

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 3 квартале 2025 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 3 квартале 2025 года в мэрию города Новосибирска поступило **10167** обращений граждан (во 2 квартале 2025 года – 9380; в 3 квартале 2024 года – 16832), из них:

5274 - письменных обращения и запроса информации (во 2 квартале 2025 года – 5206; в 3 квартале 2024 года – 10086);

4893 – устных обращения (во 2 квартале 2025 года – 4174; в 3 квартале 2024 года – 6746), из них поступивших:

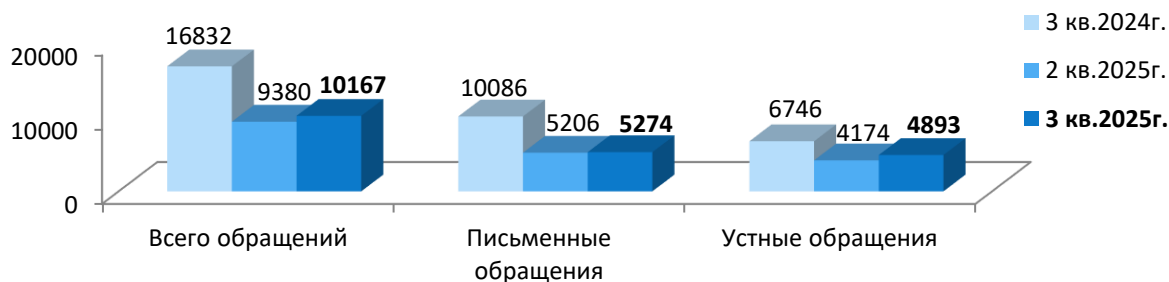
- на личном приеме руководителей мэрии - **255** обращений граждан (во 2 квартале 2025 года – 243; в 3 квартале 2024 года – 349);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1016** граждан (во 2 квартале 2025 года – 852; в 3 квартале 2024 года – 1255);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **3622** обращения (во 2 квартале 2025 года – 2946; в 3 квартале 2024 года – 5142).

Количество обращений в 3 квартале 2025 года (**10167**) увеличилось на 8% (9380) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и уменьшилось на 40% (16832) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Структура и количество обращений граждан



В 3 квартале 2025 года поступило **5274** письменных обращения и запроса, в том числе в форме электронного документа – **1642**, что составляет **31%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению со 2 кварталом 2025 года количество обращений увеличилось на 1% (5206) и уменьшилось на 48% (10086) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **5029** (95,35%) (во 2 квартале 2025 года – 4948; в 3 квартале 2024 года - 9785);

- **жалобы** – **2** (0,04%) (во 2 квартале 2025 года – 2; в 3 квартале 2024 года - 4);

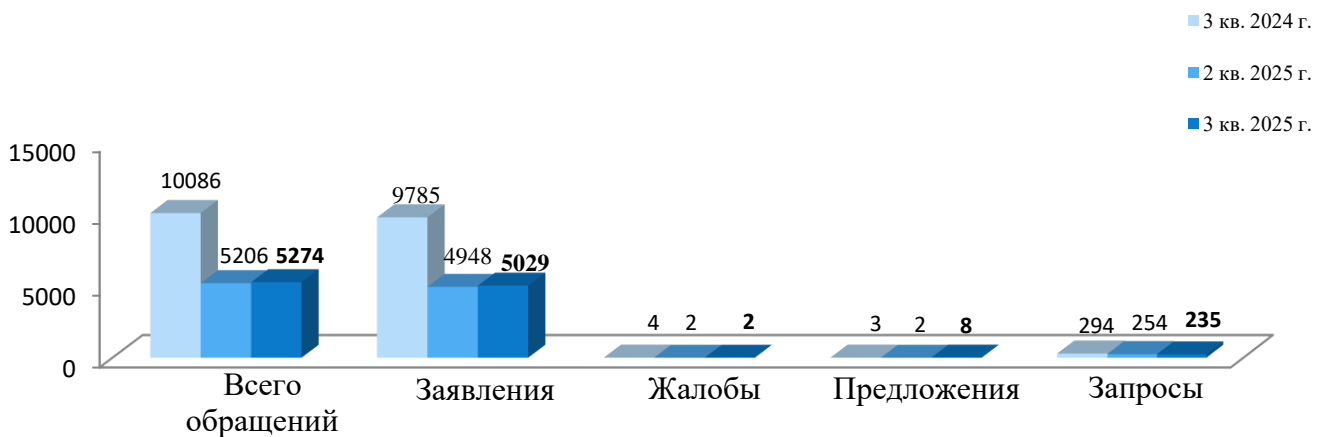
- **предложения** – **8** (0,15%) (во 2 квартале 2025 года – 2; в 3 квартале 2024 года - 3);

- **запросы** – **227** (4,31%) (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 2025 года – 247; в 3 квартале 2024 года - 276);

- **запросы – 8** (0,15%) (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 2025 года – 7; в 3 квартале 2024 года - 18).

Виды письменных обращений граждан



В **5274** письменных обращениях и запросах информации содержится **5986** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 2859 (47,8% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 1210 (20,2%);
- социальная сфера – 1189 (19,9%);
- государство, общество, политика – 554 (9,2%);
- оборона, безопасность, законность – 174 (2,9%).

1) «Экономика» - 2859, что меньше на 1% (2897) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и на 52% (6006) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: комплексное благоустройство; транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; дорожные знаки и дорожная разметка; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; содержание транспортной инфраструктуры; градостроительство, архитектура и проектирование; уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов.

2) «Жилищно – коммунальная сфера» - 1210, что больше на 26% (959) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и меньше на 51% (2492) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: содержание общего имущества; перебои в водоснабжении; ремонт и эксплуатация ливневой канализации; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; обращение с твердыми коммунальными отходами; капитальный

ремонт общего имущества; переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно – защитной зоны; оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта; обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания.

3) «Социальная сфера» - 1189, что больше на 10% (1077) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и меньше на 31% (1718) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; поступление в образовательные организации; условия проведения образовательного процесса; просьбы об оказании финансовой помощи; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста; санитарно-эпидемиологическое благополучие населения; проведение общественных мероприятий; конфликтные ситуации в образовательных организациях.

4) «Государство, общество, политика» - 554 что меньше на 8% (603) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и на 20% (690) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: представление и истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления; деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; результаты рассмотрения обращения; благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 174, что меньше на 21% (220) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и на 33% (261) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: охрана общественного порядка; нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок; предоставление жилья по договору социального найма; памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы.

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 2025 года руководителями мэрии принято **255** граждан, что больше на 5% (243) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и меньше на 27% (349) по сравнению с 3 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; поступление в образовательные организации; дорожные знаки и дорожная разметка; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях.

Устные обращения граждан

В 3 квартале 2025 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **1016** граждан, что больше на 19% (852) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и меньше на 19% (1255) по сравнению с 3 кварталом 2024 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **3622** устных обращения граждан, что больше на 23% (2946) по сравнению со 2 кварталом 2025 года и меньше на 30% (5142) по сравнению с 3 кварталом 2024 года. Из **3622** поступивших устных обращений по **1654** обращениям были приняты оперативные меры, по **1968** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.