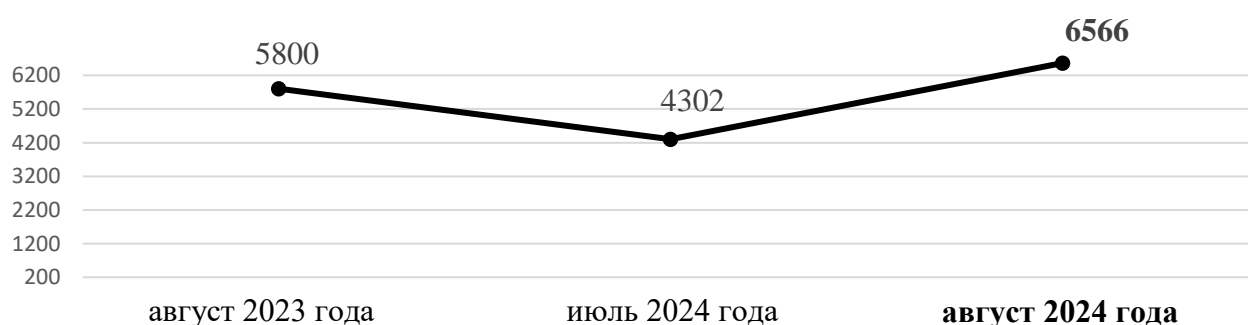


## Информационно – статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска в сентябре 2024 года

В сентябре 2024 года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **6566** обращений (за предыдущий месяц – 4302; за аналогичный период 2023 года – 5800) , из них **5228** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 3225; за аналогичный период 2023 года – 4455), **1338** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1077; за аналогичный период 2023 года – 1345).

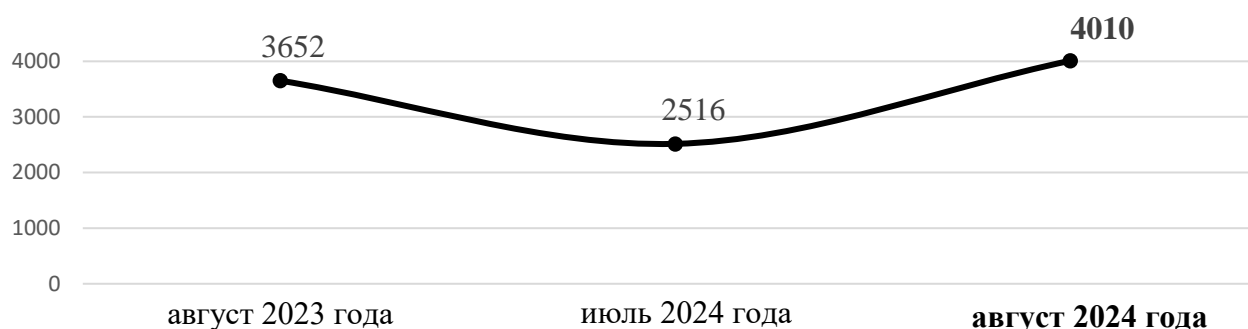
### Количество обращений граждан



С «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 14 декабря 2023 года, за **сентябрь** поступило **14** обращений. Всего обращений – **3230**.

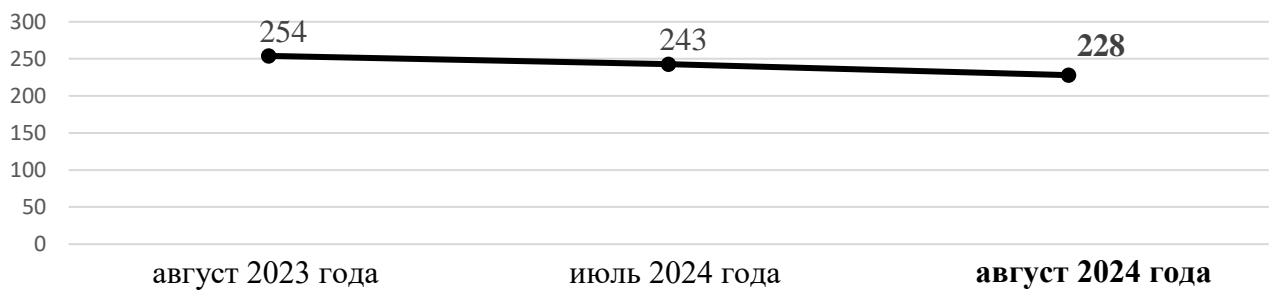
**Письменных обращений и запросов – 4010** (за предыдущий месяц – 2516; за аналогичный период 2023 года - 3652).

### Письменные обращения граждан



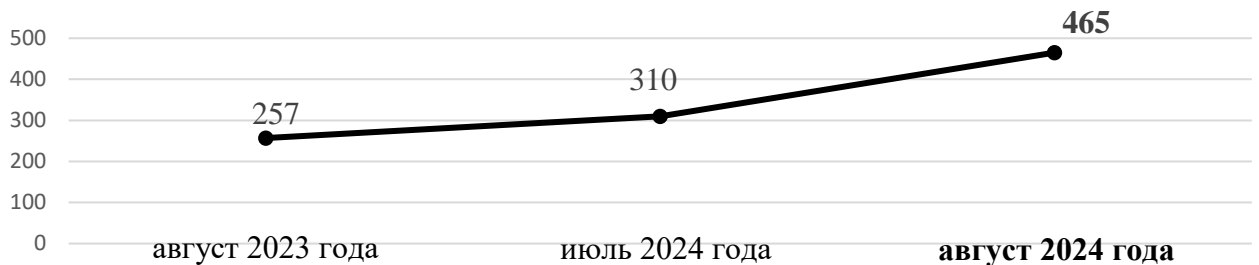
**К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме** обратились **105** граждан (за предыдущий месяц – 118; за аналогичный период 2023 года - 128). К руководителям администраций районов города Новосибирска обратились **123** гражданина (за предыдущий месяц – 125; за аналогичный период 2023 года - 126).

### Обращения на личном приеме у руководителей структурных подразделений мэрии и администраций районов (округа)



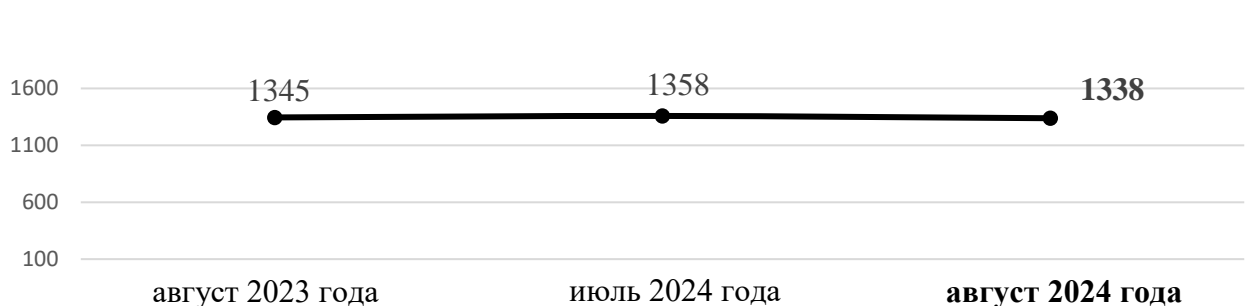
**К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска** обратилось **465** граждан (за предыдущий месяц – 310; за аналогичный период 2023 года - 257).

### Личные обращения к специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска



**В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска** поступило **1986** запросов информации и сообщений (за предыдущий месяц – 1358; за аналогичный период 2023 года – 1763), в т. ч. **1338** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 1077; за аналогичный период 2023 года - 1345).

### Устные запросы информации и сообщения в справочную телефонную службу



**В сентябре 2024 года** поступило **4010** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **1437** (36%) (*в августе 2024 года – 2516, в том числе в форме электронного документа – 992 (39%); в сентябре 2023 года – 3652, в том числе в форме электронного документа – 1483 (41%)*), из **Управления Президента Российской**

**Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 200 (5%)** от общего количества письменных обращений (*в августе 2024 года – 134 (5%); в сентябре 2023 года – 160 (4%)*).

По сравнению с августом 2024 года количество письменных обращений **увеличилось** на 59% (на 1494 обращения), по сравнению с сентябрем 2023 года **увеличилось** на 10% (на 358 обращений).

По сравнению с августом Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **увеличилось** на 49% (на 66 обращений), по сравнению с сентябрем 2023 года **увеличилось** на 25% (на 40 обращений).

В **4010** письменных обращениях и запросах информации содержится **4322** вопроса, относящийся к тематическим разделам:

- экономика – 2401 (55,5%)(*в августе 2024 года – 1351 (50,4%); в сентябре 2023 года – 2271 (56,8%)*);

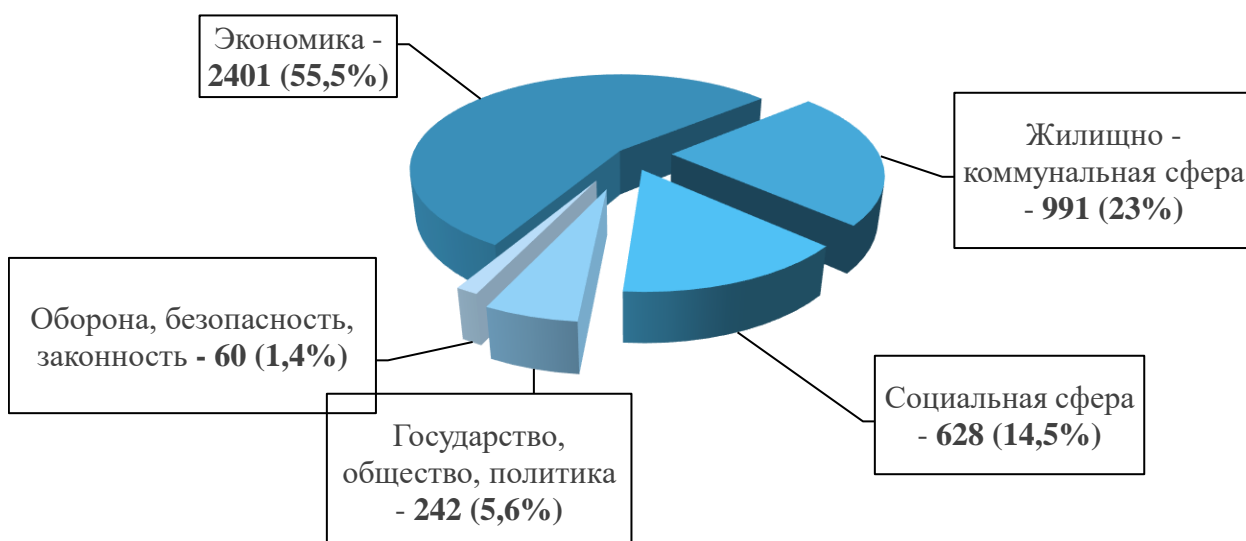
- жилищно – коммунальная сфера – 991 (23%)(*в августе 2024 года – 576 (21,5%); в сентябре 2023 года – 761 (19%)*);

- социальная сфера – 628 (14,5%)(*в августе 2024 года – 480 (17,9%); в сентябре 2023 года – 698 (17,5%)*);

- государство, общество, политика – 242 (5,6%)(*в августе 2024 года – 191 (7,1%); в сентябре 2023 года – 184 (4,6%)*);

- оборона, безопасность, законность – 60 (1,4%)(*в августе 2024 года – 83 (3,1%); в сентябре 2023 года – 82 (2,1%)*).

Структура вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в сентябре 2024 года



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

1. «Экономика» – **2401** вопрос (55,5%), в том числе:

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **951** (в августе 2024 года – 216; в сентябре 2023 года – 478);

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог и тротуаров – **424** (в августе 2024 года – 364; в сентябре 2023 года – 496);

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **304** (в августе 2024 года – 225; в сентябре 2023 года – 304);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **171** (в августе 2024 года – 126; в сентябре 2023 года – 267);

- арендные отношения в области землепользования, образование земельных участков, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – **124** (в августе 2024 года – 78; в сентябре 2023 года – 136);

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **83** (в августе 2024 года – 72; в сентябре 2023 года – 137);

- уличное освещение – **80** (в августе 2024 года – 31; в сентябре 2023 года – 87);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли, управление в сфере торговли – **55** (в августе 2024 года – 47; в сентябре 2023 года – 83);

- озеленение – **42** (в августе 2024 года – 37; в сентябре 2023 года – 38);

- организация условий и мест для детского отдыха и досуга, массового отдыха (детских и спортивных площадок) – **24** (в августе 2024 года – 24; в сентябре 2023 года – 70);

- реклама – **22** (в августе 2024 года – 11; в сентябре 2023 года – 23).

2. «Жилищно – коммунальная сфера» – **991** вопрос (23%), в том числе:

- перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **362** (в августе 2024 года – 152; в сентябре 2023 года – 86);

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство – **274** (в августе 2024 года – 159; в сентябре 2023 года – 314);

- ремонт и эксплуатация ливневой канализации – **77** (в августе 2024 года – 34; в сентябре 2023 года – 51);

- улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями – **59** (в августе 2024 года – 46; в сентябре 2023 года – 80);

- обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных

домов, ветхого жилья – **58** (в августе 2024 года – 26; в сентябре 2023 года – 62);

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – **55** (в августе 2024 года – 32; в сентябре 2023 года – 38);

- обращение с твердыми коммунальными отходами, несанкционированная свалка мусора, биоотходы – **48** (в августе 2024 года – 82; в сентябре 2023 года – 64);

- оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в фонд капитального ремонта – **26** (в августе 2024 года – 23; в сентябре 2023 года – 21).

3. «Социальная сфера» – **628** вопросов (14,5%), в том числе:

- поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **448** (в августе 2024 года – 284; в сентябре 2023 года – 497);

- оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **107** (в августе 2024 года – 118; в сентябре 2023 года – 127).

4. «Государство, общество, политика» – **242** вопроса (5,6%), в том числе:

- результаты рассмотрения обращения, неполучение ответа на обращение, истребование и представление дополнительных документов и материалов – **61** (в августе 2024 года – 54; в сентябре 2023 года – 47);

- деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **47** (в августе 2024 года – 41; в сентябре 2023 года – 32);

- личный прием должностными лицами органов местного самоуправления – **37** (в августе 2024 года – 21; в сентябре 2023 года – 20).

5. «Оборона, безопасность, законность» – **60** вопросов (1,4%), в том числе:

- безопасность общества, охрана правопорядка – **28** (в августе 2024 года – 35; в сентябре 2023 года – 33);

- памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы – **7** (в августе 2023 года – 12; в сентябре 2023 года – 5).

- нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории – **5** (в августе 2023 года – 7; в сентябре 2023 года – 19);

- предоставление жилья по договору социального найма – **2** (в августе 2023 года – 9; в сентябре 2023 года – 5).

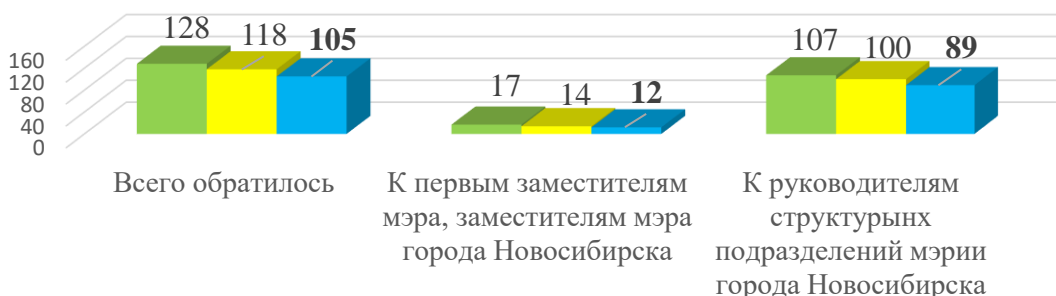
**Личный прием граждан руководителями мэрии** проводился в соответствии с постановлением мэрии города Новосибирска от 15.01.2014 № 180 «Об установлении единого дня приема граждан в мэрии города Новосибирска».

В сентябре 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 **105** граждан (в августе 2024 года – 118; в сентябре 2023 года – 128), в том числе приняты на личном приеме:

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – **12** человек (в августе 2024 года – 14; в сентябре 2023 года – 17);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – **89** человек (в августе 2024 года – 100; в сентябре 2023 года – 107).

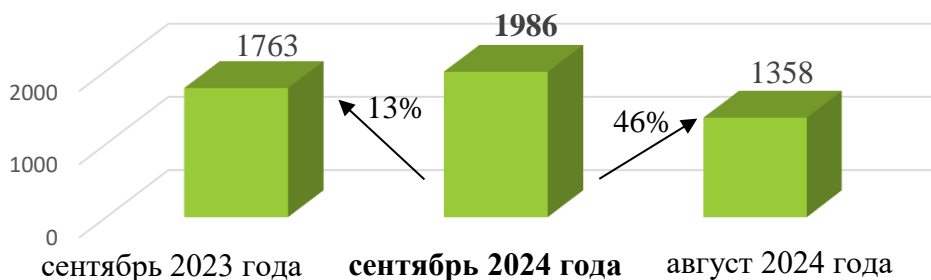
**Количество обращений граждан на личном приеме в сентябре 2024 года в сравнении с августом 2024 года и сентябрем 2023 года**



По сравнению с августом 2024 года количество обращений граждан на личный прием **уменьшилось на 11%** (на 13 обращений), по сравнению с сентябрем 2023 года **уменьшилось на 18%** (на 23 обращения).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1986** устных запросов информации и сообщений (в августе 2024 года – 1358; в сентябре 2023 года – 1763).

**Динамика роста/снижения количества запросов и сообщений, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска в сентябре 2024 года в сравнении с августом 2024 года и сентябрем 2023 года**

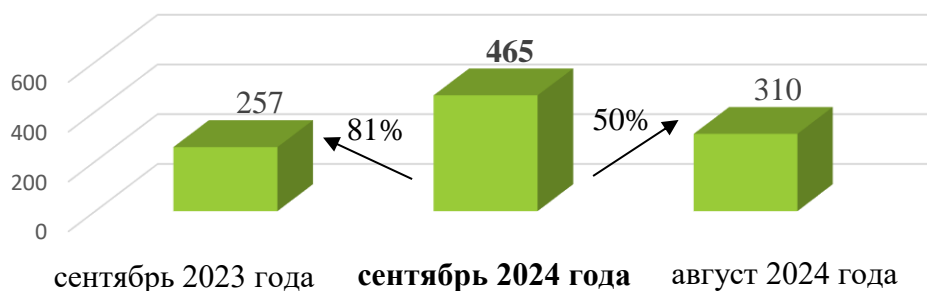


По сравнению с августом 2024 года количество устных запросов информации и сообщений **увеличилось на 46%** (на 628 запросов), по сравнению с сентябрем 2023 года **увеличилось на 13%** (на 223 запроса).

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 сентябре 2024 года обратилось **465** человек (в августе 2024 года – 310; в сентябре 2023 года – 257).

Динамика роста/снижения личных обращений граждан к специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска в сентябре 2024 года в сравнении с августом 2024 года и сентябрем 2023 года



По сравнению с августом 2024 года количество личных обращений граждан **увеличилось** на 50% (на 155 обращений), по сравнению с сентябрем 2023 года **увеличилось** на 81% (на 208 обращений).

### Состояние исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан.

По состоянию исполнительской дисциплины за сентябрь 2024 года нарушений требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не выявлено.

Мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра и заместителями мэра города Новосибирска за сентябрь 2024 года рассмотрено **472** обращения, что меньше на 25% (629) по сравнению с августом 2024 года и на 18% (579) по сравнению с сентябрем 2023 года.

Структурное подразделение	Количество письменных обращений граждан, рассмотренных без нарушения срока			Количество письменных обращений граждан, рассмотренных с нарушением срока		
	сентябрь 2023 года	август 2024 года	сентябрь 2024 года	сентябрь 2023 года	август 2024 года	сентябрь 2024 года
Аппарат мэра города Новосибирска	64	57	<b>61</b>	-	-	-
Аппарат первого заместителя мэра города Новосибирска <b>Клемешова О. П.</b>	348	362	<b>287</b>	-	-	-
Аппарат первого заместителя мэра города Новосибирска <b>Буреева Б. В.</b>	10	15	<b>7</b>	-	-	-

Аппарат заместителя мэра города Новосибирска <b>Шварцкоппа В. А.</b>	122	164	<b>100</b>	-	-	-
Аппарат заместителя мэра города Новосибирска <b>Останина М. К.</b>	35	31	<b>17</b>	-	-	-
Аппарат заместителя мэра города Новосибирска <b>Попантонопуло Е. В.</b>	0	0	<b>0</b>	-	-	-
<b>Итого</b>	579	629	<b>472</b>	-	-	-

Руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска за сентябрь 2024 года рассмотрено **2122** письменных обращения, что меньше на 17% (2550) по сравнению с августом 2024 года и на 16% (2516) по сравнению с сентябрем 2023 года.

Структурное подразделение	Количество письменных обращений граждан, рассмотренных без нарушения срока			Количество письменных обращений граждан, рассмотренных с нарушением срока		
	сентябрь 2023 года	август 2024 года	<b>сентябрь 2024 года</b>	сентябрь 2023 года	август 2024 года	<b>сентябрь 2024 года</b>
Департамент транспорта и ДБК	1100	795	<b>665</b>	3	-	-
Департамент энергетики, ЖКХ	348	556	<b>409</b>	-	-	-
Департамент строительства и архитектуры	226	415	<b>233</b>	-	1	-
Департамент образования	335	236	<b>322</b>	-	-	-
Департамент орг. – контрольной работы	123	126	<b>113</b>	-	-	-
Департамент культуры, спорта и МП	119	125	<b>109</b>	-	-	-
Департамент по социальной политике	82	105	<b>89</b>	-	-	-
Департамент земельных и ИО	89	97	<b>107</b>	-	-	-
Департамент инвестиций, ПРИиП	76	64	<b>38</b>	-	-	-
Департамент правовой и кадровой работы	6	19	<b>29</b>	-	-	-
Департамент по чрезвычайным ситуациям	5	7	<b>5</b>	-	-	-
Департамент связи и информатизации	2	2	<b>2</b>	-	-	-
Департамент информационной политики	0	2	<b>0</b>	-	-	-
Департамент экономики и СП	0	1	<b>0</b>	-	-	-
Департамент финансов и НП	5	0	<b>1</b>	-	-	-

<b>Итого</b>	2516	2550	<b>2122</b>	3	1	<b>0</b>
--------------	------	------	-------------	---	---	----------

Главами администраций районов (округа) города Новосибирска за август 2024 года рассмотрено **587** письменных обращений, что на 15% (695) меньше по сравнению с августом 2024 года и на 2% (573) больше по сравнению с сентябрем 2023 года.

Структурное подразделение	Количество письменных обращений граждан, рассмотренных без нарушения срока			Количество письменных обращений граждан, рассмотренных с нарушением срока		
	сентябрь 2023 года	август 2024 года	<b>сентябрь 2024 года</b>	сентябрь 2023 года	август 2024 года	<b>сентябрь 2024 года</b>
Администрация Октябрьского района	91	145	<b>84</b>	-	-	-
Администрация Ленинского района	103	139	<b>151</b>	-	-	-
Администрация Центрального округа	124	123	<b>96</b>	-	-	-
Администрация Кировского района	61	90	<b>62</b>	-	-	-
Администрация Советского района	63	59	<b>43</b>	-	-	-
Администрация Калининского района	51	58	<b>52</b>	-	-	-
Администрация Дзержинского района	61	46	<b>80</b>	-	-	-
Администрация Первомайского района	19	35	<b>19</b>	-	-	-
<b>Итого</b>	573	695	<b>587</b>	0	0	<b>0</b>

Поручения руководителей структурных подразделений мэрии, данные на личном приеме граждан, исполнены в установленные сроки.

Заместитель начальника  
департамента – начальник управления

Л. В. Ряженова