

**Информационно-аналитический обзор**  
обращений граждан, организаций и общественных объединений,  
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска  
в 3 квартале 2019 года и результатах рассмотрения

В 3 квартале 2019 года в мэрию города Новосибирска поступило **16873** обращения граждан (во 1 квартале 2019 года - 14444; в 3 квартале 2018 года – 15008), из них:

**8641** - письменных обращений и запросов информации (во 2 квартале 2019 года - 6983; в 3 квартале 2018 года – 7402);

**8232** – устных обращений (во 2 квартале 2019 года - 7461; в 3 квартале 2018 года – 7606), из них поступивших:

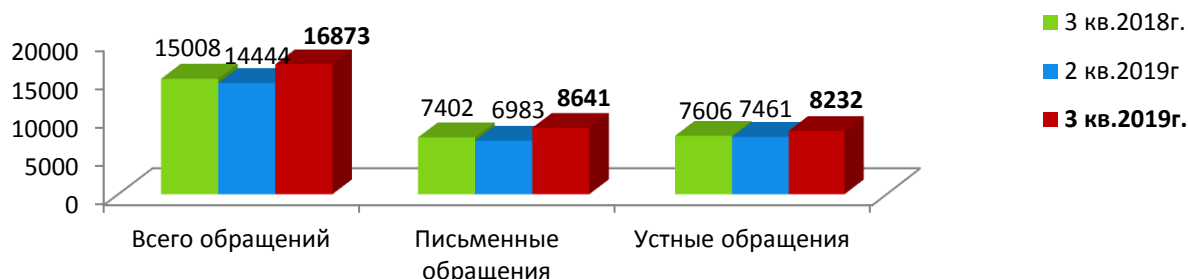
- на личном приеме руководителей мэрии - **793** обращения граждан (во 2 квартале 2019 года - 678; в 3 квартале 2018 года – 689);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **2032** (во 2 квартале 2019 года - 1699; в 3 квартале 2018 года – 1957);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **5407** (во 2 квартале 2019 года - 5084; в 3 квартале 2018 года – 4960).

**Количество обращений** в 3 квартале 2019 года (**16873**) увеличилось на 17% (14444) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 12% (15008) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

**Структура и количество обращений граждан**



В 3 квартале 2019 года поступило **8641** письменное обращение и запросы, в том числе в форме электронного документа – **3312**, что составляет **38%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2 кварталом 2019 года количество обращений увеличилось на 24% (6983) и на 17% (7402) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **8456** (97,9%) (во 2 квартале 2019 года – 6781; в 3 квартале 2018 года - 7059);

- **жалобы** - **12** (0,1%) (во 2 квартале 2019 года – 48; в 3 квартале 2018 года - 59);

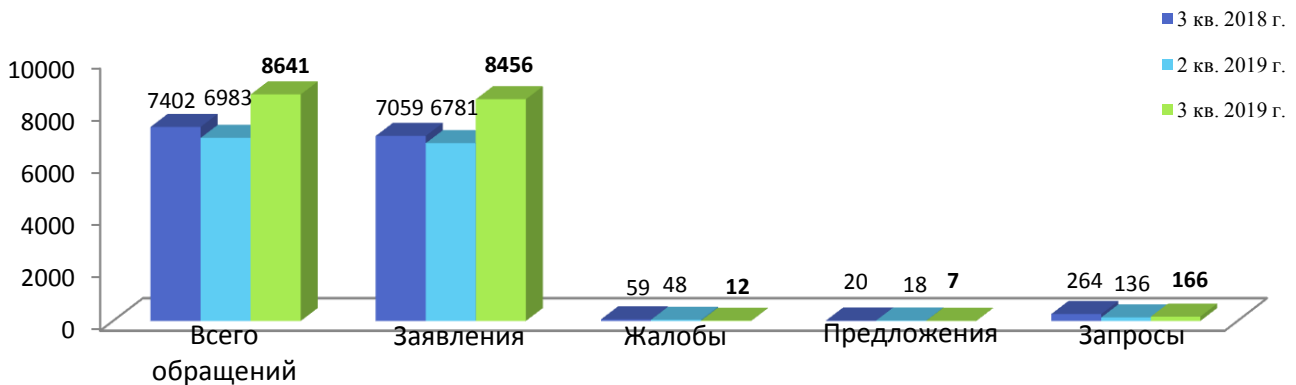
- **предложения** - **7** (0,1%) ( во 2 квартале 2019 года – 18; в 3 квартале 2018 года - 20);

- **запросы** – **16** (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») (во 2 квартале 2019 года – 9; в 3 квартале 2018 года - 32);

- **запросы** – **150** ( 1,7%) (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 2019 года – 127; в 3 квартале 2018 года - 232).

### Виды письменных обращений граждан



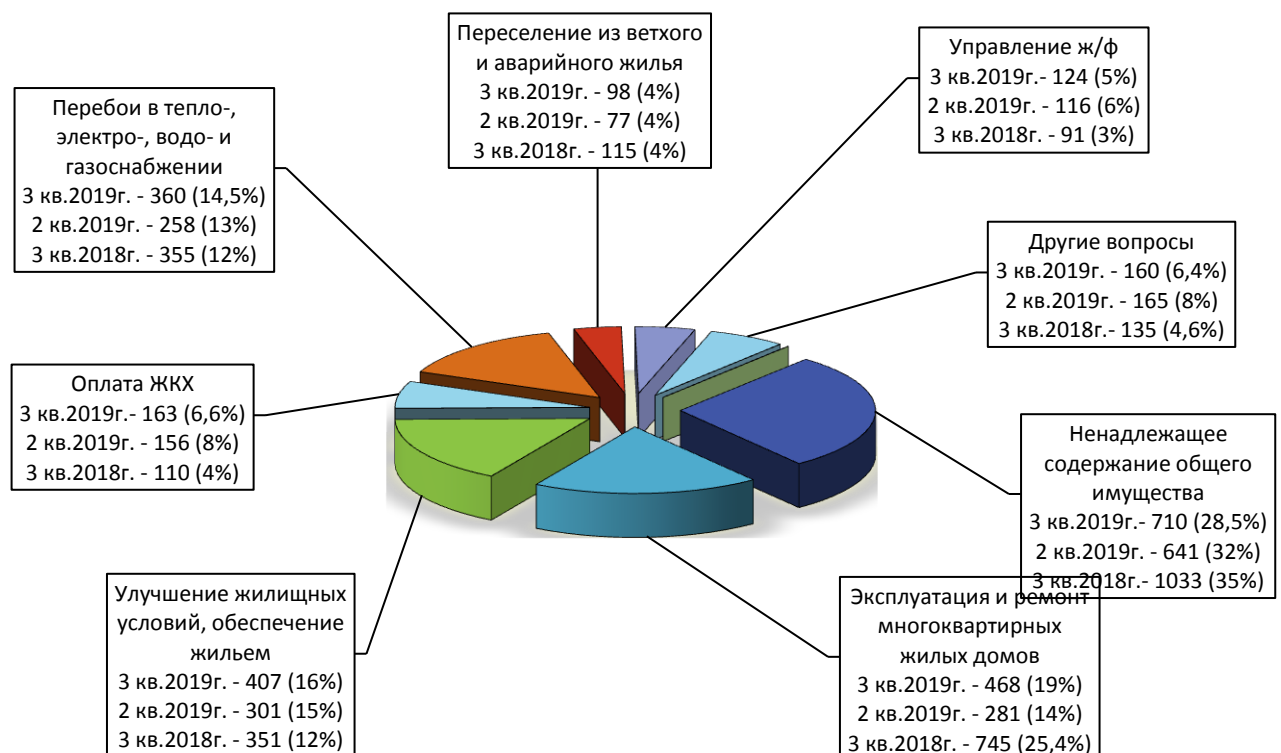
В **8641** письменном обращении и запросах информации содержится **9914** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 5271 (53,2% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2490 (25,1%);
- социальная сфера – 1781 (18%);
- государство, общество, политика – 238 (2,4%);
- оборона, безопасность, законность – 134 (1,3%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2490**, что на 25% (1995) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 15% (2935) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

### Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 2 кварталом 2019 года и с 3 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **710**, что на 11% (641) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 31% (1033) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **468**, что на 66% (281) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 37% (745) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **407**, что больше на 35% (301) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 16% (351) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **360**, что больше на 40% (258) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 1,4% (355) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

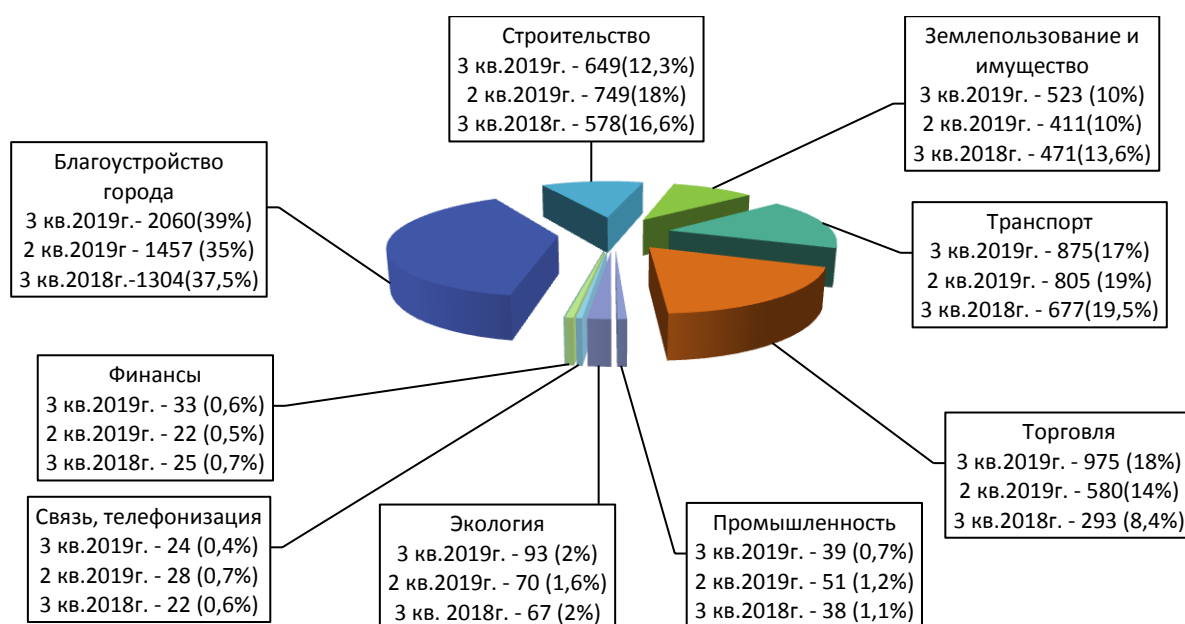
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **163**, что больше на 4,5% (156) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 48% (110) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **98**, что на 27% (77) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 15% (115) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- управление жилым фондом – **124**, что больше на 7% (116) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 36% (91) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

«**Экономика**» - **5271**, что больше на 26% (4173) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 52% (3475) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

### Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства - 2060**, что больше на 41% (1457) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 58% (1304) по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **36**, что меньше на 80% (176) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 84% (228) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **1023**, что больше в 2,7 раз (385) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 86% (549) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **228**, что на 54% (148) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 3% (235) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения - 875**, что больше на 9% (805) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 29% (677) по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **610**, что больше на 8% (567) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 43% (427) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **194**, что больше на 7% (181) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 32% (147) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

По вопросам **строительства - 649**, что на 13% (749) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 12% (578) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

инвестиционного строительства – **108**, что больше на 16% (93) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 26% (86) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

соблюдение строительных норм - **176**, что больше на 20% (147) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 17% (150) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **84**, что меньше на 8% (91) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 31% (121) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

застройки внутри жилого массива – **66**, что на 50% (131) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 69% (39) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

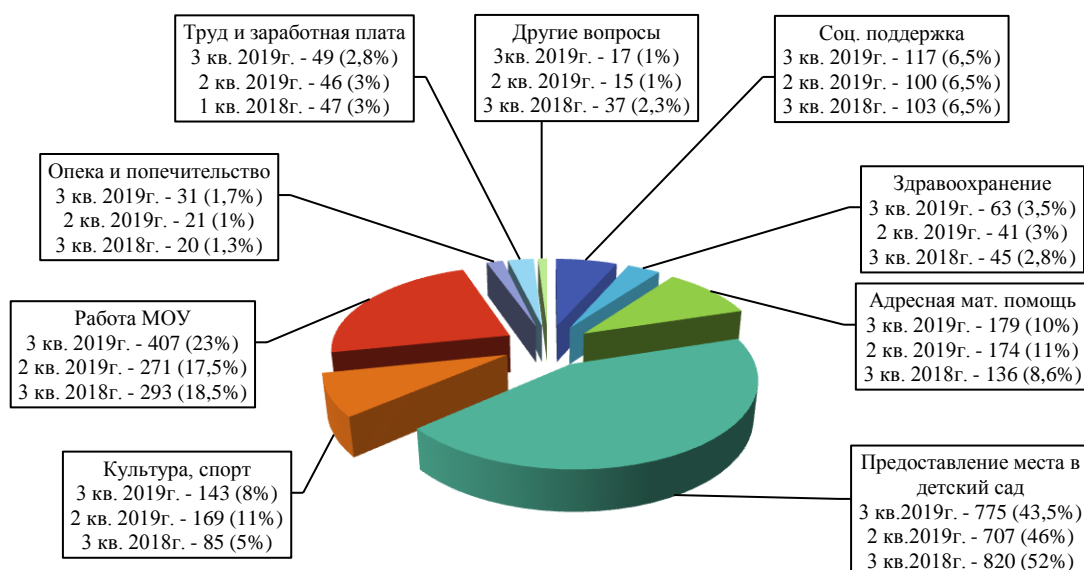
По вопросам **землепользования и имущества - 523**, что больше на 27% (411) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 11% (471) по сравнению с 3 кварталом 2018 года, в том числе:

земельные споры, землеустройство, установление границ – **204**, что на 14% (179) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 33% (304) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания - 975**, что больше на 68% (580) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и в 3,3 раза (293) по сравнению с 3 кварталом 2018 года, из них по вопросам: рекламы – **678**, работы торговых предприятий – **189**, рынков – 9.

«Социальная сфера» - **1781**, что больше на 15% (1544) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 12% (1586) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

## Структура вопросов раздела социальной сферы



### Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **407**, что больше на 50% (271) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 39% (293) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **775**, что на 10% (707) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 5% (820) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **179**, что больше на 3% (174) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 32% (136) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

«Государство, общество, политика» - **238**, что меньше на 10,5% (266) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 24% (312) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 2 кварталом 2019 года и с 3 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **91**, что соответствует уровню 2 квартала 2019 года (92) и на 18% (77) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

работа с обращениями граждан – **87**, что меньше на 50% (174) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 51% (179) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **31**, что меньше на 52% (64) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 45% (56) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

**«Оборона, безопасность, законность»** - **134**, что на 31% (102) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 19% (166) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 2 кварталом 2019 года и с 3 кварталом 2018 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **98**, что на 26% (78) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 8% (107) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

**Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:**

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **2004** обращения (23%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **1191** (59%);

- даны разъяснения – по **6601** (77%) обращению.

**Источники поступления обращений граждан** в мэрию города Новосибирска.

В 3 квартале 2019 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1448** обращений граждан, что на 6% (1367) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 22% (1847) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года, из них **488** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что больше на 16% (419) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 7% (456) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **210** обращений, что меньше на 2% (215) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 8% (228) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

- **социальная поддержка** – **26** обращений, что на 7% (28) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 53% (17) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **образование** – **173** обращения, что меньше на 4% (181) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 15% (203) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

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

- **труд, заработная плата** – **5** обращения, что больше в 2,5 раза (2) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 25% (4) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **опека и попечительство** – **1** обращение, что соответствует уровню 2 квартала 2019 года (1) и 3 квартала 2018 года (1).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **146** обращений, что больше на 62% (90) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 22% (120) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

- **жилищные вопросы** – **86** обращений, что больше на 69% (51) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 48% (58) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **60** обращений, что на 54% (39) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 3% (62) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

3. По вопросам **экономики** – **121** обращение, что больше на 15% (105) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 33% (91) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

- **строительство и землепользование** – **53** обращения, что больше на 29% (41) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 77% (30) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **благоустройство** – **37** обращений, что на 7,5% (40) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 9% (34) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **транспорт** – **22** обращения, что больше на 37,5% (16) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и в 2,2 раза (10) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

- **торговля** – **8** обращений, что больше на 33% (6) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и 3 кварталом 2018 года (6);

- **прочие вопросы** – **1** обращение.

По вопросам **государства, общества и политики** – **6** обращений, что соответствует уровню 2 квартала 2019 года (5) и 3 квартала 2018 года (7).

4. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **5** обращений, что соответствует уровню 2 квартала 2019 года (4) и на 50% (10) меньше по сравнению с 3 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) – **119** обращений (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **77** (65%);

- даны разъяснения – по **363** (75%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **31** обращение, что соответствует уровню 2 квартала 2019 года (30) и на 31% (45) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1652** обращения граждан, что больше на 57% (1053) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 71% (966) по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **327**, что на 15,5% (283) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и соответствует уровню 3 квартала 2018 года (327).

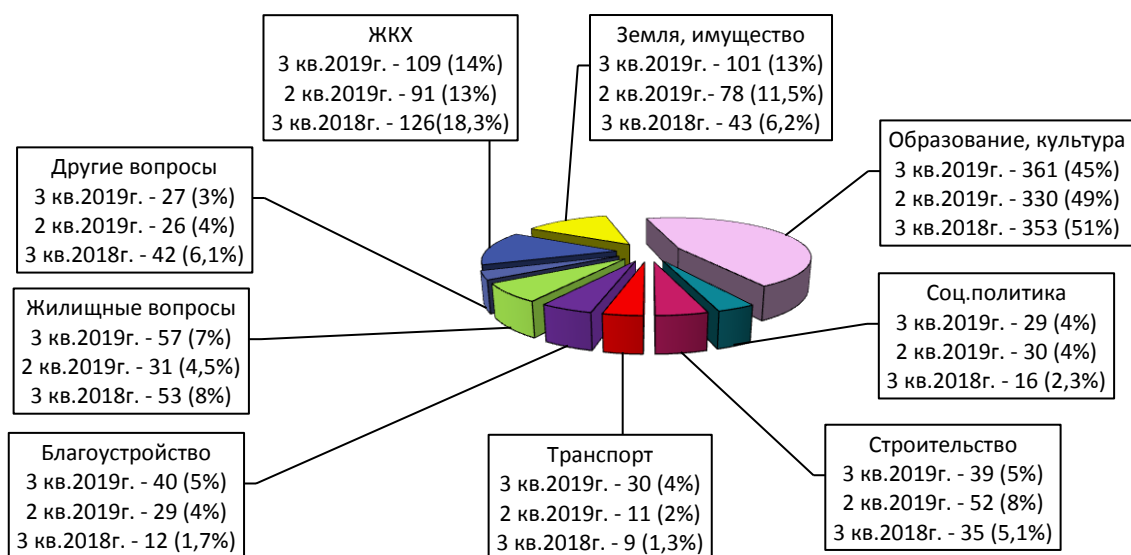
За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **31** благодарственное письмо от жителей города.

**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 2019 года руководителями мэрии принято **793** гражданина, что больше на 17% (678) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 15% (689) по сравнению с 3 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 – **361** обращение, что больше на 9% (330) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 2% (353) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

жилищно-коммунальная сфера – **109** обращений, что на 20% (91) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 13% (126) меньше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

жилищные вопросы – **57** обращений, что больше на 84% (31) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 7,5% (53) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

землепользование и имущество – **101** обращение, что больше на 29% (78) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и в 2,3 раза (43) по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

социальная политика – **29** обращений, что соответствует уровню 2 квартала 2019 года (30) и на 81% (16) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года;

строительство – **39** обращений, что на 25% (52) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 11% (35) больше по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

Из **793** поступивших обращений рассмотрено 708 (89%), на рассмотрении находится 85 (11%) обращений.

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **303** обращения (43%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **254** (84%);

- даны разъяснения – по **405** (57%) обращениям.



### **Устные обращения граждан**

В 3 квартале 2019 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **2032** гражданина, что больше на 19,5% (1699) по сравнению с 2 кварталом 2019 года и на 4% (1957) по сравнению с 3 кварталом 2018 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **5407** устных обращений граждан, что больше на 6% (5084) по сравнению с 2 кварталом 2019 года, и на 9% (4960) по сравнению с 3 кварталом 2018 года. Из **5407**, поступивших устных обращений, по **2010** обращениям были приняты оперативные меры, по **3397** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **45** гражданам.

Принято участие в проведении **2-х** 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 3 квартале 2019 года подготовлено, размещено на портале и направлено **16** оперативных информационных сообщений.

Начальник управления

Т. А. Цюрик