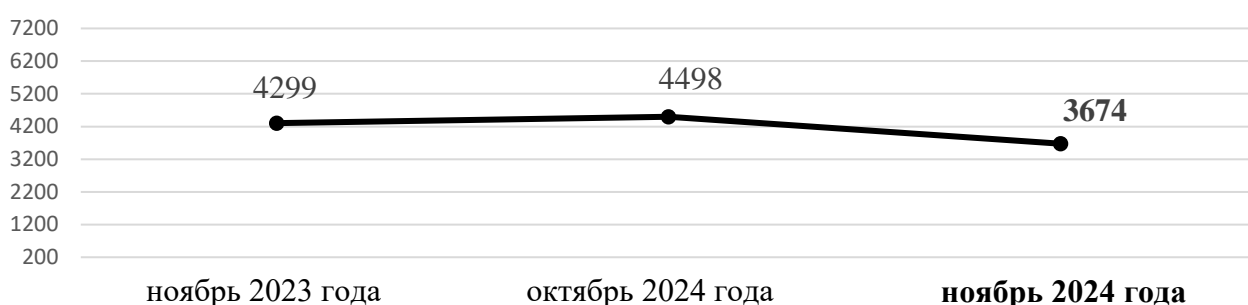


## Информационно – статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, объединений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска в ноябре 2024 года

В **ноябре 2024** года в адрес мэра города Новосибирска и в мэрию города Новосибирска поступило **3674** обращений (за предыдущий месяц – 4498; за аналогичный период 2023 года – 4299) , из них **2857** – тематические обращения (за предыдущий месяц – 3510; за аналогичный период 2023 года – 3180), **817** – обращений консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 988; за аналогичный период 2023 года – 1119).

### Количество обращений граждан



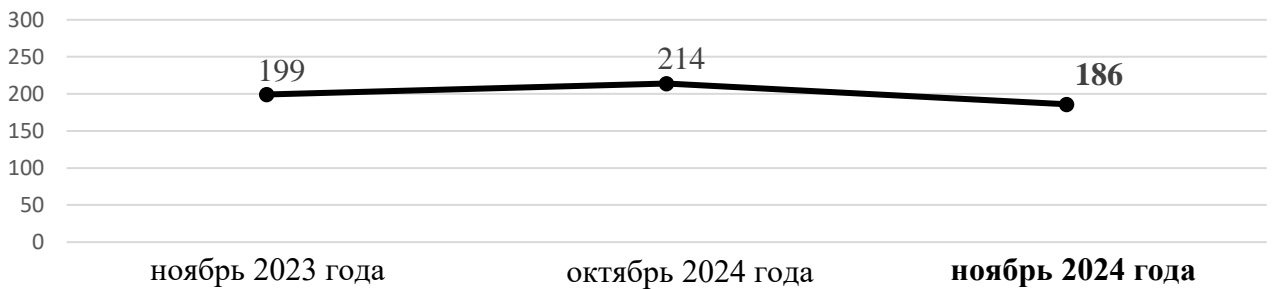
**Письменных обращений и запросов – 2239** (за предыдущий месяц – 2730; за аналогичный период 2023 года - 2547).

### Письменные обращения граждан



**К руководителям структурных подразделений мэрии на личном приеме** обратились **88** граждан (за предыдущий месяц – 80; за аналогичный период 2023 года - 101). **К руководителям администраций районов города Новосибирска** обратились **98** граждан (за предыдущий месяц – 134; за аналогичный период 2023 года - 98).

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



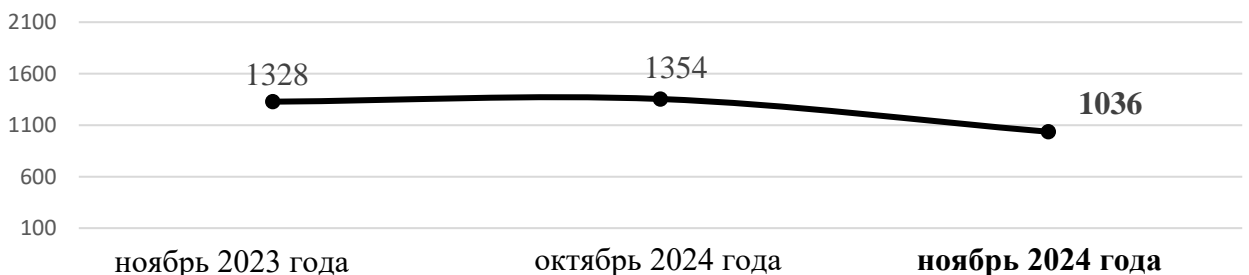
**К специалистам общественной приёмной мэра города Новосибирска** обратилось **311** граждан (за предыдущий месяц – 334; за аналогичный период 2023 года - 323).

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



**В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска** поступило **1036** запросов информации и сообщений (за предыдущий месяц – 1354; за аналогичный период 2023 года – 1328), в т. ч. **817** - обращения консультационно-справочного характера (за предыдущий месяц – 988; за аналогичный период 2023 года - 1119).

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



**В ноябре 2024 года** поступило **2239** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **882** (39%) (в октябре 2024 года – 2730, в том числе в форме электронного документа – 889 (32%); в ноябре 2023 года – 2547, в том числе в форме электронного документа – 1247 (49%)), из **Управления Президента Российской**

**Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 88 (4%)** от общего количества письменных обращений (в октябре 2024 года – 169 (6%); в ноябре 2023 года – 110 (4%).

По сравнению с октябрём 2024 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 18% (на 491 обращение), по сравнению с ноябрём 2023 года **уменьшилось** на 12% (на 308 обращений).

По сравнению с октябрём 2024 года количество обращений из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **уменьшилось** на 48% (на 81 обращение), по сравнению с ноябрём 2023 года **уменьшилось** на 20% (на 22 обращения).

В **2239** письменных обращениях и запросах информации содержится **2478** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 1225 (49,4%)(в октябре 2024 года – 1411 (48,1%); в ноябре 2023 года – 1640 (58,8%));

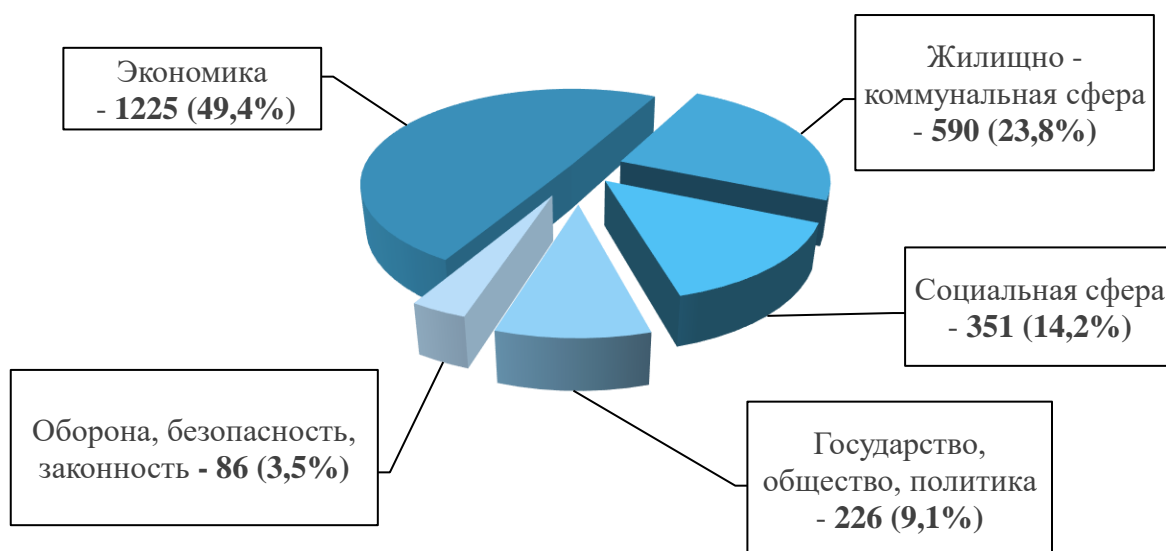
- жилищно – коммунальная сфера – 590 (23,8%)(в октябре 2024 года – 847 (28,9%); в ноябре 2023 года – 554 (19,9%));

- социальная сфера – 351 (14,2%)(в октябре 2024 года – 400 (13,6%); в ноябре 2023 года – 375 (13,4%));

- государство, общество, политика – 226 (9,1%)(в октябре 2024 года – 210 (7,2%); в ноябре 2023 года – 161 (5,8%));

- оборона, безопасность, законность – 86 (3,5%)(в октябре 2024 года – 64 (2,2%); в ноябре 2023 года – 58 (2,1%)).

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



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

1. «Экономика» – **1225** вопросов (19,4%), в том числе:

- строительство объектов социальной сферы, градостроительство, архитектура и проектирование, комплексное благоустройство – **242** (в октябре 2024 года – 188; в ноябре 2023 года – 248);

- городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, содержание транспортной инфраструктуры – **198** (в октябре 2024 года – 355; в ноябре 2023 года – 254);

- строительство, ремонт, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог и тротуаров – **149** (в октябре 2024 года – 218; в ноябре 2023 года – 320);

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения, дорожные знаки – **144** (в октябре 2024 года – 156; в ноябре 2023 года – 153);

- арендные отношения в области землепользования, образование земельных участков, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – **116** (в октябре 2024 года – 135; в ноябре 2023 года – 87);

- уличное освещение – **113** (в октябре 2024 года – 88; в ноябре 2023 года – 166);

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – **59** (в октябре 2024 года – 62; в ноябре 2023 года – 78);

- деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли, управление в сфере торговли – **30** (в октябре 2024 года – 36; в ноябре 2023 года – 179);

- озеленение – **20** (в октябре 2024 года – 23; в ноябре 2023 года – 30);

- организация условий и мест для детского отдыха и досуга, массового отдыха (детских и спортивных площадок) – **19** (в октябре 2024 года – 16; в ноябре 2023 года – 12);

- реклама – **12** (в октябре 2024 года – 23; в ноябре 2023 года – 6).

2. «Жилищно – коммунальная сфера» – **590** вопросов (23,8%), в том числе:

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание и ремонт общего имущества многоквартирных домов, коммунально – бытовое хозяйство – **218** (в октябре 2024 года – 339; в ноябре 2023 года – 187);

- перебои в теплоснабжении, водоснабжении, газоснабжении, электроснабжении – **123** (в октябре 2024 года – 273; в ноябре 2023 года – 148);

- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб – **65** (в октябре 2024 года – 34; в ноябре 2023 года – 33);

- улучшение жилищных условий, обеспечение граждан жилыми помещениями – **48** (в октябре 2024 года – 58; в ноябре 2023 года – 52);

- обращение с твердыми коммунальными отходами, несанкционированная свалка мусора, биоотходы – **43** (в октябре 2024 года – 53; в ноябре 2023 года – 33);

- оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в фонд капитального ремонта – **24** (в октябре 2024 года – 15; в ноябре 2023 года – 23);

- обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья – **21** (в октябре 2024 года – 26; в ноябре 2023 года – 21);

- ремонт и эксплуатация ливневой канализации – **10** (в октябре 2024 года – 17; в ноябре 2023 года – 10).

3. «Социальная сфера» – **351** вопрос (14,2%), в том числе:

- поступление в образовательные организации, организация образовательного процесса – **181** (в октябре 2024 года – 238; в ноябре 2023 года – 168);

- оказание финансовой помощи, льготы и меры социальной поддержки, социальное страхование – **74** (в октябре 2024 года – 59; в ноябре 2023 года – 75).

4. «Государство, общество, политика» – **226** вопросов (9,1%), в том числе:

- результаты рассмотрения обращения, неполучение ответа на обращение, истребование и представление дополнительных документов и материалов – **58** (в октябре 2024 года – 64; в ноябре 2023 года – 58);

- деятельность исполнительно – распорядительных и представительных органов местного самоуправления и его руководителей – **55** (в октябре 2024 года – 27; в ноябре 2023 года – 26);

- личный прием должностными лицами органов местного самоуправления – **30** (в октябре 2024 года – 22; в ноябре 2023 года – 17).

5. «Оборона, безопасность, законность» – **86** вопросов (3,5%), в том числе:

- безопасность общества, охрана правопорядка – **28** (в октябре 2024 года – 31; в ноябре 2023 года – 19);

- нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории – **18** (в октябре 2024 года – 13; в ноябре 2023 года – 7);

- предоставление жилья по договору социального найма – **8** (в октябре 2024 года – 2; в ноябре 2023 года – 5);

- памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы – **2** (в октябре 2024 года – 2; в ноябре 2023 года – 4).

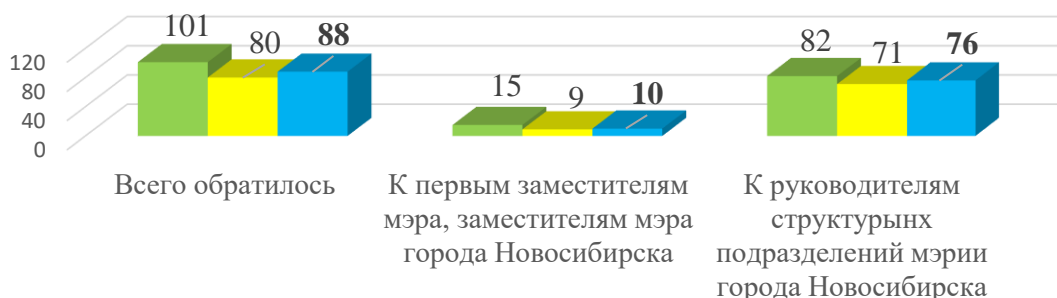
**Личный прием граждан руководителями мэрии** проводился в соответствии с постановлением мэрии города Новосибирска от 15.01.2014 № 180 «Об установлении единого дня приема граждан в мэрии города Новосибирска».

В ноябре 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 **88** граждан (в октябре 2024 года – 80; в ноябре 2023 года – 101), в том числе приняты на личном приеме:

первыми заместителями мэра города Новосибирска, заместителями мэра города Новосибирска – **10** человек (в октябре 2024 года – 9; в ноябре 2023 года – 15);

руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска – **76** человек (в октябре 2024 года – 71; в ноябре 2023 года – 82).

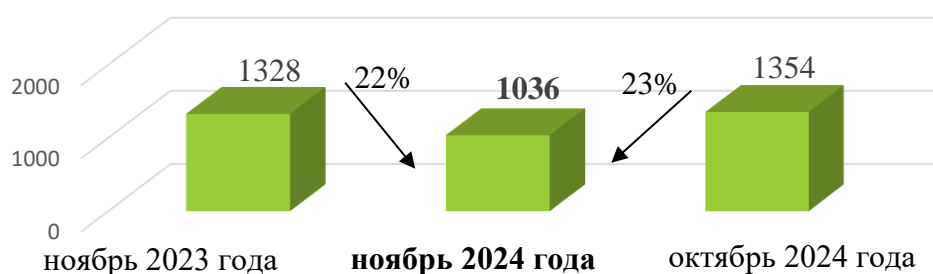
Количество обращений граждан на личном приеме  
в ноябре 2024 года в сравнении с октябрём 2024 года и ноябрем 2023 года



По сравнению с октябрём 2024 года количество обращений граждан на личный прием **увеличилось** на 10% (на 8 обращений), по сравнению с ноябрём 2023 года **уменьшилось** на 13% (на 13 обращений).

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **1036** устных запросов информации и сообщений (в октябре 2024 года – 1354; в ноябре 2023 года – 1328).

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

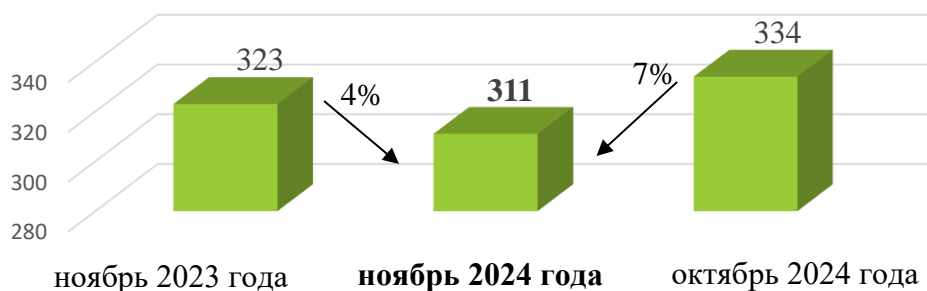


По сравнению с октябрём 2024 года количество устных запросов информации и сообщений **уменьшилось** на **23%** (на 318 запросов), по сравнению с ноябрём 2023 года **уменьшилось** на **22%** (на 292 запроса).

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 ноябре 2024 года обратилось **311** человек (в октябре 2024 года – 334; в ноябре 2023 года – 323).

Динамика роста/снижения личных обращений граждан к специалистам общественной приемной мэра города Новосибирска в ноябре 2024 года в сравнении с октябрём 2024 года и ноябрём 2023 года



По сравнению с октябрём 2024 года количество личных обращений граждан **уменьшилось** на 7% (на 23 обращения), по сравнению с ноябрём 2023 года **уменьшилось** на 4% (на 12 обращений).

### Состояние исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан.

По состоянию исполнительской дисциплины за ноябрь 2024 года департаментом транспорта и дорожно – благоустроительного комплекса мэрии города Новосибирска рассмотрено два письменных обращения граждан: от 08.10.2024 вх. № ПГ-27594 с нарушением требования пункта 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и от 08.09.2024 № ПГ-24045 с нарушением требования пункта 4.1 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

Мэром города Новосибирска, первыми заместителями мэра и заместителями мэра города Новосибирска за ноябрь 2024 года рассмотрено **651** обращение, что на 10% (722) меньше по сравнению с октябрём 2024 года и на 10% (592) больше по сравнению с ноябрём 2023 года.

Структурное подразделение	Количество письменных обращений граждан, рассмотренных без нарушения срока			Количество письменных обращений граждан, рассмотренных с нарушением срока		
	ноябрь 2023 года	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года	ноябрь 2023 года	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года
Аппарат мэра города Новосибирска	45	144	<b>64</b>	-	-	-

Аппарат первого заместителя мэра города Новосибирска <b>Кодалаева И. В.</b>	372	349	<b>400</b>	-	-	-
Аппарат первого заместителя мэра города Новосибирска <b>Буреева Б. В.</b>	20	28	<b>24</b>	-	-	-
Аппарат заместителя мэра города Новосибирска <b>Шварцкоппа В. А.</b>	109	152	<b>110</b>	-	-	-
Аппарат заместителя мэра города Новосибирска <b>Останина М. К.</b>	45	45	<b>37</b>	-	-	-
Аппарат заместителя мэра города Новосибирска <b>Попантонопуло Е. В.</b>	1	4	<b>16</b>	-	-	-
<b>Итого</b>	592	722	<b>651</b>	-	-	-

Руководителями структурных подразделений мэрии города Новосибирска за ноябрь 2024 года рассмотрено **3131** письменное обращение, что меньше на 10% (3464) по сравнению с октябрём 2024 года и на 7% (3384) по сравнению с ноябрём 2023 года.

Структурное подразделение	Количество письменных обращений граждан, рассмотренных без нарушения срока			Количество письменных обращений граждан, рассмотренных с нарушением срока		
	ноябрь 2023 года	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года	ноябрь 2023 года	октябрь 2024 года	ноябрь 2024 года
Департамент транспорта и ДБК	1404	1529	<b>1103</b>	4	-	<b>2</b>
Департамент энергетики, ЖКХ	651	800	<b>776</b>	-	-	-
Департамент образования	331	367	<b>304</b>	-	-	-
Департамент строительства и архитектуры	320	213	<b>264</b>	1	-	-
Департамент орг. – контрольной работы	146	141	<b>146</b>	-	-	-
Департамент культуры, спорта и МП	125	110	<b>108</b>	-	-	-
Департамент по социальной политике	111	111	<b>151</b>	-	-	-
Департамент земельных и ИО	176	82	<b>139</b>	-	-	-
Департамент инвестиций, ПРИиП	72	64	<b>55</b>	-	-	-
Департамент по чрезвычайным ситуациям	18	27	<b>30</b>	-	-	-
Департамент правовой и кадровой работы	23	12	<b>35</b>	-	-	-
Департамент информационной политики	2	4	<b>9</b>	-	-	-

Департамент связи и информатизации	4	2	<b>3</b>	-	-	-
Департамент экономики и СП	0	1	<b>0</b>	-	-	-
Департамент финансов и НП	1	1	<b>8</b>	-	-	-
<b>Итого</b>	3384	3464	<b>3131</b>	5	0	<b>2</b>

Главами администраций районов (округа) города Новосибирска за ноябрь 2024 года рассмотрено **920** письменных обращений, что больше на 50% (615) по сравнению с октябрем 2024 года и на 20% (768) по сравнению с ноябрем 2023 года.

Структурное подразделение	Количество письменных обращений граждан, рассмотренных без нарушения срока			Количество письменных обращений граждан, рассмотренных с нарушением срока		
	ноябрь 2023 года	октябрь 2024 года	<b>ноябрь 2024 года</b>	ноябрь 2023 года	октябрь 2024 года	<b>ноябрь 2024 года</b>
Администрация Ленинского района	110	139	<b>194</b>	-	1	-
Администрация Октябрьского района	181	127	<b>186</b>	-	-	-
Администрация Центрального округа	174	93	<b>149</b>	-	-	-
Администрация Кировского района	75	81	<b>104</b>	-	-	-
Администрация Калининского района	68	60	<b>78</b>	-	-	-
Администрация Советского района	56	47	<b>77</b>	-	-	-
Администрация Дзержинского района	72	42	<b>87</b>	-	-	-
Администрация Первомайского района	32	26	<b>45</b>	-	-	-
<b>Итого</b>	768	615	<b>920</b>	0	1	<b>0</b>

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

Заместитель начальника  
департамент – начальник управления

Л. В. Ряженова