

## Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 1 квартале 2024 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 1 квартале 2024 года в мэрию города Новосибирска поступило **12501** обращение гражданина (в 4 квартале 2023 года – 15449; в 1 квартале 2023 года – 11946), из них:

**6569** - письменных обращений и запросов информации (в 4 квартале 2023 года – 9205; в 1 квартале 2023 года – 7445);

**5932** – устных обращений (в 4 квартале 2023 года – 6244; в 1 квартале 2023 года – 4501), из них поступивших:

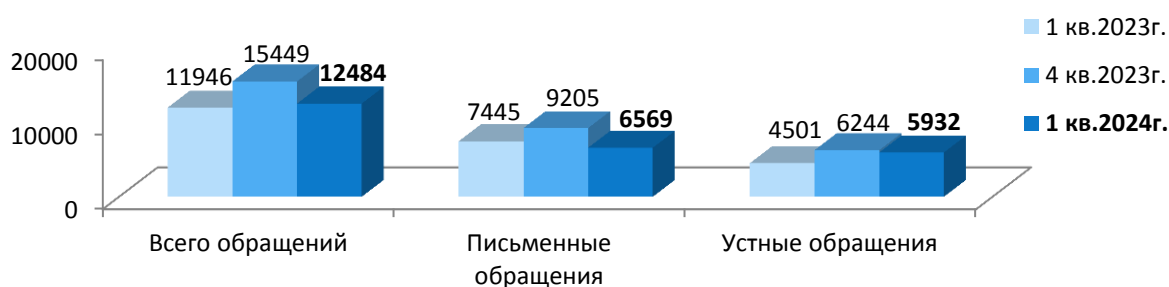
- на личном приеме руководителей мэрии - **223** обращения граждан (в 4 квартале 2023 года – 321; в 1 квартале 2023 года – 207);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **775** (в 4 квартале 2023 года – 905; в 1 квартале 2023 года – 518);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **4934** (в 4 квартале 2023 года – 5018; в 1 квартале 2023 года – 3776).

**Количество обращений** в 1 квартале 2023 года (**12501**) уменьшилось на 19% (15449) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и увеличилось на 5% (11946) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

### Структура и количество обращений граждан



В 1 квартале 2024 года поступило **6569** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2655**, что составляет **40%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 4 кварталом 2023 года количество обращений уменьшилось на 29% (9205) и на 12% (7445) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **6268** (95,4%) (в 4 квартале 2023 года – 8841; в 1 квартале 2023 года – 7095);

- **жалобы** – **3** (0,1%) (в 4 квартале 2023 года – 72; в 1 квартале 2023 года - 110);

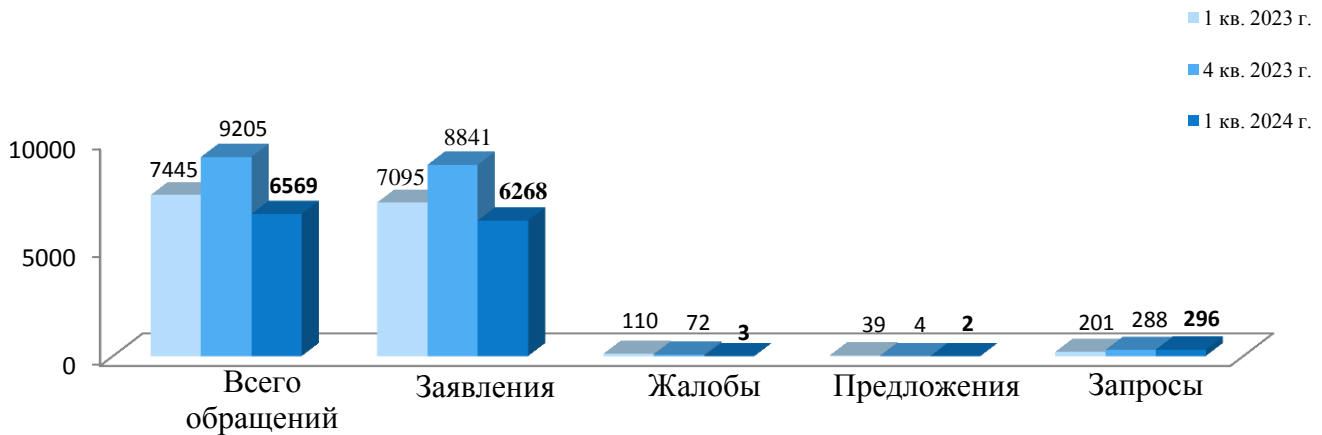
- **предложения** - **2** (0,1%) (в 4 квартале 2023 года – 4; в 1 квартале 2023 года - 39);

- **запросы** – **279** (4,2%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 4 квартале 2023 года – 287; в 1 квартале 2023 года - 187);

- **запросы** – **17** (0,2%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности

государственных органов и органов местного самоуправления») (в 4 квартале 2023 года – 1; в 1 квартале 2023 года - 14).

### Виды письменных обращений граждан



В **6569** письменных обращениях и запросах информации содержится **7008** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3323 (47,4% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 1922 (27,4%);
- социальная сфера – 1123 (16%);
- государство, общество, политика – 480 (6,9%);
- оборона, безопасность, законность – 160 (2,3%).

По тематическому разделу «**Экономика**» поступило **3323** обращения, что меньше на 41% (5597) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 29% (4660) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов; транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения; комплексное благоустройство; градостроительство, архитектура и проектирование; уличное освещение; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; дорожные знаки и дорожная разметка; уличное освещение.

По тематическому разделу «**Жилищно – коммунальная сфера**» поступило **1922** обращения, что на 13% (2200) меньше по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 47% (1305) больше по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* перебои в теплоснабжении; устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях; содержание общего имущества; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; оплата жилищно – коммунальных услуг.

По тематическому разделу **«Социальная сфера»** поступило **1123** обращения, что меньше на 18% (1369) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 28% (1558) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* предоставление мест в дошкольных образовательных организациях; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу; условия проведения образовательного процесса; поступление в образовательные организации.

По тематическому разделу **«Государство, общество, политика»** поступило **480** обращений, что меньше на 22% (612) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 1% (485) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; арендные отношения; представление и истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме.

По тематическому разделу **«Оборона, безопасность, законность»** поступило **160** обращений, что меньше на 19% (197) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 32% (234) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок; охрана общественного порядка.

#### **Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.**

В 1 квартале 2024 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **2047** обращений граждан, что меньше на 13% (2363) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 32% (1547) больше по сравнению с 1 кварталом 2023 года, из них **660** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что больше на 6% (621) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 47% (450) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **143**, что меньше на 32,5% (212) по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 3% (148) по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

**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 2024 года руководителями мэрии принято **222** гражданина, что на 31% (321) меньше по сравнению с 4 кварталом 2023 года и 7% (207) больше по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, резервирование земель для государственных и муниципальных нужд; улучшение жилищных условий, предоставление жилого

помещения по договору социального найма; конфликтные ситуации в образовательных организациях; предоставление мест в дошкольных образовательных организациях.

### **Устные обращения граждан**

В 1 квартале 2024 года специалистами общественной приемной мэра принято **775** граждан, что на 14% (905) меньше по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 50% (518) больше по сравнению с 1 кварталом 2023 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **4934** устных обращения граждан, что на 2% (5018) меньше по сравнению с 4 кварталом 2023 года и на 31% (3776) больше по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

Начальник управления

Т. А. Цюрик