

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 4 квартале 2022 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 4 квартале 2022 года в мэрию города Новосибирска поступило **13611** обращений граждан (в 3 квартале 2022 года - 14327; в 4 квартале 2021 года – 14754), из них:

7981 - письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2022 года - 8655; в 4 квартале 2021 года – 9069);

5630 – устных обращений (в 3 квартале 2022 года - 5672; в 4 квартале 2021 года – 5685), из них поступивших:

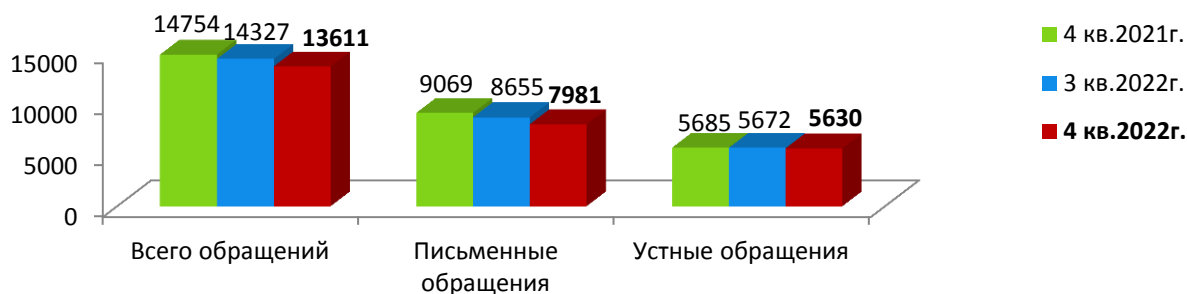
- на личном приеме руководителей мэрии - **291** обращение граждан (в 3 квартале 2022 года - 303; в 4 квартале 2021 года – 279);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **589** (в 3 квартале 2022 года - 606; в 4 квартале 2021 года – 344);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **4750** (в 3 квартале 2022 года - 4763; в 4 квартале 2021 года – 5062).

Количество обращений в 4 квартале 2022 года (**13611**) уменьшилось на 5% (14327) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 8% (14754) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Структура и количество обращений граждан



В 4 квартале 2022 года поступило **7981** письменное обращение и запрос, в том числе в форме электронного документа – **4367**, что составляет **55%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2022 года количество обращений уменьшилось на 8% (8655) и на 12% (9069) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **7631** (95,6%) (в 3 квартале 2022 года – 8356; в 4 квартале 2021 года - 8724);

- **жалобы** – **136** (1,7%) (в 3 квартале 2022 года – 64; в 4 квартале 2021 года - 90);

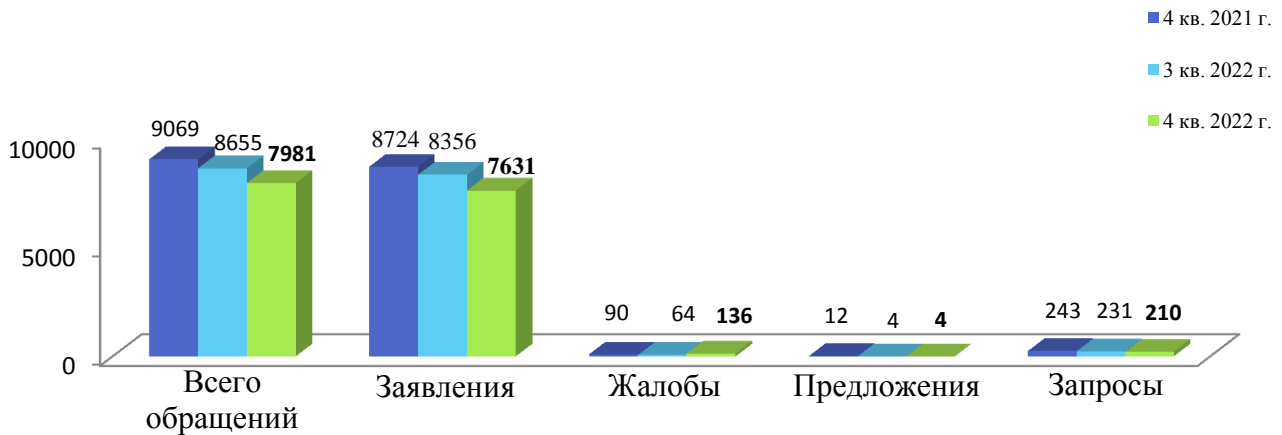
- **предложения** - **4** (0,1%) (в 3 квартале 2022 года – 4; в 4 квартале 2021 года - 12);

- **запросы** – **189** (2,4%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 3 квартале 2022 года – 226; в 4 квартале 2021 года - 236);

- **запросы** – **21** (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 3 квартале 2022 года – 5; в 4 квартале 2021 года - 7).

Виды письменных обращений граждан



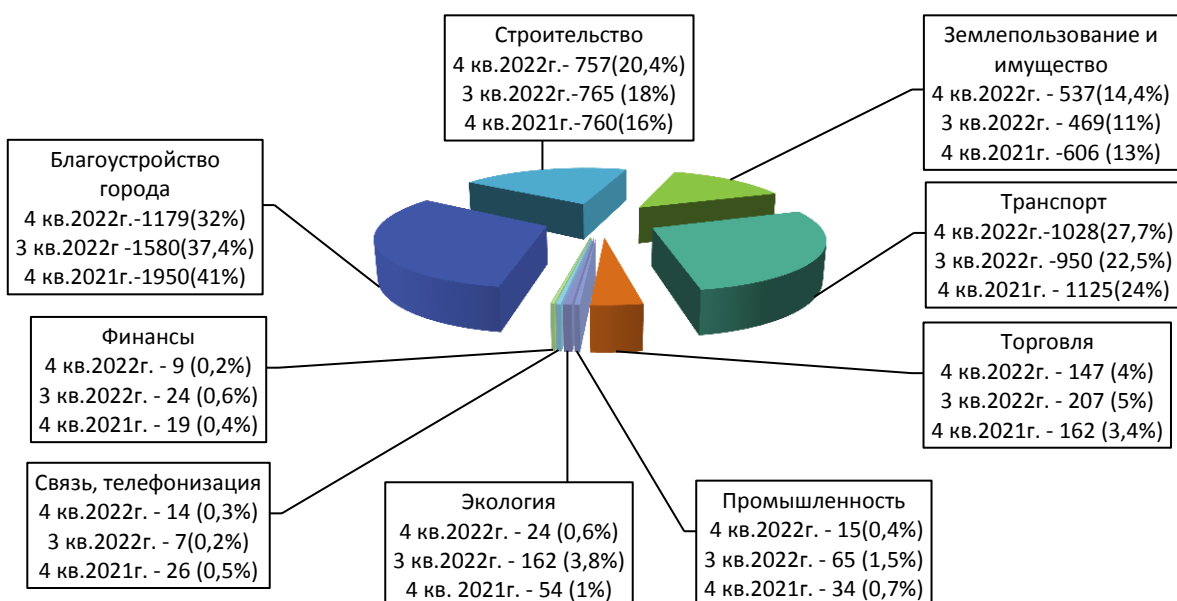
В **7981** письменном обращении и запросе информации содержится **8862** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3710 (41,9% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 2463 (27,8%);
- жилищно – коммунальная сфера – 2187 (24,7%);
- государство, общество, политика – 415 (4,6%);
- оборона, безопасность, законность – 87 (1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Экономика**» - **3710**, что меньше на 12% (4229) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 22% (4736) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** – **1179**, что меньше на 25% (1580) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 39,5% (1950) по сравнению с 4 кварталом 2021 года, в том числе:

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **313**, что меньше на 49% (613) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 47% (589) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

уборка и содержание магистральных дорог, внутриквартальных проездов, тротуаров – **418**, что на 5% (398) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 48% (808) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **177**, что на 16% (153) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 38,5% (288) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

установка и содержание остановочных павильонов – **73**, что соответствует уровню 3 квартала 2022 года (73) и на 4% (70) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **1028**, что на 8% (950) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 9% (1125) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **465**, что на 11% (521) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 14% (409) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **475**, что на 36% (348) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 21% (601) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

По вопросам **строительства** - **757**, что меньше на 1% (765) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 0,4% (760) по сравнению с 4 кварталом 2021 года, в том числе:

вопросы архитектуры и проектирования – **301**, что больше на 33% (226) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и в 3,4 раза (88) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

соблюдение строительных норм - **96**, что меньше на 31% (139) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 28% (134) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

реклама – **79**, что меньше на 13% (91) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 33% (118) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

застройки внутри жилого массива – **53**, что меньше на 10% (59) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 50% (106) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

строительство объектов транспорта – **31**, что меньше на 33% (46) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 66% (91) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **64**, что больше на 7% (60) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 3% (62) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

строительство объектов социальной сферы – **48**, что больше на 14% (42) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и 65,5% (29) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

инвестиционного строительства – **12**, что соответствует уровню 3 квартала 2022 года (11) и на 43% (21) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

По вопросам **землепользования и имущества** - **537**, что на 14% (469) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 11% (606) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года, в том числе:

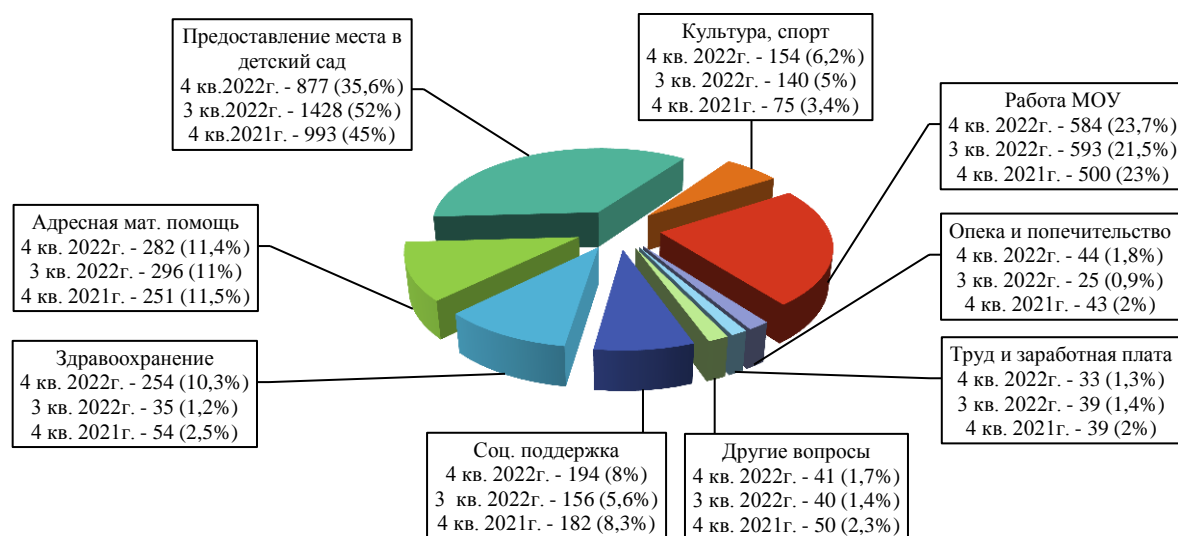
земельные споры, землеустройство, установление границ – **272**, что на 10% (248) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 21% (343) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

оформление правоустанавливающих документов на земельные участки, оформление земельных участков в собственность – **109**, что больше на 47% (74) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 25% (87) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **147**, что меньше на 29% (207) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 9% (162) по сравнению с 4 кварталом 2021 года, из них по вопросам работы торговых предприятий – **81**, учреждений бытового обслуживания – **19**, благоустройства кладбищ – **8**, рынков – **10**.

«**Социальная сфера**» - **2463**, что на 10,5% (2752) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 13% (2187) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **877**, что меньше на 39% (1428) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 12% (993) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **584**, что на 1,5% (593) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 17% (500) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

оказание материальной и финансовой помощи – **282**, что на 5% (296) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 12% (251) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

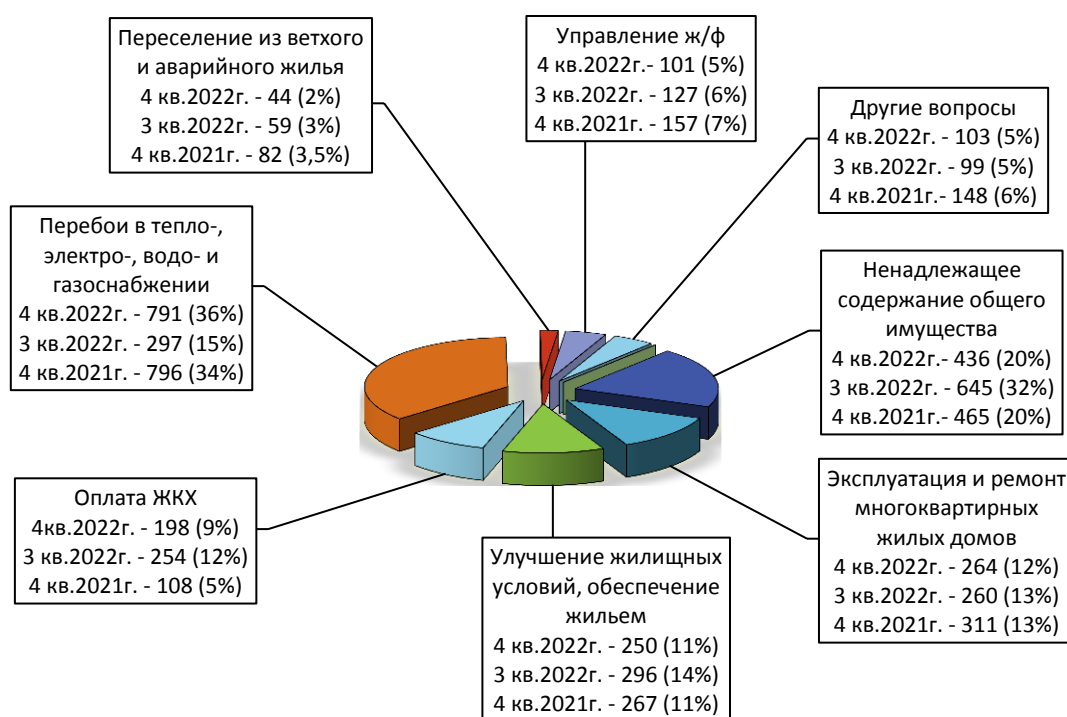
социальная поддержка – **194**, что больше на 24% (156) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 7% (182) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

оказание медицинской помощи – **254**, что больше в 7,2 раза (35) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и в 4,7 раз (54) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

трудовые споры и выплата пособия – **33**, что меньше на 15% (39) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и 4 кварталом 2021 года (39).

«Жилищно – коммунальная сфера» - **2187**, что на 7% (2037) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 6% (2334) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы жилищно-коммунальной сферы в сравнении с 3 кварталом 2022 года и с 4 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **436**, что меньше на 32% (645) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 6% (465) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **791**, что в 2,7 раз (297) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и соответствует уровню 4 квартала 2021 года (796);

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **264**, что на 1,5% (260) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 15% (311) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- оплата жилищно – коммунальных услуг – **198**, что на 22% (254) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 83% (108) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- управление жилым фондом – **101**, что меньше на 20% (127) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 36% (157) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **250**, что меньше на 15,5% (296) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 6% (267) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **44**, что меньше на 25% (59) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 46% (82) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

«Государство, общество, политика» - **415**, что на 14% (365) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 31,5% (606) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Государство, общество, политика»** в сравнении с 3 кварталом 2022 года и с 4 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

работа с обращениями граждан – **171**, что меньше на 16% (204) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 41% (292) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

управление и общество – **194**, что на 78% (109) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 20% (244) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **50**, что меньше на 4% (52) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 29% (70) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

«Оборона, безопасность, законность» - **87**, что меньше на 40% (146) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 26% (117) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 3 кварталом 2022 года и с 4 кварталом 2021 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **77**, что меньше на 34% (116) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 19% (95) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1456** обращений (23,4%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 780 (54%);

- направлено по компетенции – **340** (5,5%) обращений (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- даны разъяснения – по **4421** (71,1%) обращению.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

В 4 квартале 2022 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1612** обращений граждан, что на 9% (1480) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 12% (1831) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года, из них **471** обращение поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 6% (444) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 18% (575) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

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

1. По вопросам **социальной сферы** поступило – **106** обращений, что меньше на 24% (140) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 14,5% (124) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

- **образование** – **57** обращений, что меньше на 33% (85) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 23% (74) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- **социальная поддержка** – **38** обращений, что меньше на 15,5% (45) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 14% (44) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **6** обращений, что больше на 20% (5) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и в 2 раза (3) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- **опека и попечительство** – **3** обращения (3 квартал 2022 года – 1 обращение; 4 квартал 2021 года – 0 обращений);

- **труд, заработная плата** – **2** обращения, что меньше на 50% (4) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 33% (3) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** – **178** обращений, что на 24% (143) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 27% (243) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

- **жилищные вопросы** – **41** обращение, что меньше на 53% (88) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и 4 кварталом 2021 года (88);

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – **137** обращений, что в 2,5 раза (55) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 12% (155) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

3. По вопросам **экономики** – **147** обращений, что на 6% (139) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 23% (191) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

- **строительство и землепользование** – **70** обращений, что больше на 35% (52) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 37% (51) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- **благоустройство** – **47** обращений, что соответствует уровню 3 квартала 2022 года (46) и на 49% (93) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- **транспорт** – **16** обращений, что меньше на 11% (18) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 43% (28) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- **торговля** – **9** обращений, что меньше на 50% (18) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 25% (12) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

- **прочие вопросы** – **5** обращений, что соответствует уровню 3 квартала 2022 года (5) и на 29% (7) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – **36** обращений, что больше в 2,8 раз (13) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и в 2,4 раза (15) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – **4** обращения, что на 55,5% (9) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и в 2 раза (2) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

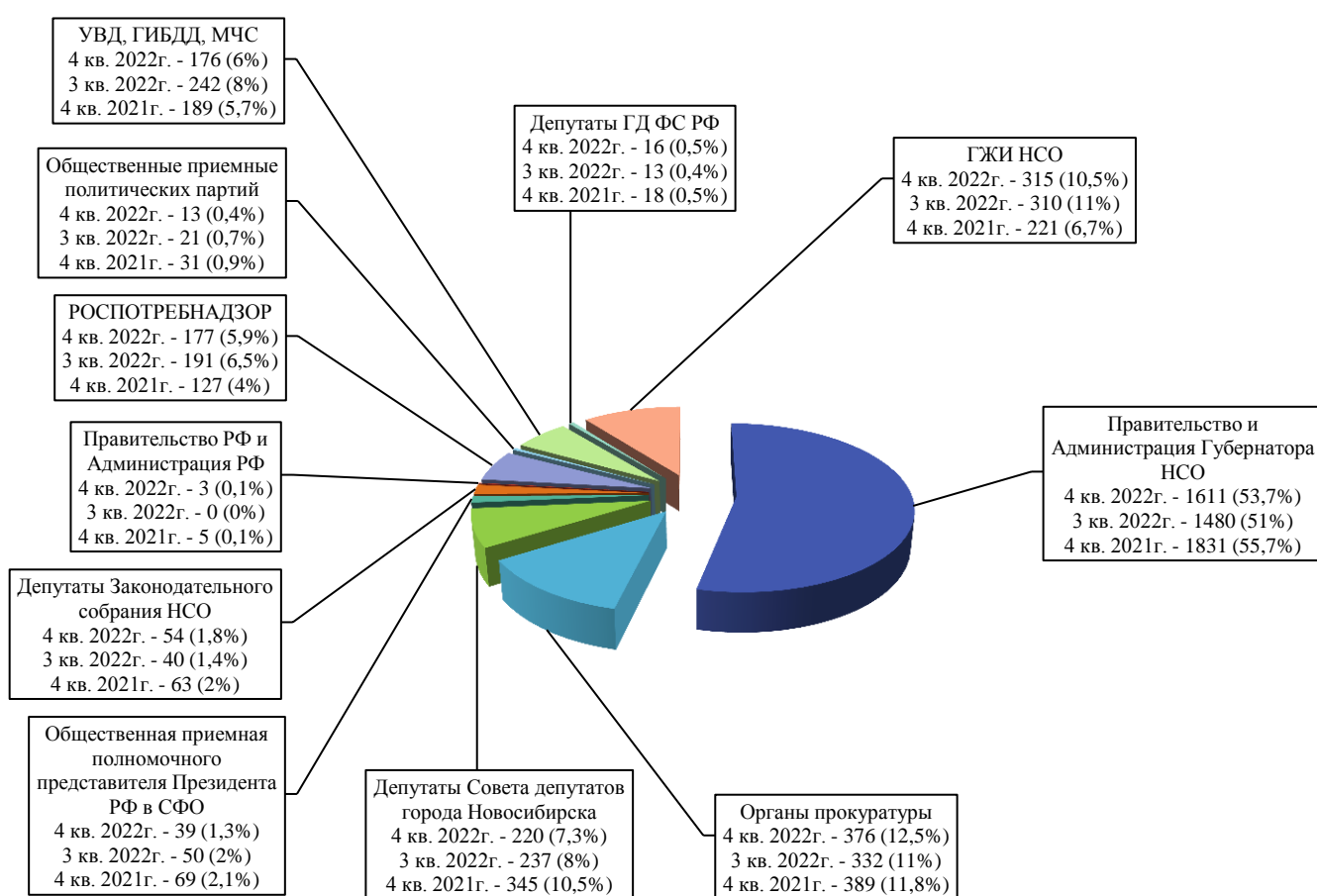
Результаты рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **63** обращения (19%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **28** (44%);

- даны разъяснения – по **262** (81%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило **39** обращений, что меньше на 22% (50) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 43% (69) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Структура обращений граждан в мэрию города по источникам поступления



Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **1350** обращений граждан, что меньше на 3% (1386) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и 4 кварталом 2021 года (1388).

Из Правительства Российской Федерации поступило **3** обращения (3 квартал 2022 года – 0; 4 квартал 2021 года – 5).

От депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – **16** обращений, что на 23% (13) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 11% (18) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

От депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области – **54** обращения, что на 35% (40) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 14% (63) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

От депутатов Совета депутатов города Новосибирска – **220** обращений, что меньше на 7% (237) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 36% (345) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Из прокуратуры города и области – **376** обращений, что на 13% (332) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 3% (389) меньше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Из органов УВД, ГИБДД и МЧС – **176** обращений, что меньше на 27% (242) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 7% (189) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Из ГЖИ НСО поступило **315** обращений, что больше на 2% (310) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 42,5% (221) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Из Роспотребнадзора поступило **177** обращений, что на 7% (191) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 39% (127) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Из общественных приемных политических партий поступило **13** обращений, что меньше на 38% (21) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 58% (31) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

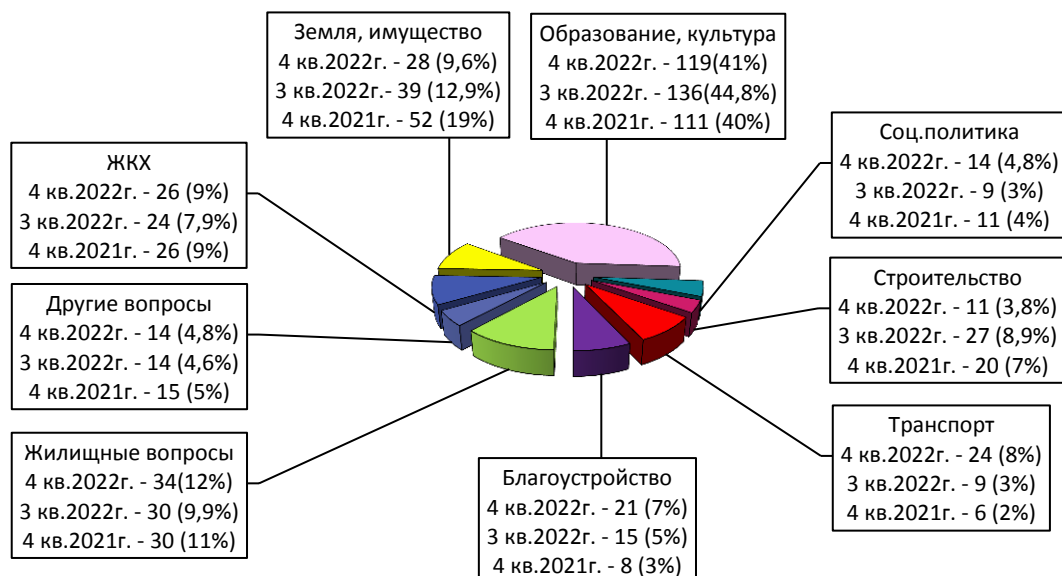
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **226**, что больше на 24% (182) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 9% (207) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **50** 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 2022 года руководителями мэрии принято **291** гражданин, что на 4% (303) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и 4% (279) больше по сравнению с 3 кварталом 2021 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 – **119**, что на 12,5% (136) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 7% (111) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

землепользование и имущество – **28**, что меньше на 28% (39) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 46% (52) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

жилищные вопросы – **34**, что больше на 13% (30) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и 4 кварталом 2021 года (30);

жилищно-коммунальная сфера – **26**, что на 8% (24) больше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и соответствует уровню 4 квартала 2021 года (26);

благоустройство – **21**, что больше на 40% (15) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и в 2,6 раз (8) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

транспорт – **24**, что в 2,7 раз (9) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и в 4 раза (6) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

строительство – **11**, что меньше на 59% (27) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 45% (20) по сравнению с 4 кварталом 2021 года;

социальная политика – **14**, что больше на 55% (9) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 27% (11) по сравнению с 4 кварталом 2021 года.

Из **291** поступившего обращения рассмотрено 278 обращений (95,5%), на рассмотрении находится 13 (4,5%) обращений:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **86** обращений (31%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **57** (66%);

- даны разъяснения – по **192** (69%) обращениям.

Устные обращения граждан

В 4 квартале 2022 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **589** граждан, что на 3% (606) меньше по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 71% (344) больше по сравнению с 4 кварталом 2021 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **4750** устных обращений граждан, что меньше на 0,3% (4763) по сравнению с 3 кварталом 2022 года и на 6% (5062) по сравнению с 4 кварталом 2021 года. Из **4750**, поступивших устных обращений, по **1077** обращениям были приняты оперативные меры, по **3673** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Начальник управления

Т. А. Цюрик