

Информационно-аналитический обзор
обращений граждан, организаций и общественных объединений,
поступивших в общественную приемную мэра города Новосибирска
в 1 квартале 2018 года и результатах рассмотрения

В 1 квартале 2018 года в мэрию города Новосибирска поступило **12809** обращений граждан (в 1 квартале 2017 года – 11802; в 4 квартале 2017 года – 16198), из них:

6153 - письменных обращений и запросов информации (в 1 квартале 2017 года – 5049; в 4 квартале 2017 года - 5946);

6656 – устных обращения (в 1 квартале 2017 года – 6750; в 4 квартале 2017 года - 10252), из них поступивших:

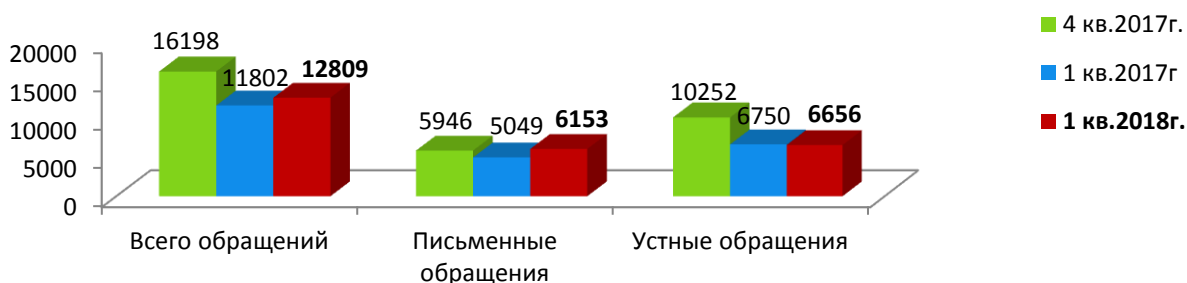
- на личном приеме руководителей мэрии - **428** обращений граждан (в 1 квартале 2017 года – 463; в 4 квартале 2017 года - 662);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1847** (в 1 квартале 2017 года – 2435; в 4 квартале 2017 года- 3563);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска - **4381** (в 1 квартале 2017 года – 3852; в 4 квартале 2017 года - 6027).

Количество обращений в 1 квартале 2018 года (**12809**) увеличилось на 8, 5% (11802) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и сократилось на 21% (16198) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Структура и количество обращений граждан



В 1 квартале 2018 года поступило **6153** письменных обращения и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2795**, что составляет **45%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 1 кварталом 2017 года количество обращений увеличилось на 22% (5049) и на 3,5% (5946) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** - **5939** (96,6%) (в 1 квартале 2017 года – 4940; в 4 квартале 2017 года - 5599);

- **жалобы** - **33** (0,5%) (в 1 квартале 2017 года – 56; в 4 квартале 2017 года - 44);

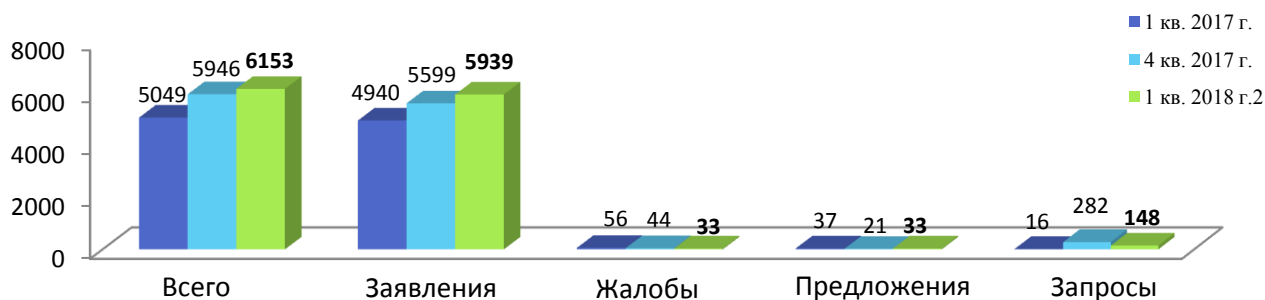
- **предложения** - **33** (0,5%) (в 1 квартале 2016 года – 37; в 4 квартале 2017 года - 21);

- **запросы** – **20** (0,3%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ №8 «Об обеспечении доступа к информации о

деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в 1 квартале 2017 года – 16; в 4 квартале 2017 года - 28);

- **запросы – 128 (2,1%)** (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Виды письменных обращений граждан



В **6153** письменных обращениях и запросах информации содержится **6719** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно – коммунальная сфера – 3170 (47% от общего количества вопросов);

- экономика – 2277 (34%);

- социальная сфера – 1026 (15%);

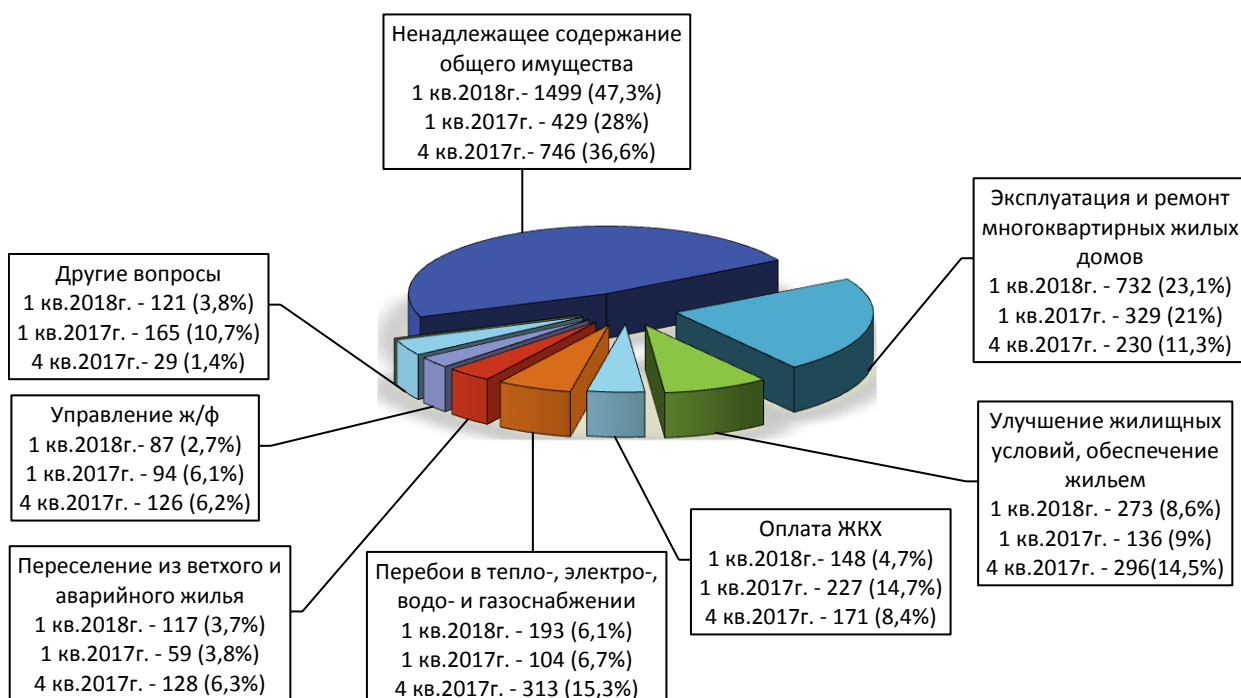
- государство, общество, политика – 189 (3%);

- оборона, безопасность, законность – 57 (1%).

Основные вопросы, с которыми обращались жители города Новосибирска:

«**Жилищно – коммунальная сфера**» - **3170**, что больше в 2 раза по сравнению с 1 кварталом 2017 года (1543) и на 55% (2039) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Структура вопросов раздела жилищно-коммунальной сферы



Вопросы **жилищно-коммунальной сферы** в сравнении с 1 кварталом 2017 года и с 4 кварталом 2017 года выглядят следующим образом:

- ненадлежащее содержание общего имущества – **1499**, что в 3,5 раза (429) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и в 2 раза (746) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов – **732**, что больше в 2,2 раза (329) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и в 3,2 раза (230) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- улучшение жилищных условий, обеспечение жильем – **273**, что в 2 раза (136) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 8% (296) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- перебои в тепло-, электро-, водо- и газоснабжении – **193**, что на 86% (104) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 38% (313) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

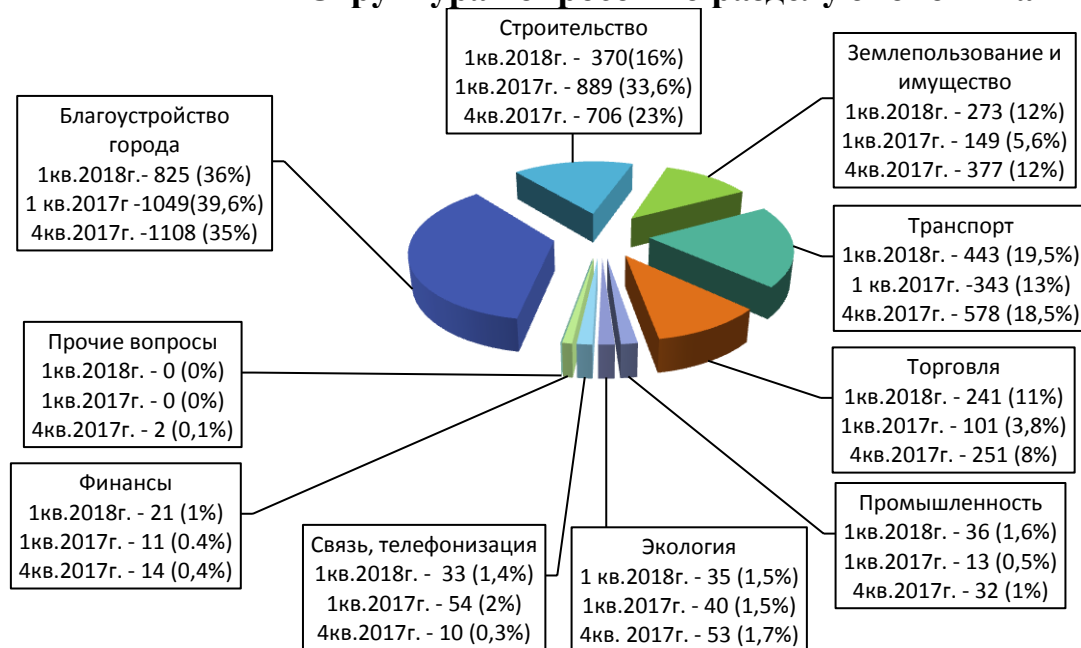
- оплата жилищно – коммунальных услуг – **148**, что на 35% (227) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 13% (171) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- переселение из ветхого и аварийного жилья – **117**, что в 2 раза (59) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 9% (128) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- управление жилым фондом – **87**, что меньше на 7% (94) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 31% (126) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

«Экономика» - **2277**, что меньше на 14% (2649) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 27% (3131) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Структура вопросов по разделу экономика



По вопросам **благоустройства** - **825**, что меньше на 21% (1049) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 26% (1108) по сравнению с 4 кварталом 2017 года, в том числе:

содержание и уборка от снега магистральных дорог, внутриквартальных проездов – **589**, что меньше на 14% (685) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 21% (743) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

ремонт дорог, внутриквартальных проездов и тротуаров – **77**, что меньше на 18% (94) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и в 2,2 раза (172) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

содержание и ремонт улиц частного сектора – **78**, что меньше на 35% (119) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 24% (103) по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

По вопросам **работы городского пассажирского транспорта и безопасности дорожного движения** - **443**, что на 29% (343) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 23% (578) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года, в том числе:

организация и безопасность дорожного движения – **247**, что на 48% (167) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 27% (337) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

городской пассажирский транспорт, в том числе метро, транспортное обслуживание населения – **121**, что на 2,5% (118) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 19% (150) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

По вопросам **строительства** - **370**, что на 58% (889) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 48% (706) по сравнению с 4 кварталом 2017 года, в том числе:

инвестиционного строительства – **87**, что меньше на 18% (106) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 53% (186) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

соблюдение строительных норм - **58**, что меньше на 3% (60) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 39% (95) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

отвод земельных участков под все виды строительства – **39**, что на 7%(42) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 38% (63) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

застройки внутри жилого массива – **20**, что меньше на 58% (48) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 59% (49) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

По вопросам **землепользования и имущества** - **273**, что на 83% (149) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 28% (377) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года, в том числе:

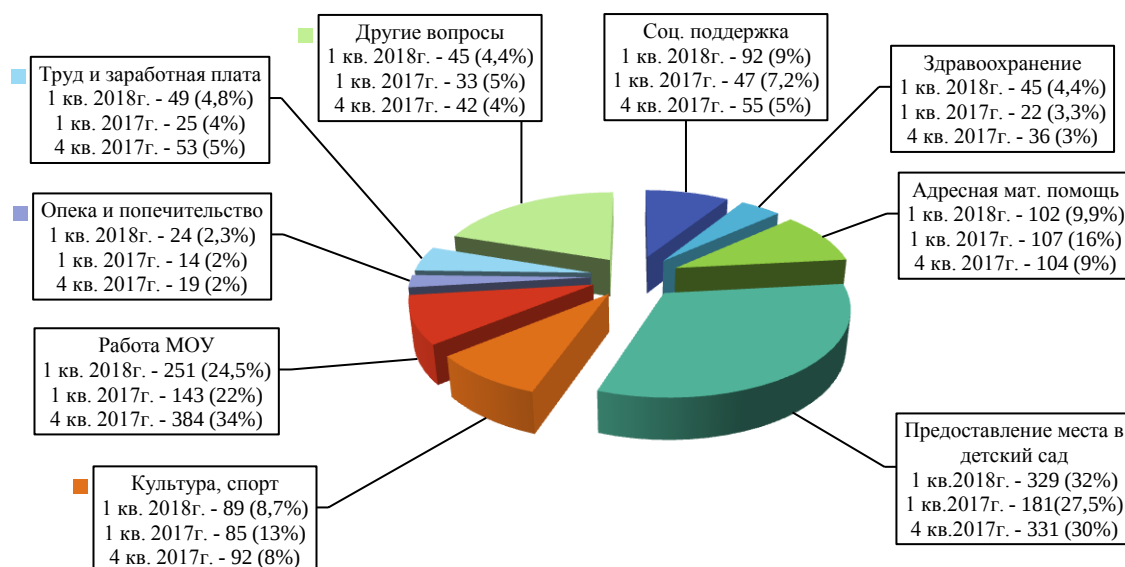
земельные споры, землеустройство, установление границ – **166**, что в 2,1 раз (80) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 26% (224) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

По вопросам **торговли и бытового обслуживания** - **241**, что в 2,4 раза (101) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 4% (251) меньше по

сравнению с 4 кварталом 2017 года, из них по вопросам: работы торговых предприятий – **155**, рекламы – **48**, рынков – **3**.

«Социальная сфера» - 1026, что на 56% (657) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 8% (1116) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Структура вопросов раздела социальной сферы



Вопросы социальной сферы:

государственные общеобразовательные школы и иные образовательные учреждения, детские дошкольные воспитательные учреждения, внешкольные учреждения – **251**, что на 76% (143) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 35% (384) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

выделение путевки в детское дошкольное учреждение – **329**, что на 82% (181) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и соответствует уровню обращений 4 квартала 2017 года (331);

оказание материальной и финансовой помощи – **102**, что меньше на 5% (107) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 2% (104) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

«Государство, общество, политика» - 189, что на 42% (133) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 58% (447) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Вопросы раздела **«Государство, общество, политика»** в сравнении с 1 кварталом 2017 года и с 4 кварталом 2017 года выглядят следующим образом:

управление и общество – **58**, что больше на 21% (48) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 26% (46) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

работа с обращениями граждан – **117**, что на 70% (69) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 18% (142) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления – **14**, что меньше на 12,5% (16) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 59% (34) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

«Оборона, безопасность, законность» - 57, что больше на 5,5% (54) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 16% (49) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Вопросы раздела **«Оборона, безопасность, законность»** в сравнении с 1 кварталом 2017 года и с 4 кварталом 2017 года выглядят следующим образом:

охрана общественного порядка – **39**, что на 15% (34) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 20% (49) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **1591** обращение (35,2%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **1213** (76%);

- даны разъяснения – по **2684** (59,5%) обращениям;

- направлено по компетенции – **240** (5,3%) обращений (в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

В 1 квартале 2018 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **1804** обращения граждан, что больше в 2,3 раза (774) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 52 % (1184) по сравнению с 4 кварталом 2017 года, из них **415** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что больше на 26 % (329) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 3 % (402) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Анализ обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации, показывает, что

1. По вопросам **социальной сферы** поступило - **198** обращений, что в 1,9 раз (102) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 44% (137) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

- **социальная поддержка** – **49** обращений, что больше в 2 раза (25) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и в 2,6 раз (19) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- **образование** – **140** обращений, что больше в 2 раза (71) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 33% (105) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- **культура, спорт, молодежная политика** – **5** обращений, что соответствует уровню 1 квартала 2017 года (5) и в 2,5 раза (2) больше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- **труд, заработная плата** – **3** обращения, что в 3 раза (1) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и в 3,3 раза (10) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- **опека и попечительство** – 1 обращение, что соответствует уровню 4 квартала 2017 года (1).

2. По вопросам **жилищно-коммунальной сферы** - 120 обращений, что на 67% (72) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 16,5% (103) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

- **жилищные вопросы** – 89 обращений, что на 68% (53) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 31% (68) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- **жилищно – коммунальное хозяйство** – 31 обращение, что на 63% (19) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 11% (35) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

3. По вопросам **экономики** – 77 обращений, что на 49% (150) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 34% (117) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

- **строительство и землепользование** – 36 обращений, что меньше на 3% (37) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 33% (54) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- **благоустройство** – 21 обращение, что на 65% (60) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 42% (36) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

- **транспорт** – 11 обращений, что соответствует уровню 1 квартала 2017 года (13) и 4 квартала 2017 года (12);

- **торговля** – 7 обращений, что в 3,5 раза (2) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и соответствует уровню 4 квартала 2017 года (6);

- **прочие вопросы** – 2 обращения, что на 95% (38) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 78% (9) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

4. По вопросам **государства, общества и политики** – 18 обращений, что в 4,5 раза (4) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 59% (44) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

5. По вопросам **обороны, безопасности и законности** – 1 обращение, что соответствует уровню 1 квартала 2017 года (1) и 4 квартала 2017 года (1).

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 55 обращений (16%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 42 (76%);

- даны разъяснения – по 285 (84%) обращениям.

Из приемной Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе поступило 38 обращений, что в 3,8 раз (10) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 19% (47) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Из других источников в мэрию города Новосибирска поступило **932** обращения граждан, что на 41% (659) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 10% (1036) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

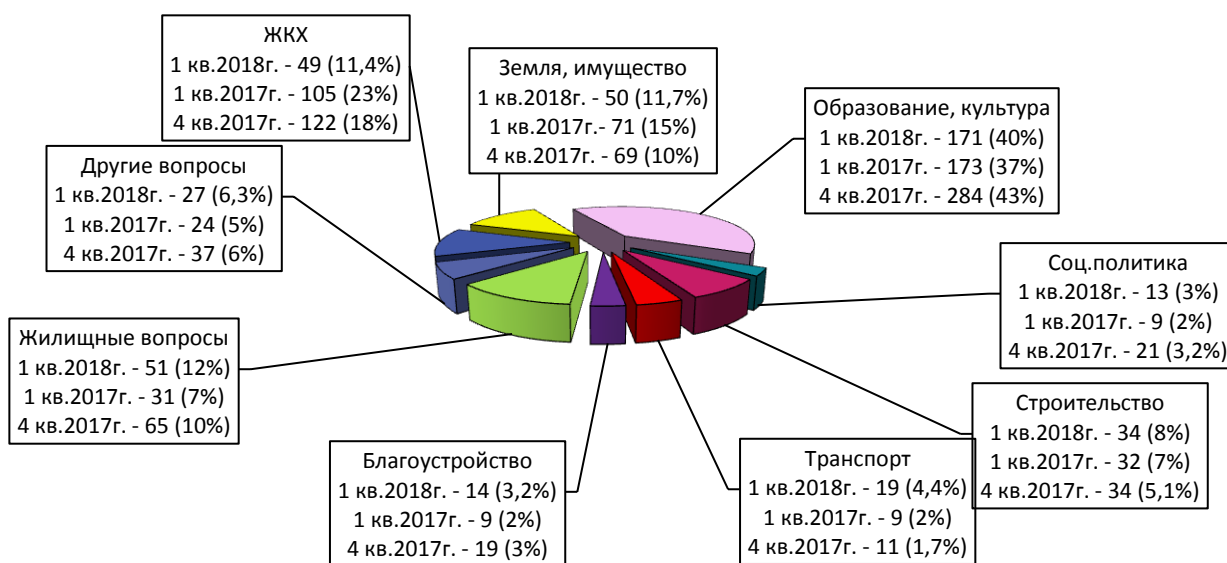
Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **136**, что больше на 17% (116) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 11% (122) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

За отчетный период в мэрию города Новосибирска поступило **33** благодарственных письма от жителей города.

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 1 квартал 2018 года руководителями мэрии принято **428** граждан, что на 8% (463) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 35% (662) по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

Структура обращений граждан на личном приеме к руководителям мэрии



Основная тематика вопросов, с которыми граждане обращались на личные приемы:

образование, культура, спорт и молодежная политика – **171** обращение, что соответствует уровню 1 квартала 2017 года (173) и на 40% (284) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

жилищно-коммунальная сфера – **49** обращений, что на 53 % (105) меньше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 60% (122) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

жилищные вопросы – **51** обращение, что на 64% (31) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 21% (65) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

землепользование и имущество – **50** обращений, что больше на 30% (71) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 28% (69) по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

социальная политика – **13** обращений, что на 44% (9) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 38% (21) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года;

строительство – **34** обращения, что на 6% (32) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года и соответствует уровню 4 квартала 2017 года (34).

Из **428** поступивших обращений рассмотрено 330 (77%), на рассмотрении находится 98 (23%) обращений.

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **42** обращения (13%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **35** (83%);

- даны разъяснения – по **288** (87%) обращениям.

Устные обращения граждан

В 1 квартале 2018 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **1847** граждан, что меньше на 24% (2435) по сравнению с 1 кварталом 2017 года и на 48% (3563) по сравнению с 4 кварталом 2017 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **4381** устное обращение граждан, что на 14% (3852) больше по сравнению с 1 кварталом 2017 года, и на 27 % (6027) меньше по сравнению с 4 кварталом 2017 года. Из 4381, поступивших устных обращения, по 1750 обращениям были приняты оперативные меры, по 2631 обращению специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

Организовано проведение «прямой» телефонной линии по вопросам защиты прав потребителей.

В общественной приемной мэра города Новосибирска юристы Новосибирского отделения «Ассоциация юристов России» оказали бесплатную правовую помощь **250** гражданам.

Общественной приемной мэра города еженедельно представляется мэру города Новосибирска, первым заместителям мэра, заместителям мэра города Новосибирска **оперативная информация** о количестве, характере обращений граждан поступивших в мэрию города Новосибирска, и об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан. Оперативная информация размещена на внутреннем портале мэрии в разделе «Информация по работе с обращениями граждан». В 1 квартале 2018 года подготовлено, размещено на портале и направлено **14** оперативных информационных.

Принято участие в проведении адаптационного семинара для вновь принятых на работу по теме о работе с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан
Контрольные мероприятия в 1-м квартале не проводились.

Начальник управления

Т. А. Цюрик