

**Информационно-аналитический обзор**  
обращений граждан, организаций и общественных объединений,  
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска  
в 4 квартале 2017 года и результатах рассмотрения

В 4 квартале 2017 года в мэрию города Новосибирска поступило **16198** обращений граждан ( в 4 квартале 2016 года –15049; в 3 квартале 2017 года - 15431), из них:

**5946** - письменных обращений и запросов информации ( в 4 квартале 2016 года – 6108; в 3 квартале 2017 года - 6792);

**10252** – устных обращения (в 4 квартале 2016 года – 8941; в 3 квартале 2017 года - 8639), из них поступивших:

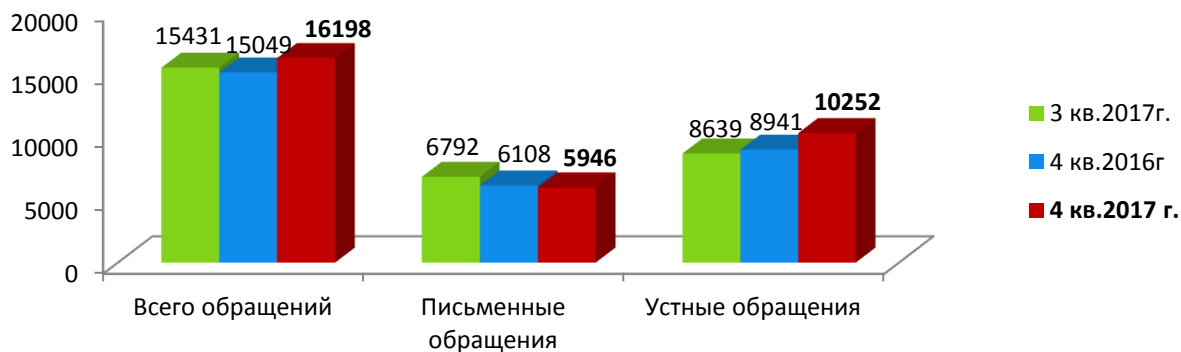
- на личном приеме руководителей мэрии - **662** обращения граждан (в 4 квартале 2016 года – 651; в 3 квартале 2017 года - 773);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **3563** ( в 4 квартале 2016 года – 3032; в 3 квартале 2017 года- 2444);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **6027** ( в 4 квартале 2016 года – 5258; в 3 квартале 2017 года - 5422 ).

**Количество обращений** в 4 квартале 2017 года (**16198**) увеличилось на 8% (15049) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 5 % (15431) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

**Структура и количество обращений граждан**



В 4 квартале 2017 года поступило **5946** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2216**, что составляет **37%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 4 кварталом 2016 года количество обращений сократилось на 3% (6108) и на 12% (6792) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **5599** (94,2%) ( в 4 квартале 2016 года – 5942; в 3 квартале 2017 года - 6612);

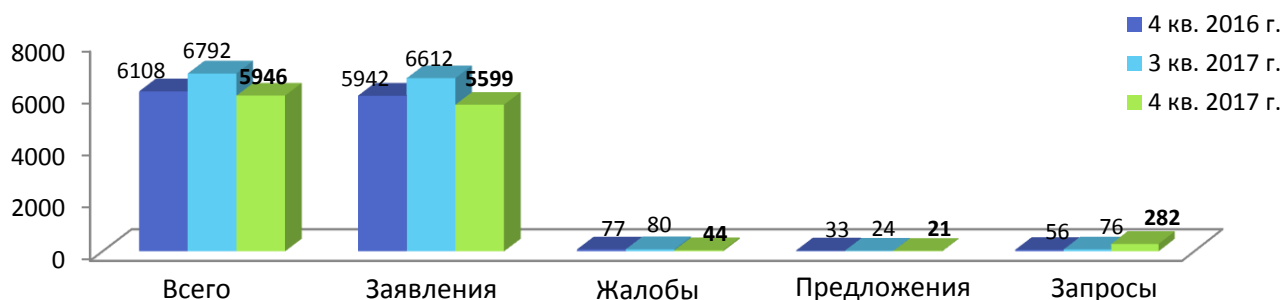
- **жалобы** - **44** (0,7%) ( в 4 квартале 2016 года – 77; в 3 квартале 2017 года - 80);

- **предложения** - **21** (0,3%) ( в 4 квартале 2016 года – 33; в 3 квартале 2017 года - 24);

- **запросы – 28** (0,5%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска ФЗ №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления») ( в 4 квартале 2016 года – 56; в 3 квартале 2017 года - 76);

- **запросы – 254** ( 4,3%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

### Виды письменных обращений граждан

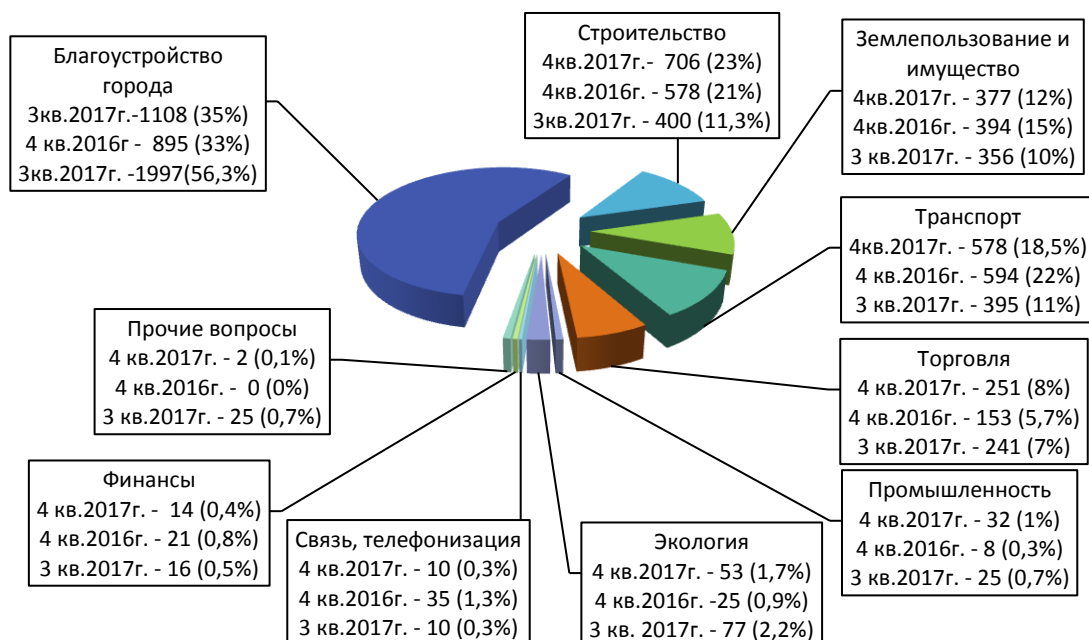


В **5946** письменных обращениях и запросах информации содержится **6782** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3131 (46,2% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2039 (30%);
- социальная сфера – 1116 (16,5%);
- государство, общество, политика – 447 (6,6%);
- оборона, безопасность, законность – 49 (0,7%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска: «**Экономика**» - **3131**, что на 16% (2703) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 12% (3542) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

### Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **1108**, что на 24% (895) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 45% (1997) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года, в том числе:

содержание и уборка магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **453**, что на 22% (584) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и в 4,5 раза (101) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

уборка придомовых территорий – **290**;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **172**, что в 9,6 раз (18) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и в 3,2 раза (551) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **103**, что на 31% (149) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 13% (118) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

По вопросам **строительства** - **706**, что на 22% (578) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 77% (400) по сравнению с 3 кварталом 2017 года, в том числе:

инвестиционного строительства – **186**, что больше в 2,5 раза (74) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и в 2 раза (94) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

соблюдение строительных норм - **95**, что на 3% (98) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 28% (74) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **63**, что на 3% (65) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 16% (75) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

застройки внутри жилого массива – **49**, что на 73% (181) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 32% (37) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **578**, что на 3% (594) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 46% (395) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **337**, что на 10% (306) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и в 1,9 раз (174) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **150**, что на 11% (169) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 40% (107) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

По вопросам **землепользования и имущества** - **377**, что на 4% (394) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 6% (356) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года, в том числе:

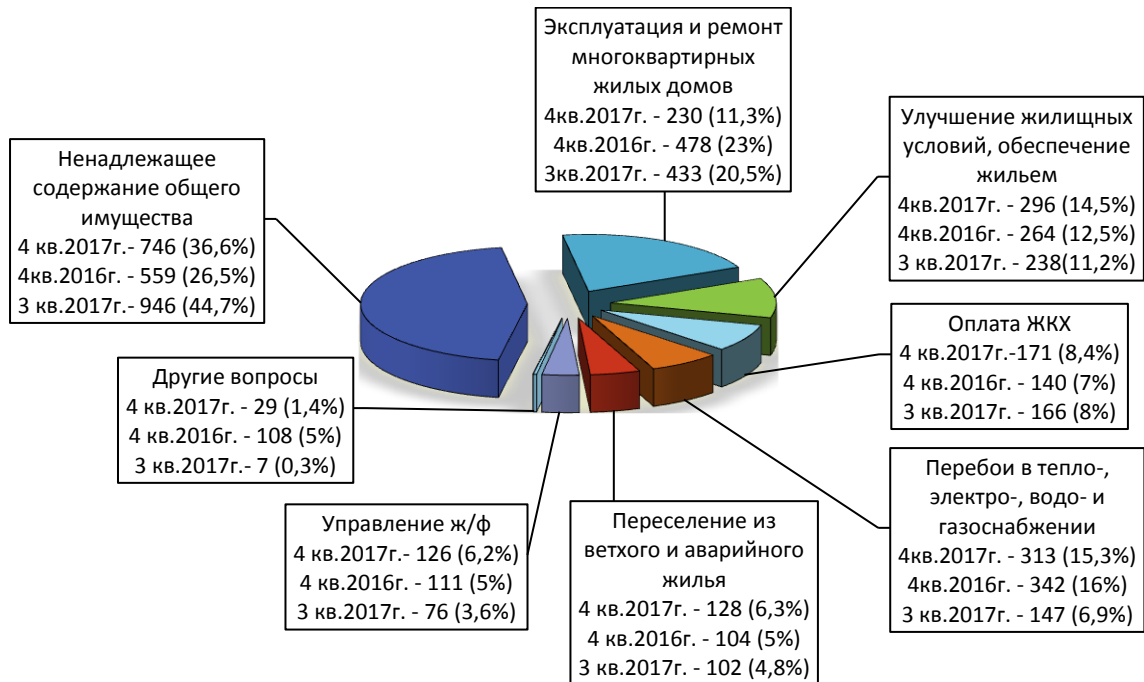
земельные споры, землеустройство, установление границ – **224**, что на 5% (236) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 4% (215) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **251**, что больше на 64% (153) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 4% (241) по сравнению с

3 кварталом 2017 года, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **190**, рекламы – **51**, рынков – **3**.

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2039**, что меньше на 3% по сравнению с 4 кварталом 2016 года (2106) и на 4% (2115) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

### Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** в сравнении с 4 кварталом 2016 года и с 3 кварталом 2017 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **746**, что на 33% (559) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 21% (946) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **313**, что на 8% (342) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и в 2,1 раз (147) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **296**, что больше на 12% (264) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 24% (238) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **230**, что на 52% (478) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 47% (433) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

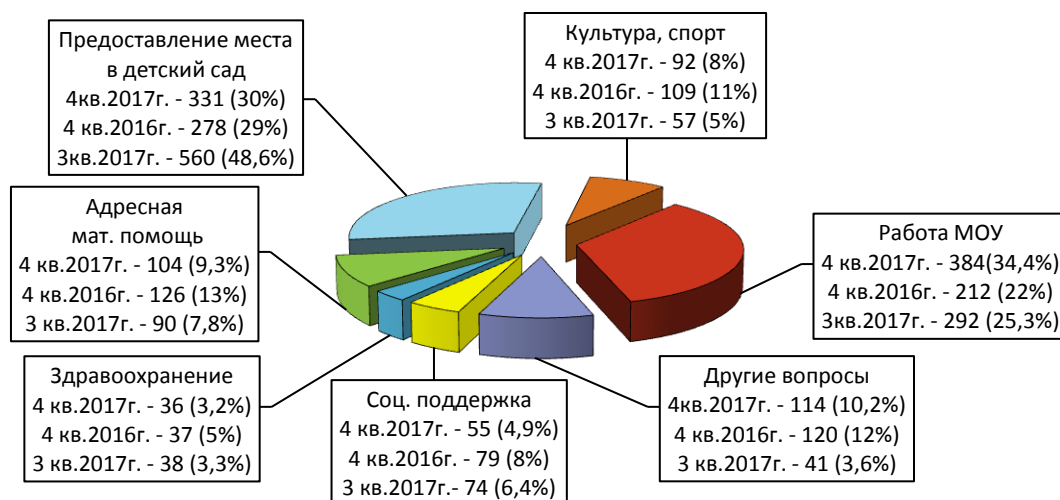
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **171**, что больше на 22% (140) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 3% (166) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **128**, что на 23% (104) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 25% (102) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- управление жилым фондом – **126**, что больше на 14% (111) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 66% (76) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

«Социальная сфера» - **1116**, что на 16% (961) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 3% (1152) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

### Структура вопросов раздела социальной сферы



#### Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **384**, что больше на 81% (212) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 32% (292) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **331**, что на 19% (278) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 41% (560) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **104**, что на 17% (126) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года и на 16% (90) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

#### Вопросы раздела «Государство, общество, политика» - 447:

восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан – 105;

рассмотрение обращений граждан – 142;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – 34.

#### Вопросы раздела «Оборона, безопасность, законность» - 49:

охрана общественного порядка – 37, что на 24% (49) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 36% (58) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

#### Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **942** обращения (18%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **769** (82%);

- даны разъяснения – по **4044** (77%) обращениям;

- направлено по компетенции – **261** (5%) обращение ( 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 4 квартале 2017 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1184** обращения граждан, что на 12 % (1059) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 32 % (900) по сравнению с 3 кварталом 2017 года, из них **402** обращения поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 12 % (457) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 16 % (481) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **137** обращений, что на 10% (153) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 41% (231) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

- **социальная поддержка** – **19** обращений, что на 50% (38) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и соответствует уровню 3 квартала 2017 года (20);

- **образование** – **105** обращений, что больше на 2% (103) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 48% (202) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **2** обращения, что в 3,5 раза (7) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и соответствует уровню 3 квартала 2017 года (2);

- **труд, заработная плата** – **10** обращений, что на 25% (8) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и в 2,5 раза (4) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- **опека и попечительство** – **1** обращение, что больше на 50% (2) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 67% (3) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** - **103** обращения, что на 6% (110) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 19% (127) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

- **жилищные вопросы** – **68** обращений, что соответствует уровню 4 квартала 2016 года (69) и на 19% (84) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **35** обращений, что на 15% (41) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 19% (43) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

3. По вопросам **экономики** – **117** обращений, что на 38% (189) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 6% (110) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

- **строительство и землепользование** – **54** обращения, что меньше на 58% (129) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и больше на 17% (46) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- **благоустройство** – **36** обращений, что соответствует уровню 4 квартала 2016 года (37) и на 9% (33) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

- **транспорт** – **12** обращений, что на 20% (15) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 29% (17) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;
  - **торговля** – **6** обращений, что соответствует уровню 4 квартала 2016 года (5) и на 33% (9) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;
  - **промышленность** – **2** обращения;
  - **связь, телефонизация** – **4** обращения;
  - **финансы** – **2** обращения;
  - **экология** – **1** обращение.
4. По вопросам **государства, общества и политики** – **44** обращения.
5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **1** обращение.

**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) – **56** обращений (16%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **48** (86%);

- даны разъяснения – по **294** (84%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **47** обращений, что на 74% (27) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 23% (61) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1036** обращений граждан, что на 18% (881) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 22% (852) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

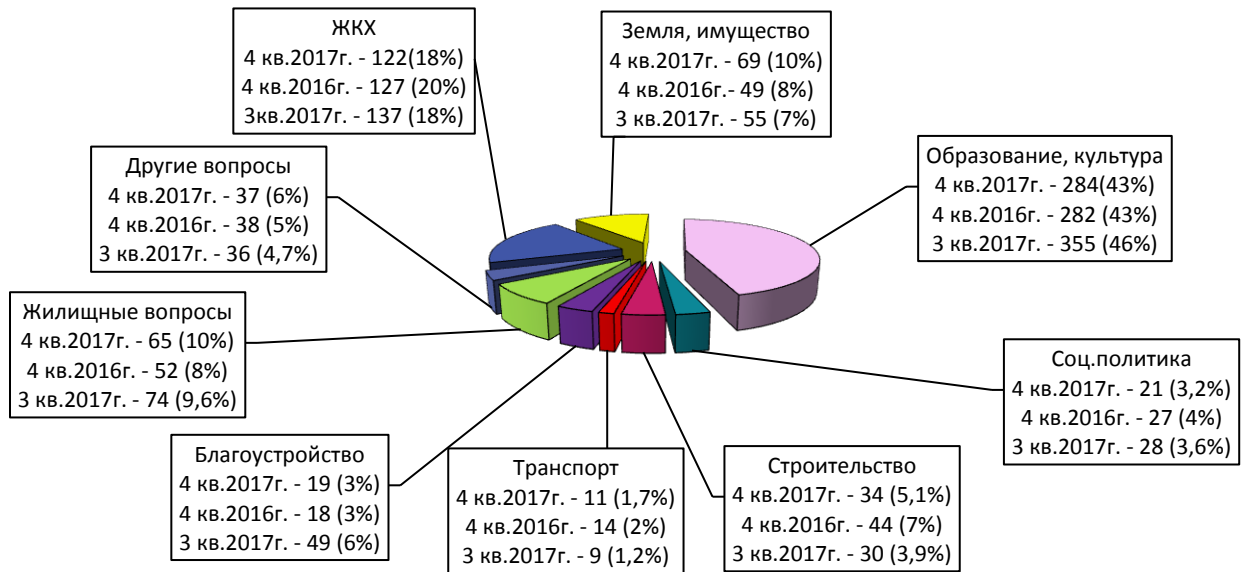
Из Правительства Российской Федерации поступило **21** обращение, что в 2,3 раза (9) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 40% (15) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **45** 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 4 квартал 2017 года руководителями мэрии принято **662** гражданина, что на 2% (651) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 14% (773) меньше по сравнению с 3 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 – **284** обращения, что соответствует уровню 4 квартала 2016 года (282) и на 20% (355) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

жилищно-коммунальная сфера – **122** обращения, что на 4 % (127) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 11% (137) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

жилищные вопросы – **65** обращений, что на 25% (52) больше по сравнению с 3 кварталом 2016 года и на 12% (74) меньше по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

землепользование и имущество – **69** обращений, что больше на 41% (49) по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 25% (55) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

социальная политика – **21** обращение, что на 22% (27) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 25% (28) по сравнению с 3 кварталом 2017 года;

строительство – **34** обращения, что на 23% (44) меньше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 13% (30) больше по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

Из **662** поступивших обращений рассмотрено 502 (76%), на рассмотрении находится 160 (24%) обращений.

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **145** обращений (29%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **124** (86%);

- даны разъяснения – по **357** (71%) обращениям.



## Устные обращения граждан

В 4 квартале 2017 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **3563** гражданина, что на 18% (3032) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года и на 46% (2444) по сравнению с 3 кварталом 2017 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **6027** устных обращений граждан, что на 15% (5258) больше по сравнению с 4 кварталом 2016 года, и на 11 % (5422) по сравнению с 3 кварталом 2017 года. Из 6027, поступивших устных обращений, по 2239 обращениям были приняты оперативные меры, по 3788 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 **386** 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 4 квартале 2017 года подготовлено, размещено на портале и направлено **16** оперативных информационных сообщений.

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

### **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан специалистами общественной приемной мэра проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в департаменте строительства и архитектуры мэрии, Главном управлении благоустройства и озеленения мэрии, управлении по жилищным вопросам, администрации Дзержинского района. По результатам проверки составлена справка. В ходе контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан.