

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
во 2 квартале 2020 года и результатах рассмотрения

Во 2 квартале 2020 года в мэрию города Новосибирска поступило **15416** обращений граждан (в 1 квартале 2020 года - 13962; во 2 квартале 2019 года – 14444), из них:

7959 - письменных обращений и запросов информации (в 1 квартале 2020 года - 7064; во 2 квартале 2019 года – 6983);

7457 – устных обращений (в 1 квартале 2020 года - 6898; во 2 квартале 2019 года – 7461), из них поступивших:

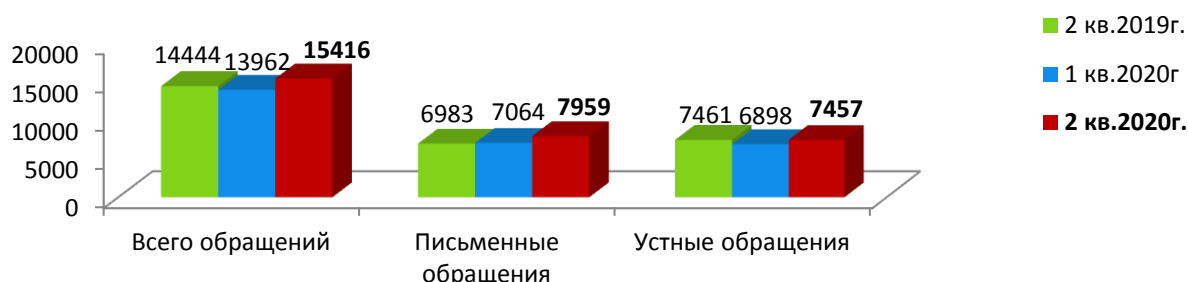
- на личном приеме руководителей мэрии - **44** обращения граждан (в 1 квартале 2020 года - 512; во 2 квартале 2019 года – 678);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **66** (в 1 квартале 2020 года - 1691; во 2 квартале 2019 года – 1699);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **7347** (в 1 квартале 2020 года - 4695; во 2 квартале 2019 года – 5084).

Количество обращений во 2 квартале 2020 года увеличилось (**15416**) на 10% (13962) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 7% (14444) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Структура и количество обращений граждан



Во 2 квартале 2020 года поступило **7959** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **4265**, что составляет **54%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений увеличилось на 13% (7064) и на 14% (6983) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **7641** (96%) (в 1 квартале 2020 года – 6798; во 2 квартале 2019 года - 6781);

- **жалобы** – **82** (1%) (в 1 квартале 2020 года – 40; во 2 квартале 2019 года - 48);

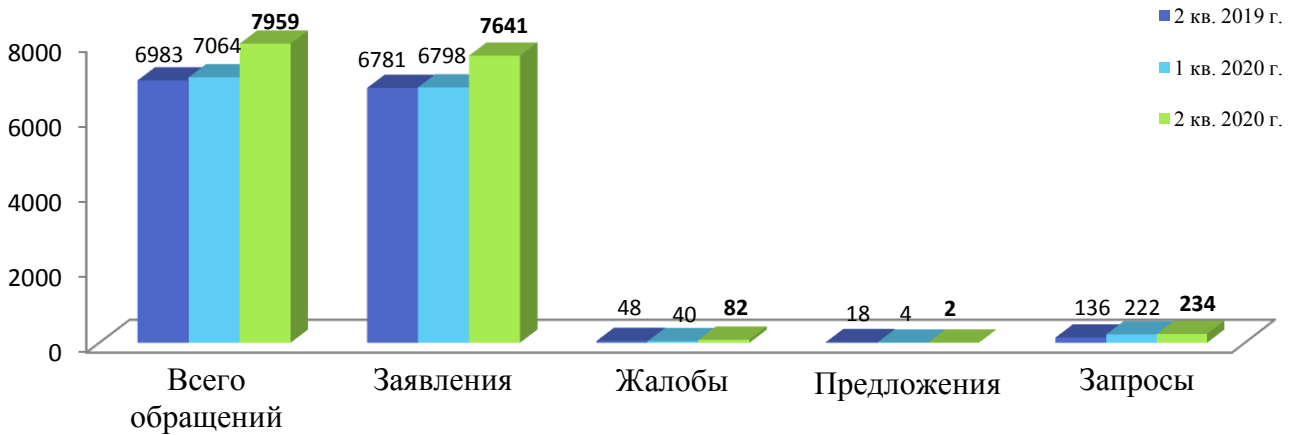
- **предложения** - **2** (0,1%) (в 1 квартале 2020 года – 4; во 2 квартале 2019 года - 18);

- **запросы** – **19** (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 1 квартале 2020 года – 14; во 2 квартале 2019 года - 9);

- **запросы** – **215** (2,7%) (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 2020 года – 208; во 2 квартале 2019 года - 127).

Виды письменных обращений граждан



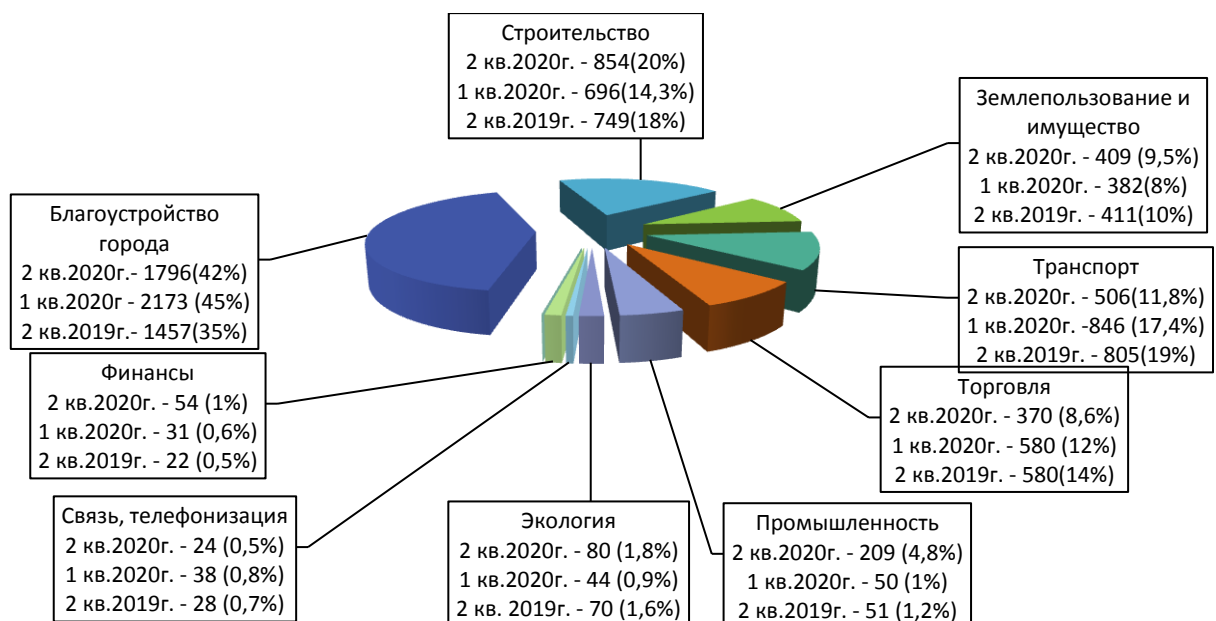
В **7959** письменных обращениях и запросах информации содержится **9308** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 4302 (46,2% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 2274 (24,4%);
- жилищно – коммунальная сфера – 1893 (20,3%);
- государство, общество, политика – 574 (6,1%);
- оборона, безопасность, законность – 265 (3%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **4302**, что на 11% (4840) меньше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 3% (4173) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **1796**, что на 17% (2173) меньше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 23% (1457) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года, в том числе:

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **494**, что на 48% (950) меньше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 82% (271) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **692**, что больше в 4,5 раза (155) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 80% (385) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **199**, что на 50% (399) меньше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 34% (148) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **146**, что на больше на 59% (92) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 57% (93) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **506**, что меньше на 40% (846) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 37% (805) по сравнению с 2 кварталом 2019 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **282**, что меньше на 28% (392) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 50% (567) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **129**, что меньше на 36% (203) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 29% (181) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

По вопросам **строительства** - **854**, что больше на 23% (696) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 14% (749) по сравнению с 2 кварталом 2019 года, в том числе:

реклама – **372** обращения;

инвестиционного строительства – **37**, что меньше на 49% (72) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 60% (93) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

соблюдение строительных норм - **124**, что на 8% (115) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 16% (147) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **61**, что на 7% (57) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 33% (91) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

застройки внутри жилого массива – **29**, что меньше на 27,5% (40) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 78% (131) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

По вопросам **землепользования и имущества** - **409**, что на 7% (382) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 0,5% (411) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года, в том числе:

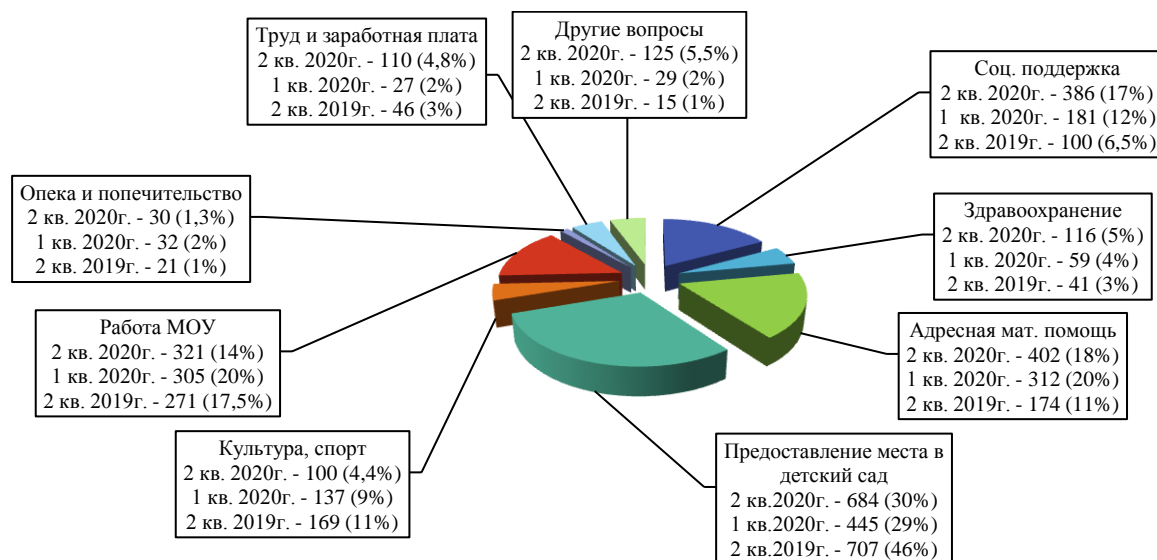
земельные споры, землеустройство, установление границ – **245**, что больше на 17% (209) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 37% (179) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **370**, что меньше на 36% (580) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и 2 кварталом 2019 года (580), из них по

вопросам работы торговых предприятий – **201**, благоустройства кладбищ – **47**, рынков – **22**.

«Социальная сфера» - **2274**, что больше на 49% (1527) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 47% (1544) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **321**, что больше на 5% (305) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 18% (271) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **684**, что на 54% (445) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 3% (707) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **402**, больше что на 29% (312) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2,3 раза (174) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

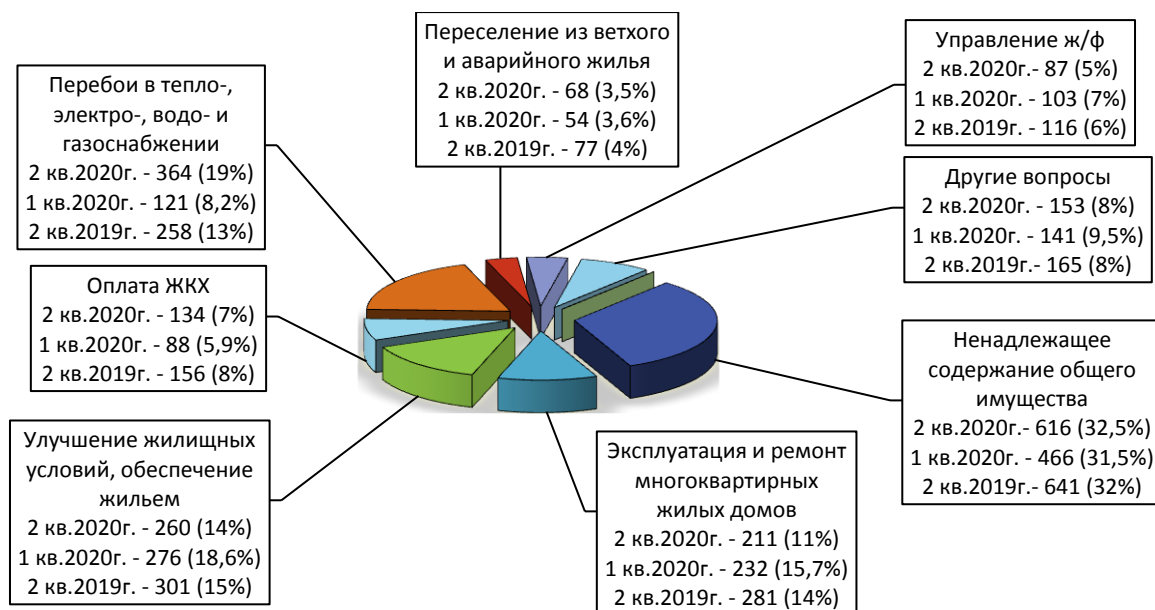
социальная поддержка – **386**, что больше в 2,1 раз (181) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 3,9 раз (100) по сравнению с 2 кварталом 2020 года;

оказание медицинской помощи – **116**, что больше на 97% (59) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2,8 раз (41) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

трудовые споры и выплата пособия – **110**, что больше в 4,1 раз (27) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2,4 раза (46) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

«Жилищно – коммунальная сфера» - **1893**, что на 28% (1481) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 5% (1995) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 1 кварталом 2020 года и с 2 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **364**, что больше в 3 раза (121) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 41% (258) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- ненадлежащее содержание общего имущества – **616**, что на 32% (466) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 4% (641) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **211**, что меньше на 9% (232) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 25% (281) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **260**, что меньше на 6% (276) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 14% (301) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **134**, что на 52% (88) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 14% (156) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- управление жилым фондом – **87**, что меньше на 15,5% (103) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 25% (116) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **68**, что на 26% (54) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 12% (77) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

«Государство, общество, политика» - **574**, что больше в 3,8 раз (149) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2,1 раз (266) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Вопросы раздела «Государство, общество, политика» в сравнении с 1 кварталом 2020 года и с 2 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **413**, что больше в 6,9 раз (60) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 4,5 раза (92) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

работа с обращениями граждан – **109**, что на 22% (89) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 37% (174) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **52**, что на 93% (27) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 19% (64) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

«Оборона, безопасность, законность» - **265**, что больше в 2,1 раз (123) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2,6 раз (102) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 1 кварталом 2020 года и с 2 кварталом 2019 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **205**, что больше в 2,8 раз (73) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2,6 раз (78) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1802** обращения (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 909 (50%);

- даны разъяснения – по **5495** (75%) обращениям.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

Во 2 квартале 2020 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1705** обращений граждан, что больше на 21% (1404) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 25% (1367) по сравнению с 2 кварталом 2019 года, из них **512** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что больше на 19% (431) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 22% (419) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **235** обращений, что больше на 28% (184) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 9% (215) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

- **социальная поддержка** – **120** обращений, что больше в 3,1 раз (39) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 4,3 раза (28) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **образование** – **98** обращений, что меньше на 27% (134) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 46% (181) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **труд, заработная плата** – **9** обращений, что больше в 2,2 раза (4) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 4,5 раза (2) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **6** обращений, что больше на 50% (4) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2 раза (3) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

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

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **125** обращений, что больше на 4% (120) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 39% (90) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

- **жилищные вопросы** – **63** обращения, что на 7% (68) меньше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 23,5% (51) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **62** обращения, что больше на 19% (52) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 59% (39) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

3. По вопросам **экономики** – **129** обращений, что больше на 7% (121) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 23% (105) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

- **благоустройство** – **58** обращений, что на 6% (62) меньше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 45% (40) больше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **строительство и землепользование** – **35** обращений, что на 17% (30) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 15% (41) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **торговля** – **13** обращений, что больше на 8% (12) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 2,1 раз (6) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **транспорт** – **13** обращений, что на 62,5% (8) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 19% (16) меньше по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

- **прочие вопросы** – **10** обращений, что больше на 11% (9) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 5 раз (2) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **19** обращений, что больше в 4,7 раз (4) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и в 3,8 раз (5) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **4** обращения, что в 2 раза (2) больше по сравнению с 1 кварталом 2020 года и соответствует уровню 2 квартала 2019 года (4).

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) – **79** обращений (16%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **48** (61%);

- даны разъяснения – по **403** (84%) обращениям.

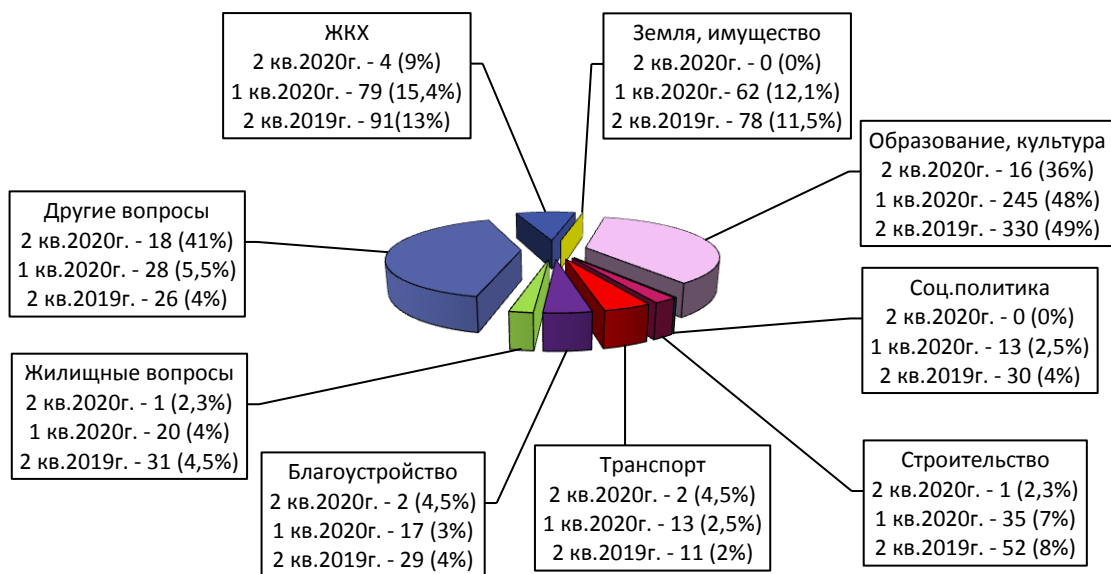
Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **37** обращений, что больше на 9% (34) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 23% (30) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1247** обращений граждан, что больше на 28% (972) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 18% (1053) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

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 2020 года руководителями мэрии принято **44** гражданина, что меньше на 91% (512) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 93,5% (678) по сравнению с 2 кварталом 2019 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 – **16** обращений, что меньше на 93% (245) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 95% (330) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

жилищно-коммунальная сфера – **4** обращения, что меньше на 95% (79) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 96% (91) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

землепользование и имущество – **0** обращений (1 квартал 2020 года – 62, 2 квартал 2019 года - 78);

строительство – **1** обращение, что меньше на 97% (35) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 98% (52) по сравнению с 2 кварталом 2019 года.

жилищные вопросы – **1** обращение, что меньше на 95% (20) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 97% (31) по сравнению с 2 кварталом 2019 года;

социальная политика – **0** обращений (1 квартал 2020 года – 13, 2 квартал 2019 года – 30).

Из **44** поступивших обращений рассмотрено 44 обращения (79%).

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **16** обращений (36%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **13** (81%);

- даны разъяснения – по **28** (64%) обращениям.

Устные обращения граждан

Во 2 квартале 2020 года специалистами общественной приемной мэра принято **66** граждан, что меньше на 96% по сравнению с 1 кварталом 2020 года (1691) и 2 кварталом 2019 года (1699). На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **7347** устных обращений граждан, что больше на 56% (4695) по сравнению с 1 кварталом 2020 года и на 44,5% (5084) по сравнению с 2 кварталом 2019 года. Из **7347**, поступивших устных обращений, по **3971** обращению были приняты оперативные меры, по **3376** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Во 2 квартале 2020 года подготовлено, размещено на портале и направлено 15 оперативных информационных сообщений.

Начальник управления

Т. А. Цюрик