

## Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 4 квартале 2023 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 4 квартале 2023 года в мэрию города Новосибирска поступило **15449** обращений граждан (в 3 квартале 2023 года – 14308; в 4 квартале 2022 года – 13611), из них:

**9205** - письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2023 года – 8911; в 4 квартале 2022 года – 7981);

**6244** – устных обращений (в 3 квартале 2023 года – 5397; в 4 квартале 2022 года – 5630), из них поступивших:

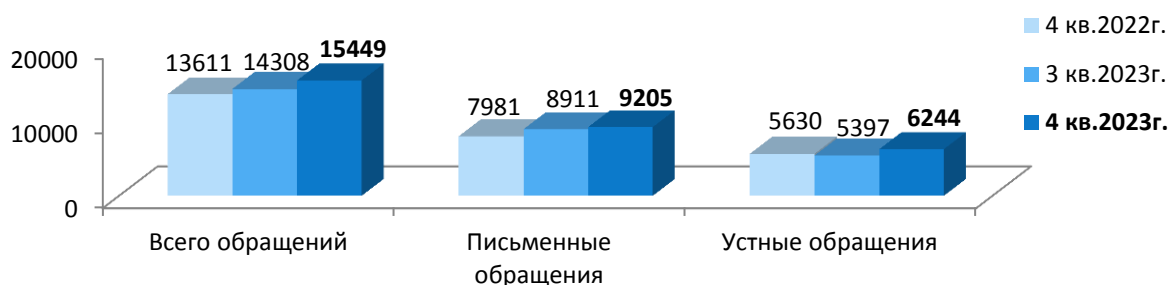
- на личном приеме руководителей мэрии - **321** обращение гражданина (в 3 квартале 2023 года – 306; в 4 квартале 2022 года – 291);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **905** (в 3 квартале 2023 года – 691; в 4 квартале 2022 года – 589);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **5018** (в 3 квартале 2023 года – 4400; в 4 квартале 2022 года – 4750).

**Количество обращений** в 4 квартале 2023 года (**15449**) увеличилось на 8% (14308) увеличилось по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 13,5% (13611) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

### Структура и количество обращений граждан



В 4 квартале 2023 года поступило **9205** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **3735**, что составляет **41%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2023 года количество обращений увеличилось на 3% (8911) и на 15% (7981) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **8841** (96%) (в 3 квартале 2023 года – 8503; в 4 квартале 2022 года - 7631);

- **жалобы** – **72** (0,7%) (в 3 квартале 2023 года – 83; в 4 квартале 2022года - 136);

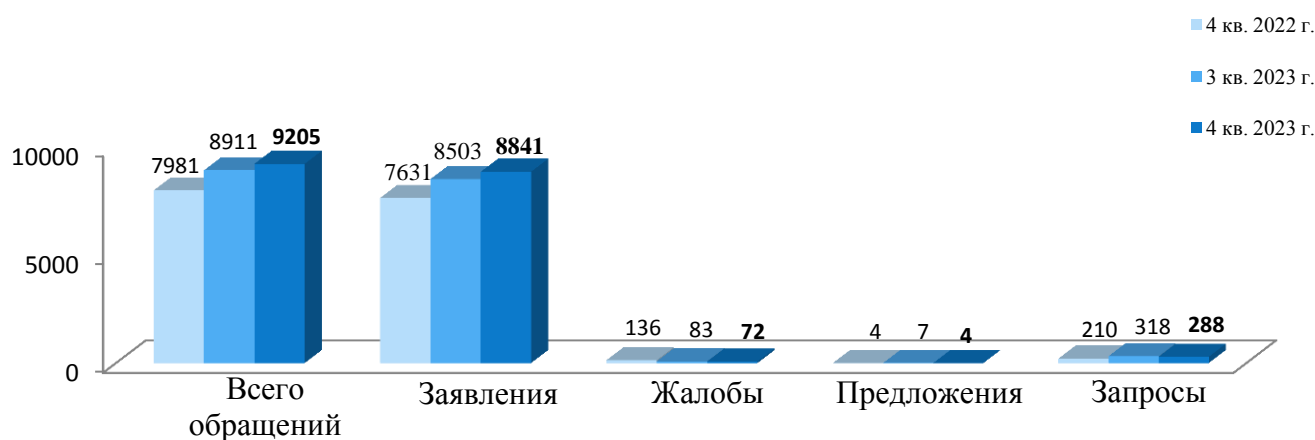
- **предложения** - **4** (0,1%) (в 3 квартале 2023 года – 7; в 4 квартале 2022 года - 4);

- **запросы** – **287** (3,1%) (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 2023 года – 310; в 4 квартале 2022 года - 189);

- **запросы** – **1** (0,1%) (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 2023 года – 8; в 4 квартале 2022 года - 21).

### Виды письменных обращений граждан



В **9205** письменных обращениях и запросах информации содержится **9975** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 5597 (56,1% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2200 (22,1%);
- социальная сфера – 1369 (13,7%);
- государство, общество, политика – 612 (6,1%);
- оборона, безопасность, законность – 197 (2%).

По тематическому разделу «**Экономика**» в 2023 году поступило **5597** вопросов, что больше на 0,4% (5574) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 38% (4060) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; уличное освещение; уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; комплексное благоустройство; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения; содержание транспортной инфраструктуры.

По тематическому разделу «**Жилищно – коммунальная сфера**» в 2023 году поступило **2200** вопросов, что больше на 30% (1697) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 22% (1799) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* перебои в теплоснабжении; содержание общего имущества; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; перебои в водоснабжении.

По тематическому разделу «**Социальная сфера**» в 2023 году поступило **1369** вопросов, что меньше на 20% (1721) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 40% (2279) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; конфликтные ситуации в образовательных организациях; условия проведения образовательного процесса; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу.

По тематическому разделу **«Государство, общество, политика»** в 2023 году поступило **612** вопросов, что на 17% (521) больше по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 1% (616) меньше по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; результаты рассмотрения обращения; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления; представление и истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме.

По разделу **«Оборона, безопасность, законность»** в 2023 году поступило **197** вопросов, что меньше на 8% (215) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 38% (320) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок; охрана общественного порядка; предоставление жилья по договору социального найма.

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

В 4 квартале 2023 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **2363** обращения гражданина, что больше на 5% (2250) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 47% (1612) по сравнению с 4 кварталом 2022 года, из них **621** обращение поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что больше на 39% (446) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 32% (471) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **212**, что меньше на 28% (294) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 6% (226) по сравнению с 4 кварталом 2022 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 4 квартал 2023 года руководителями мэрии принято **321** гражданин, что больше на 5% (306) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и 10% (291) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, резервирование земель для

государственных и муниципальных нужд; конфликтные ситуации в образовательных организациях; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях.

### **Устные обращения граждан**

В 4 квартале 2023 года специалистами общественной приемной мэра принято **905** граждан, что больше на 31% (691) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 54% (589) по сравнению с 4 кварталом 2022 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **5018** устных обращений граждан, что больше на 14% (4400) по сравнению с 3 кварталом 2023 года и на 6% (4750) по сравнению с 4 кварталом 2022 года.

Начальник управления

Т. А. Цюрик