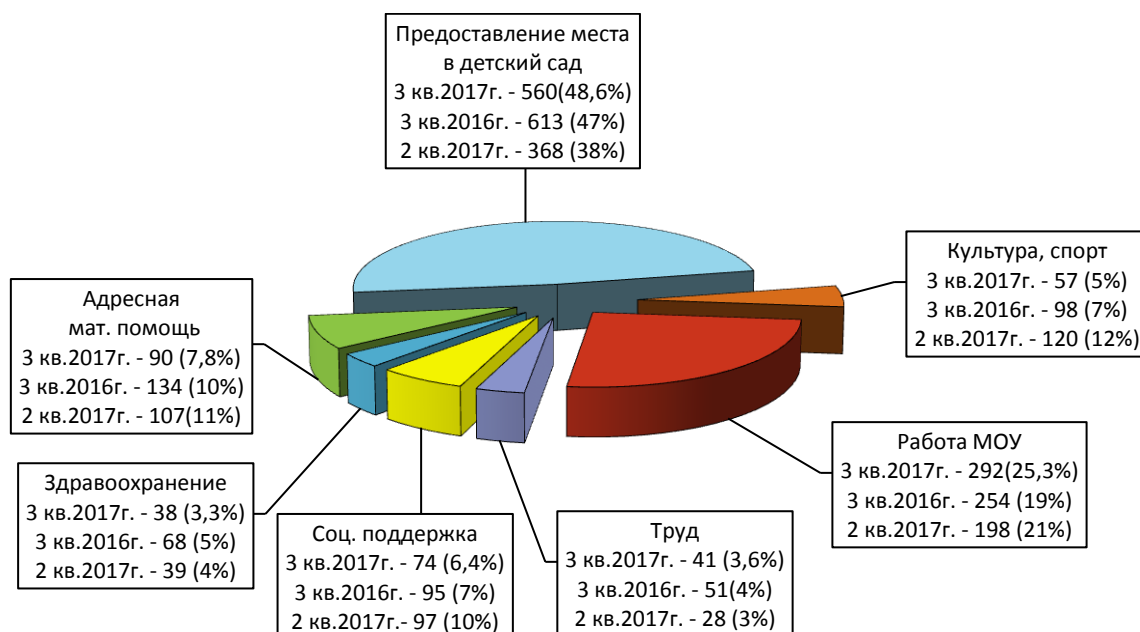
По вопросам **землепользования и имущества** - **356**, что больше на 21% (295) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 2% (350) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

земельные споры, землеустройство, установление границ – **215**, что на 39% (155) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 11% (194) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **241**, что больше на 39% (174) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 4% (252) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **128**, рекламы – **59**, рынков – **4**.

«Социальная сфера» - **1152**, что на 12% (1313) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 20% (957) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Структура вопросов социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – 560, что на 8% (611) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и больше на 52% (368) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

оказание материальной и финансовой помощи – 90, что меньше на 35% (138) по сравнению с 3 кварталом 2017 года и на 16% (107) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – 292, что больше на 52% (192) по сравнению и в 3,8 раз (77) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

«Государство, общество, политика» - 402.

восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан – 80;

рассмотрение обращений граждан – 31;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – 21.

«Оборона, безопасность, законность» - 58.

охрана общественного порядка – 37, что на 24% (49) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 36% (58) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1703** обращения (33%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **1331** (78%);

- даны разъяснения – по **3277** (64%) обращениям;

- направлено по компетенции – **139** (3%) 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.

В 3 квартале 2017 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **900** обращений граждан, что на 12 % (805) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 30 % (1277) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года, из них **481** обращение поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 25 % (384) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 7 % (515) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **231** обращение, что соответствует уровню 3 квартала 2016 года (228) и на 12% (207) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

- **социальная поддержка** – **20** обращений, что на 33% (15) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 31% (29) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- **образование** – **202** обращения, что больше на 26% (160) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 19% (170) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **2** обращения, что в 2 раза (4) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и 2 кварталом 2017 года (4);

- **труд, заработная плата** – **4** обращения, что в 12 раз (48) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и соответствует уровню 2 квартала 2017 года (3);

- **опека и попечительство** – **3** обращения, что больше в 3 раза по сравнению с 3 кварталом 2016 года (1) и 2 кварталом 2017 года (1).

2. По вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** - **127** обращений, что на 59% (80) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 29% (179) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

- **жилищные вопросы** – **84** обращения, что больше на 83% (46) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 35% (62) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **43** обращения, что на 26% (34) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и в 2,7 раз (117) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

3. По вопросам **экономики** – **110** обращений, что на 53% (72) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и соответствует уровню 2 квартала 2017 года (109).

- **строительство и землепользование** – **46** обращений, что на 44% (32) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 27% (63) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- **благоустройство** – **33** обращения, что больше на 32% (25) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 14% (29) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- **транспорт** – **17** обращений, что на больше в 4 раза (4) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 42% (12) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- **торговля** – **9** обращений, что на 18% (11) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 80% (5) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

- **экология** – **5** обращений.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **11** обращений.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **2** обращения.

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) – **83** обращения (22,6%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **60** (72%);

- даны разъяснения – по **284** (77,4%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **61** обращение, что на 53% (40) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 3% (59) меньше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **852** обращения граждан, что на 10% (951) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 8% (789) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

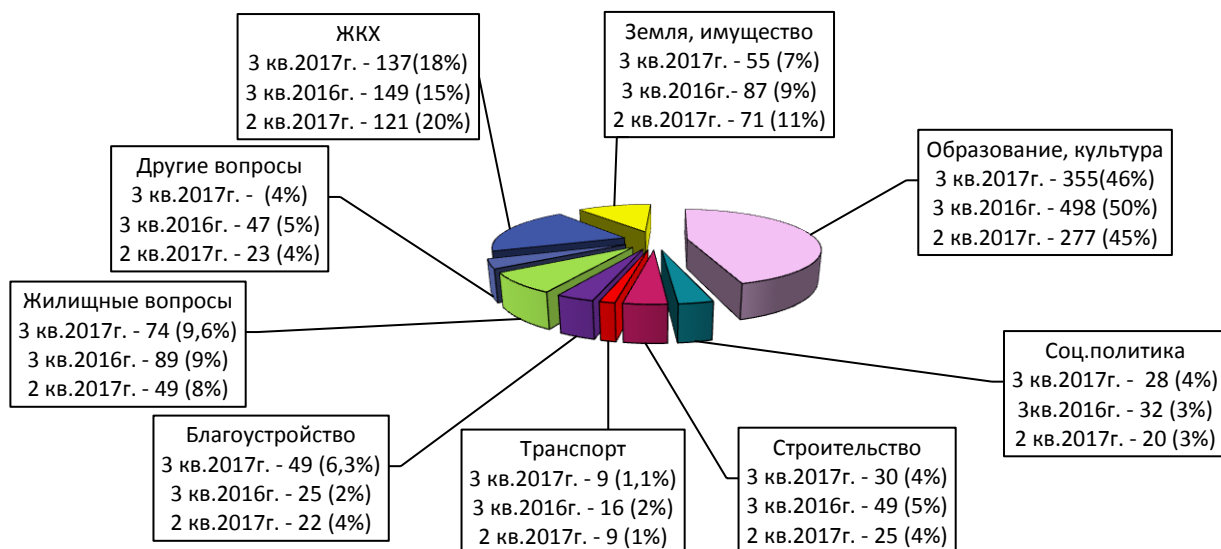
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **197**, что меньше на 6% (209) по сравнению с 3 кварталом 2016 года и больше на 25% (158) по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **37** 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 2017 года руководителями мэрии принято **773** гражданина, что на 22% (992) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 25% (617) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 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 – **355** обращений, что на 29% (498) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 28% (277) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

жилищно-коммунальная сфера – **137** обращений, что на 8 % (149) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 13% (121) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

жилищные вопросы – **74** обращения, что на 17% (89) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и больше на 51% (49) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

землепользование и имущество – **55** обращений, что на 37% (87) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 23% (71) по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

социальная политика – **28** обращений, что на 13% (32) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 40% (20) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года;

строительство – **30** обращений, что на 39 % (49) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 20 % (25) больше по сравнению с 2 кварталом 2017 года.

Из **773** поступивших обращений рассмотрено 395 (89%), на рассмотрении находится 378 (11%) обращений.

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **121** обращение (31%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **109** (90%);

- даны разъяснения – по **270** (68%) обращениям;

- направлено по компетенции – **4** (1%) обращения (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Устные обращения граждан

В 3 квартале 2017 года специалистами общественной приемной мэра принято **2444** гражданина, что на 29 % (3456) меньше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 12% (2765) по сравнению с 2 кварталом 2017 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **5422** устных обращения граждан, что на 19% (4565) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года, и на 22 % (4441) по сравнению с 2 кварталом 2017 года. Из 5422, поступивших устных обращений, по 2483 обращениям были приняты оперативные меры, по 2939 обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Организовано проведение одной «прямой» телефонной линии по актуальным вопросам городской жизни.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» и областного общественного учреждения «Новосибирский правозащитный центр» оказали бесплатную правовую помощь **88** гражданам.

Общественной приемной мэра города еженедельно представляется мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра, заместителям мэра города Новосибирска **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 2017 года подготовлено, размещено на портале и направлено **14** оперативных информационных сообщений.

Принято участие в проведении **двух** адаптационных семинаров для вновь принятых на работу по теме о работе с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.
Контрольные мероприятия в 3-м квартале не проводились.

Начальник управления

Т. А. Цюрик