

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

В мае 2024 года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **5339** обращений (за предыдущий месяц – 4730; за аналогичный период 2023 года – 4936), из них **3969** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 3621; за аналогичный период 2023 года – 3773), **1370** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1109; за аналогичный период 2023 года – 1163).

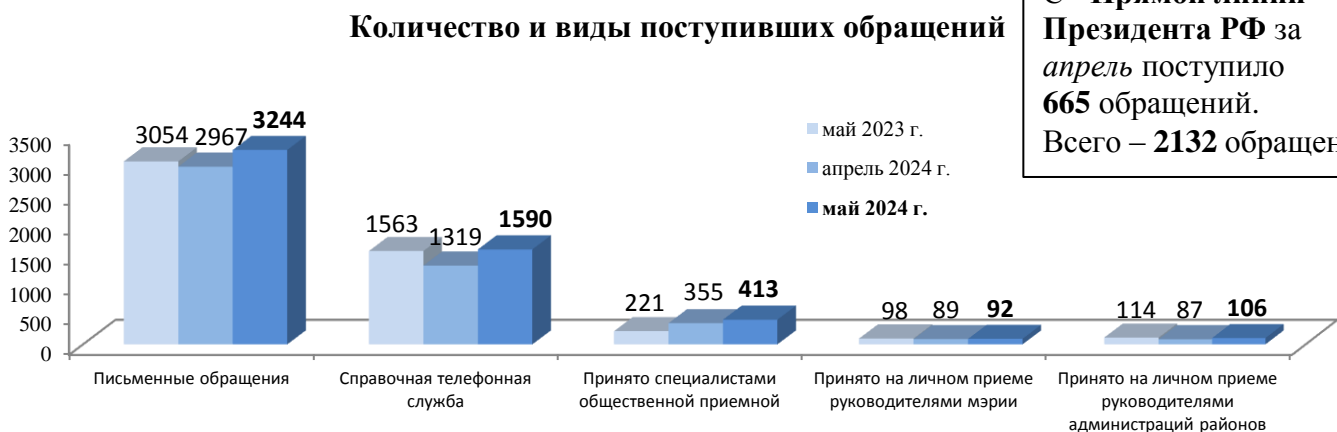
С «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 14 декабря 2023 года, за май поступило **665** обращений. Всего обращений – **2132**.

Письменных обращений и запросов – 3244 (за предыдущий месяц – 2967; за аналогичный период 2023 года - 3054).

К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме обратились **92** гражданина (за предыдущий месяц – 89; за аналогичный период 2023 года - 98). К руководителям администраций районов города Новосибирска обратились **106** граждан (за предыдущий месяц – 87; за аналогичный период 2023 года - 114).

К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска обратилось **413** граждан (за предыдущий месяц – 355; за аналогичный период 2023 года - 221).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1590** запросов информации и сообщений (за предыдущий месяц – 1319; за аналогичный период 2023 года – 1563), в т. ч. **1370** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1109; за аналогичный период 2023 года - 1163).



В мае 2024 года поступило **3244** письменных обращения и запроса, в том числе в форме электронного документа – **1347** (41%) (в апреле 2024 года – 2967, в том числе в форме электронного документа – 1294 (44%); в мае 2023 года – 3054, в том числе в форме электронного документа – 1543 (50%)), из **Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 178** (5%) от общего количества письменных обращений (в апреле 2024 года – 199 (7%); в мае 2023 года – 202 (7%)).

По сравнению с апрелем 2024 года количество письменных обращений **увеличилось** на 9% (на 277 обращений), по сравнению с маем 2023 года **увеличилось** на 6% (на 190 обращений).

По сравнению с апрелем 2024 года количество письменных обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **уменьшилось** на 10% (на 21 обращение), по сравнению с маем 2023 года **уменьшилось** на 12% (на 24 обращения).

В **3244** письменных обращениях и запросах информации содержится **3585** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 2149 (60%)(в апреле 2024 года – 2047 (60,1%); в мае 2023 года – 1857 (55,4%));

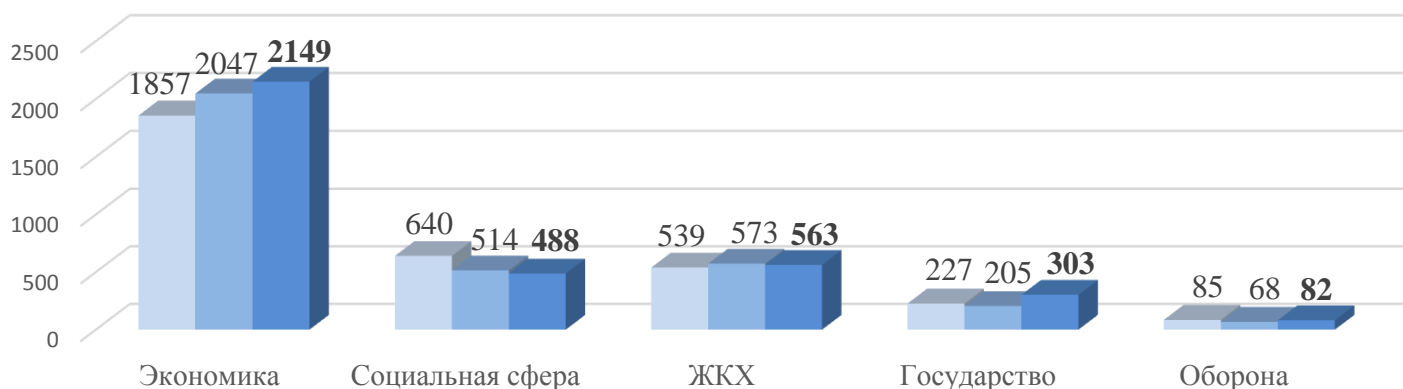
- социальная сфера – 488 (13,6%)(в апреле 2024 года – 514 (15,1%); в мае 2023 года – 640 (19,1%));

- жилищно – коммунальная сфера – 563 (15,7%)(в апреле 2024 года – 573 (16,8%); в мае 2023 года – 539 (16%));

- государство, общество, политика – 303 (8,4%)(в апреле 2024 года – 205 (6%); в мае 2023 года – 227 (7%));

- оборона, безопасность, законность – 82 (2,3%)(в апреле 2024 года – 68 (2%); в мае 2023 года – 85 (2,5%)).

Структура вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в мае 2024 года в сравнении с апрелем 2024 года и маем 2023 года



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

1. «Экономика» – **2149** вопросов (60%), в том числе:

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог и тротуаров – **570** (в апреле 2024 года – 579; в мае 2023 года – 395);

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **377** (в апреле 2024 года – 331; в мае 2023 года – 282);

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **292** (в апреле 2024 года – 263; в мае 2023 года – 282);

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **244** (в апреле 2024 года – 231; в мае 2023 года – 219);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **160** (в апреле 2024 года – 137; в мае 2023 года – 154);

- арендные отношения в области землепользования, образование земельных участков, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – **96** (в апреле 2024 года – 134; в мае 2023 года – 130);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли, управление в сфере торговли – **95** (в апреле 2024 года – 80; в мае 2023 года – 115);
- озеленение – **47** (в апреле 2024 года – 42; в мае 2023 года – 43).
- уличное освещение – **35** (в апреле 2024 года – 44; в мае 2023 года – 18).
- 2. «Социальная сфера» – **488** вопросов (13,6%), в том числе:
 - поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **275** (в апреле 2024 года – 325; в мае 2023 года – 410);
 - оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **97** (в апреле 2024 года – 93; в мае 2023 года – 136).
- 3. «Жилищно – коммунальная сфера» – **563** вопроса (15,7%), в том числе:
 - предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство – **192** (в апреле 2024 года – 210; в мае 2023 года – 175);
 - улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями, – **82** (в апреле 2024 года – 133; в мае 2023 года – 44);
 - перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **46** (в апреле 2024 года – 30; в мае 2023 года – 49);
 - устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – **21** (в апреле 2024 года – 15; в мае 2023 года – 11);
 - оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в фонд капитального ремонта – **34** (в апреле 2024 года – 37; в мае 2023 года – 56);
 - обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселение из подвалов, бараков, коммуналки, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **41** (в апреле 2024 года – 27; в мае 2023 года – 27).
- 4. «Государство, общество, политика» – **303** (8,4%), в том числе:
 - благодарности, пожелания, поздравления органу местного самоуправления – **69** (в апреле 2024 года – 39; в мае 2023 года – 46);
 - личный прием должностными лицами органов местного самоуправления – **48** (в апреле 2024 года – 20; в мае 2023 года – 22);
 - деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **43** (в апреле 2024 года – 30; в мае 2023 года – 41);
 - результаты рассмотрения обращения – **24** (в апреле 2024 года – 22; в мае 2023 года – 14);
 - арендные отношения – **18** (в апреле 2024 года – 12; в мае 2023 года – 8).
- 5. «Оборона, безопасность, законность» – **82** (2,3%), в том числе:
 - безопасность общества, охрана правопорядка – **28** (в апреле 2024 года – 20; в мае 2023 года – 26);
 - нарушение правил парковки автотранспорта – **15** (в апреле 2024 года – 16; в мае 2023 года – 20);
 - предоставление жилья по договору социального найма – **9** (в апреле 2023 года – 11; в мае 2023 года – 8).

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».

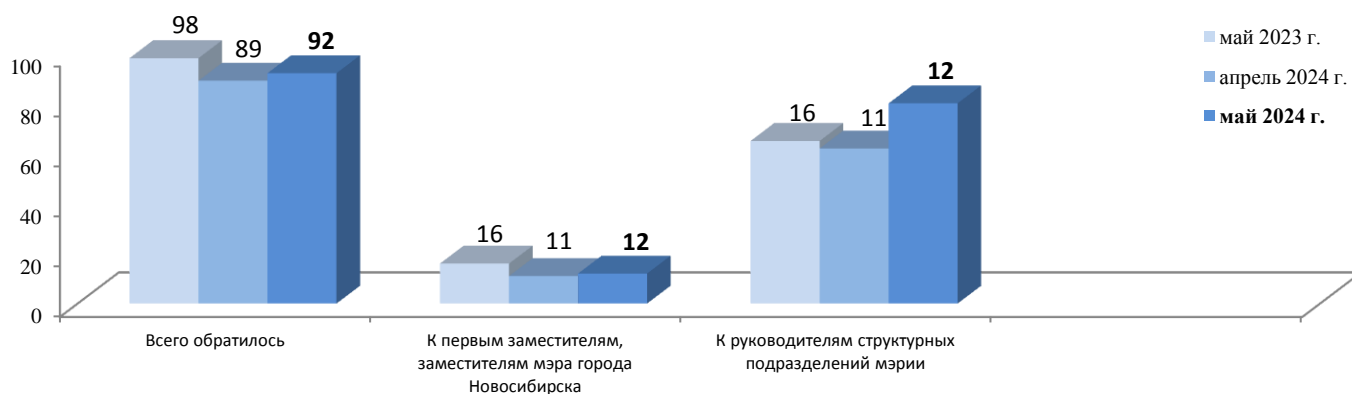
В мае 2024 года на личный прием к мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра города Новосибирска, заместителям мэра города Новосибирска, руководителям структурных подразделений мэрии города Новосибирска обратилось

92 гражданина (в апреле 2024 года – 89; в мае 2023 года – 98), в том числе приняты на личном приеме:

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – **12** человек (в апреле 2024 года – 11; в мае 2023 года – 16);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – **80** человек (в апреле 2024 года – 62; в мае 2023 года – 65).

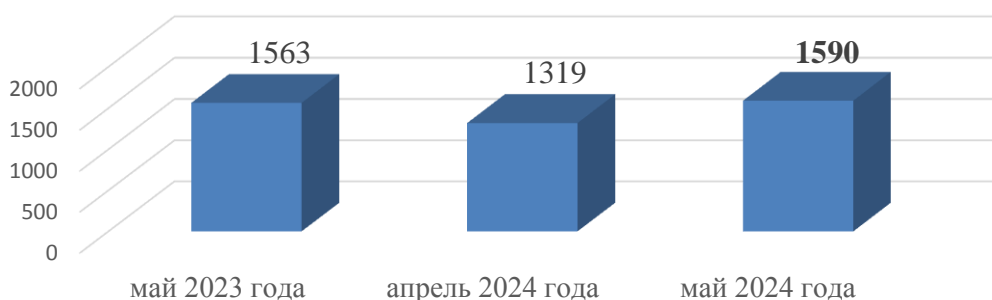
Количество обращений граждан на личных приемах в мае 2024 года в сравнении с апрелем 2024 года и маем 2023 года



По сравнению с апрелем 2024 года количество обращений граждан на личный прием **увеличилось** на 3% (на 3 обращения), по сравнению с маем 2023 года **уменьшилось** на 6% (на 6 обращений).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1590** устных запросов информации и сообщений (в апреле 2024 года – 1319; в мае 2023 года – 1563).

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

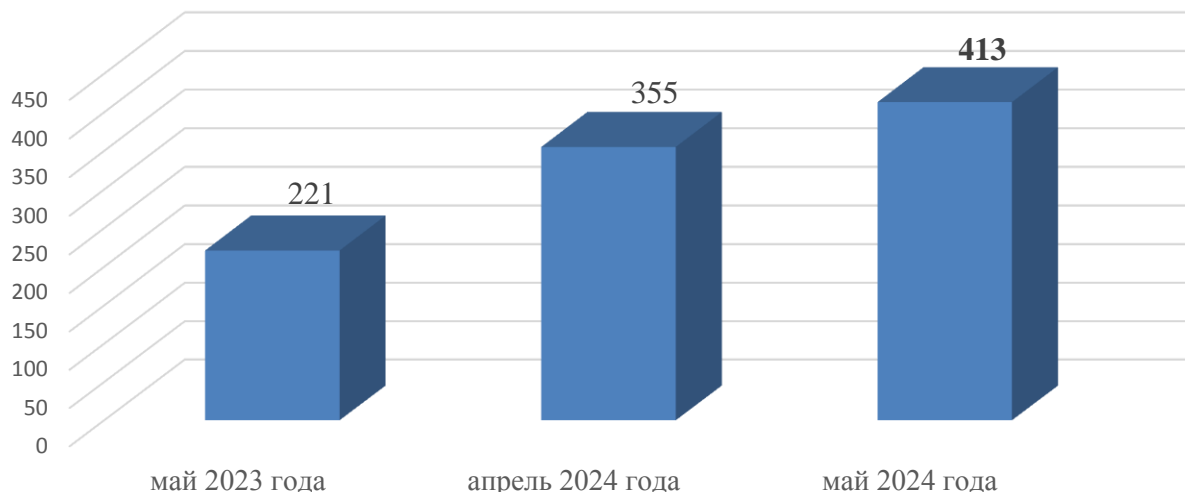


По сравнению с апрелем 2024 года количество устных запросов информации и сообщений **увеличилось** на **20%** (на 271 запрос), по сравнению с маем 2023 года **увеличилось** на 2% (на 27 обращений).

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 **413** человек (в апреле 2024 года – 355; в мае 2023 года – 221).

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



По сравнению с апрелем 2024 года количество личных обращений граждан **увеличилось** на 16% (на 58 обращений), по сравнению с маем 2023 года **увеличилось** на 87% (на 192 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