

## Информационно – статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска в апреле 2024 года

В апреле 2024 года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **4730** обращений (за предыдущий месяц – 3962; за аналогичный период 2023 года – 4255), из них **3621** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 2706; за аналогичный период 2023 года – 3195), **1109** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1236; за аналогичный период 2023 года – 1060).

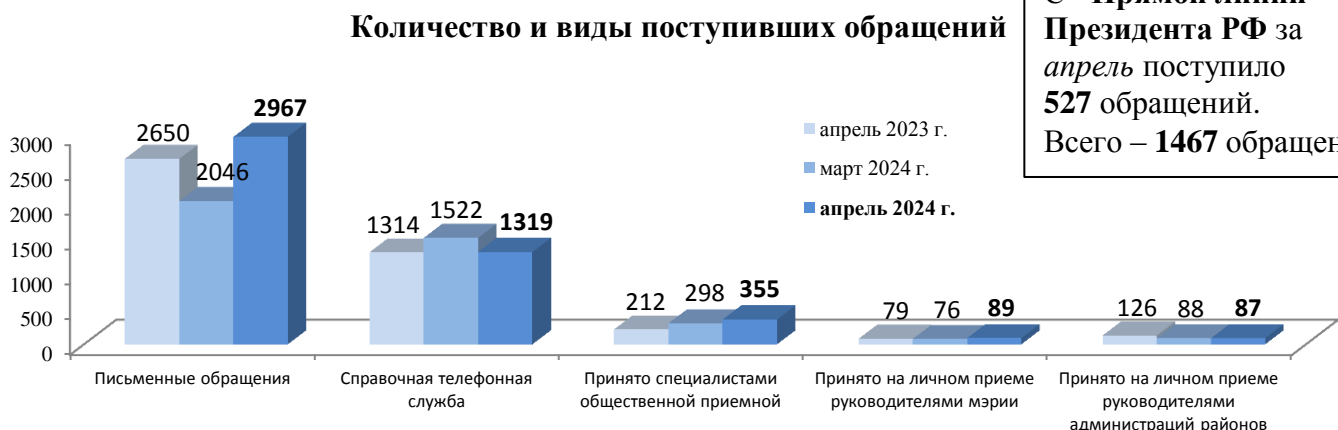
С «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 14 декабря 2023 года, за апрель поступило **527** обращений. Всего обращений – **1467**.

**Письменных обращений и запросов – 2967** (за предыдущий месяц – 2046; за аналогичный период 2023 года - 2650).

**К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме** обратились **89** граждан (за предыдущий месяц – 76; за аналогичный период 2023 года - 79). К руководителям администраций районов города Новосибирска обратились **87** граждан (за предыдущий месяц – 88; за аналогичный период 2023 года - 126).

**К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска** обратилось **355** граждан (за предыдущий месяц – 298; за аналогичный период 2023 года - 212).

**В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска** поступило **1319** запросов информации и сообщений (за предыдущий месяц – 1522; за аналогичный период 2023 года – 1314), в т. ч. **1109** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1236; за аналогичный период 2023 года - 1060).



В апреле 2024 года поступило **2967** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **1294** (44%) (в марте 2024 года – 2046, в том числе в форме электронного документа – 761 (37%); в апреле 2023 года – 2650, в том числе в форме электронного документа – 1525 (57%)), из **Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 199** (7%) от общего количества письменных обращений (в марте 2024 года – 186 (9%); в апреле 2023 года – 162 (6%)).

По сравнению с мартом 2024 года количество письменных обращений **увеличилось** на 45% (на 921 обращение), по сравнению с апрелем 2023 года **увеличилось** на 12% (на 317 обращений).

По сравнению с мартом 2024 года количество письменных обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **увеличилось** на 7% (на 13 обращений), по сравнению с апрелем 2023 года **увеличилось** на 23% (на 37 обращений).

В **2967** письменных обращениях и запросах информации содержится **3407** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 2047 (60,1%)(в марте 2024 года – 1182 (53%); в апреле 2023 года – 1532 (52,5%));

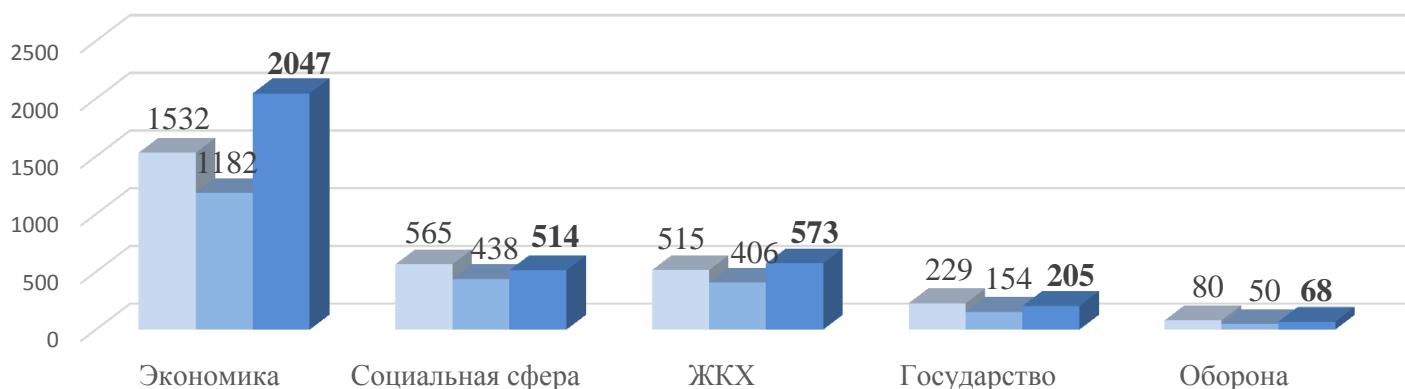
- социальная сфера – 514 (15,1%)(в марте 2024 года – 438 (19,6%); в апреле 2023 года – 565 (19,3%));

- жилищно – коммунальная сфера – 573 (16,8%)(в марте 2024 года – 406 (18,2%); в апреле 2023 года – 515 (17,6%));

- государство, общество, политика – 205 (6%)(в марте 2024 года – 154 (6,9%); в апреле 2023 года – 229 (7,8%));

- оборона, безопасность, законность – 68 (2%)(в марте 2024 года – 50 (2,3%); в апреле 2023 года – 80 (2,8%)).

Структура вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в апреле 2024 года в сравнении с мартом 2024 года и апрелем 2023 года



Анализ вопросов, содержащихся в письменных обращениях, устных запросах информации и сообщениях, показывает, что в апреле 2024 года наиболее актуальными для жителей города были вопросы, относящиеся к тематическим разделам:

1. «Экономика» – **2047** вопросов (60,1%), в том числе:

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог и тротуаров – **579** (в марте 2024 года – 155; в апреле 2023 года – 318);

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **331** (в марте 2024 года – 141; в апреле 2023 года – 267);

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **263** (в марте 2024 года – 166; в апреле 2023 года – 197);

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **231** (в марте 2024 года – 188; в апреле 2023 года – 168);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **137** (в марте 2024 года – 148; в апреле 2023 года – 105);

- арендные отношения в области землепользования, образование земельных участков, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления

в области земельных отношений – **134** (в марте 2024 года – 33; в апреле 2023 года – 121);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли, управление в сфере торговли – **80** ((в марте 2024 года – 79; в апреле 2023 года – 61);

- уличное освещение – **44** (в марте 2024 года – 30; в апреле 2023 года – 20).

2. «Социальная сфера» – **514** вопросов (15,1%), в том числе:

- поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **325** (в марте 2024 года – 273; в апреле 2023 года – 385);

- оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **93** (в марте 2024 года – 103; в апреле 2023 года – 92).

3. «Жилищно – коммунальная сфера» – **573** вопроса (16,8%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство – **210** (в марте 2024 года – 124; в апреле 2023 года – 178);

- улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями, – **133** (в марте 2024 года – 110; в апреле 2023 года – 74);

- перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **30** (в марте 2024 года – 27; в апреле 2023 года – 50);

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – **15** (в марте 2024 года – 16; в апреле 2023 года – 12);

- оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в фонд капитального ремонта – **37** (в марте 2024 года – 24; в апреле 2023 года – 50);

- обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **27** (в марте 2024 года – 23; в апреле 2023 года – 29).

4. «Государство, общество, политика – **205** (6%), в том числе:

- деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **30** (в марте 2024 года – 25; в апреле 2023 года – 50);

- результаты рассмотрения обращения – **22** (в марте 2024 года – 20; в апреле 2023 года – 24);

- арендные отношения – **12** (в марте 2024 года – 15; в апреле 2023 года – 13).

- благодарности, пожелания, поздравления органу местного самоуправления – **39** (в марте 2024 года – 23; в апреле 2023 года – 32).

5. «Оборона, безопасность, законность» – **68** (2%), в том числе:

- безопасность общества, охрана правопорядка – **20** (в марте 2024 года – 27; в апреле 2023 года – 10);

- нарушение правил парковки автотранспорта – **16** (в марте 2024 года – 11; в апреле 2023 года – 25);

- предоставление жилья по договору социального найма – **11** (в марте 2023 года – 3; в апреле 2023 года – 13).

**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».

В апреле 2024 года на личный прием к мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, руководителям структурных подразделений мэрии города Новосибирска обратилось

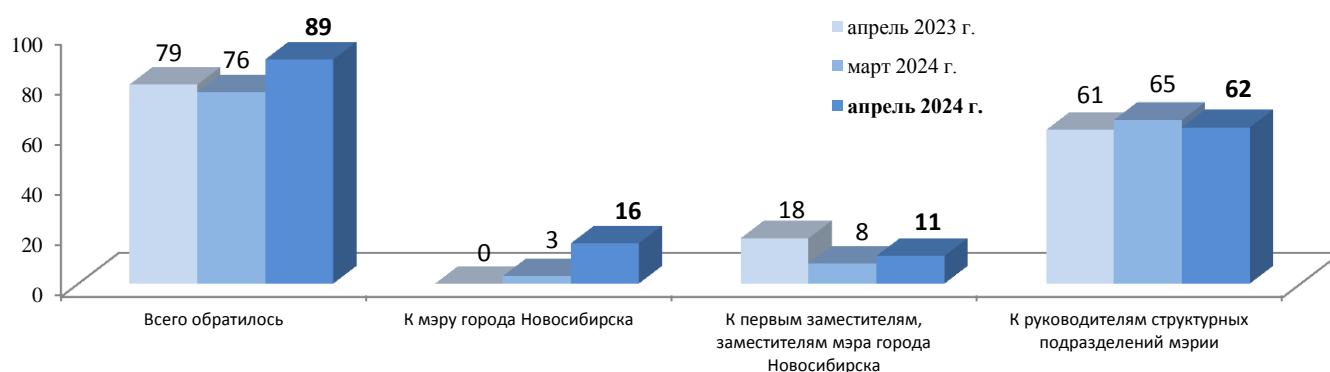
**89** граждан (в марте 2024 года – 76; в апреле 2023 года – 79), в том числе приняты на личном приеме:

мэром города Новосибирска – **16** человек (в марте 2024 года – 3; в апреле 2023 года – 0);

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – **11** человек (в марте 2024 года – 8; в апреле 2023 года – 18);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – **62** человека (в марте 2024 года – 65; в апреле 2023 года – 61).

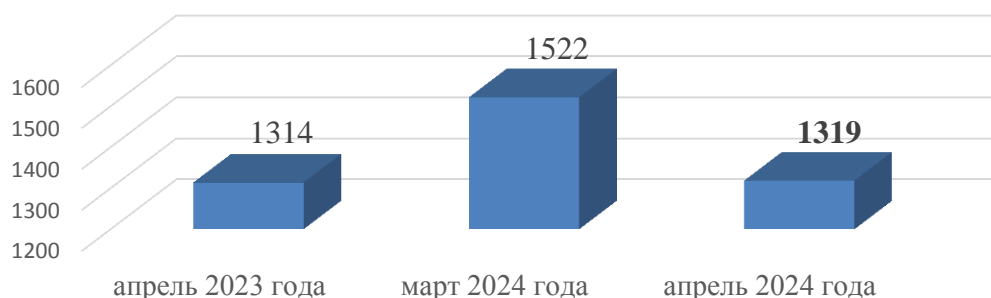
#### Количество обращений граждан на личных приемах в апреле 2024 года в сравнении с мартом 2024 года и апрелем 2023 года



По сравнению с мартом 2024 года количество обращений граждан на личный прием **увеличилось** на 17% (на 13 обращений), по сравнению с апрелем 2023 года **увеличилось** на 13% (на 10 обращений).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1319** устных запросов информации и сообщений (в марте 2024 года – 1522; в апреле 2023 года – 1314).

#### Динамика роста/снижения количества запросов и сообщений, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска в апреле 2024 года в сравнении с мартом 2024 года и апрелем 2023 года

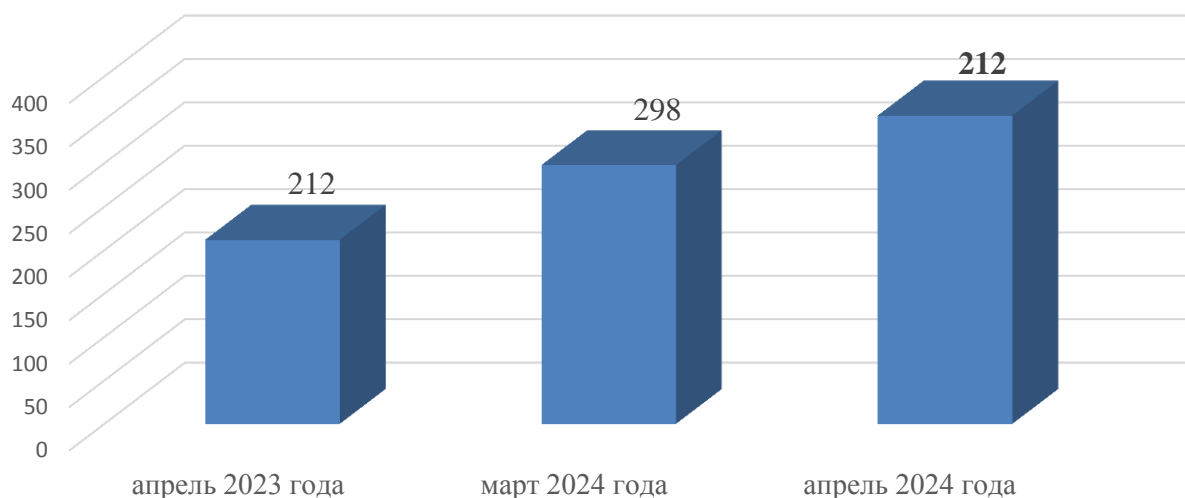


По сравнению с мартом 2024 года количество устных запросов информации и сообщений **уменьшилось на 13%** (на 203 запроса), по сравнению с апрелем 2023 года количество обращений **осталось на прежнем уровне**.

По всем вопросам, содержащимся в устных запросах информации и сообщениях, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

К специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска в апреле 2024 года обратилось **355** человек (в марте 2024 года – 298; в апреле 2023 года – 212).

Динамика роста/снижения личных обращений граждан к специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска в апреле 2024 года в сравнении с мартом 2024 года и апрелем 2023 года



По сравнению с мартом 2024 года количество личных обращений граждан **увеличилось** на 19% (на 57 обращений), по сравнению с апрелем 2023 года **увеличилось** на 67% (на 143 обращения).

#### **Состояние исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан.**

Нарушений сроков рассмотрения письменных обращений граждан не имеется. Поручения руководителей структурных подразделений мэрии, данные на личном приеме граждан, исполнены в установленные сроки.

Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций – общественной приемной мэра города Новосибирска

Т. А. Цюрик