

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 1 квартале 2025 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 1 квартале 2025 года в мэрию города Новосибирска поступило **12949** обращений граждан (в 4 квартале 2024 года – 11925; в 1 квартале 2024 года – 12501), из них:

5875 - письменных обращений и запросов информации (в 4 квартале 2024 года – 7165; в 1 квартале 2024 года – 6569);

3004 – устных обращения (в 4 квартале 2024 года – 4760; в 1 квартале 2024 года – 5932), из них поступивших:

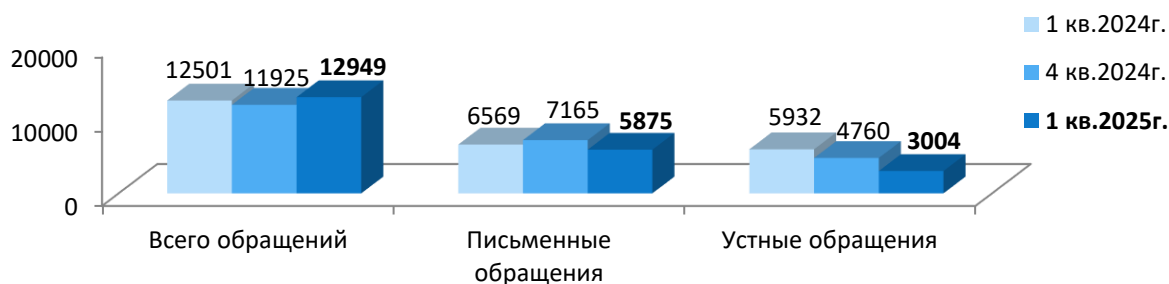
- на личном приеме руководителей мэрии - **208** обращений граждан (в 4 квартале 2024 года – 422; в 1 квартале 2024 года – 223);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **679** граждан (в 4 квартале 2024 года – 947; в 1 квартале 2024 года – 775);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **2270** обращений (в 4 квартале 2024 года – 3391; в 1 квартале 2024 года – 4934).

Количество обращений в 1 квартале 2025 года (**12949**) увеличилось на 9% (11925) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 4% (12501) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Структура и количество обращений граждан



В 1 квартале 2025 года поступило **5875** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2803**, что составляет **48%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 4 кварталом 2024 года количество обращений уменьшилось на 18% (7165) и на 11% (6569) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **5604** (95,4%) (в 4 квартале 2024 года – 6850; в 1 квартале 2024 года – 6268);

- **жалобы** – **4** (0,07%) (в 4 квартале 2024 года – 16; в 1 квартале 2024 года - 3);

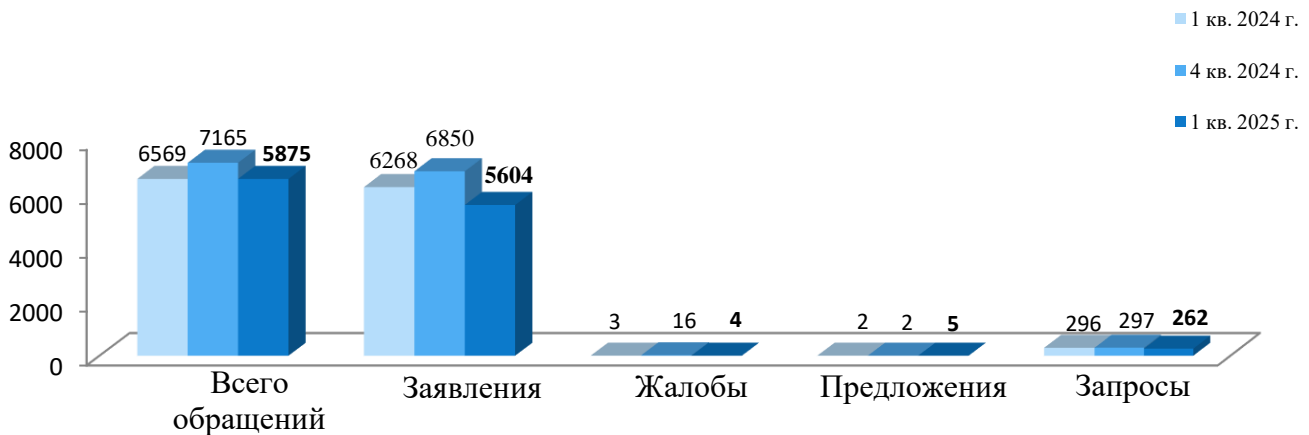
- **предложения** – **5** (0,09%) (в 4 квартале 2024 года – 2; в 1 квартале 2024 года - 2);

- **запросы** – **249** (4,24%) (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 2024 года – 285; в 1 квартале 2024 года - 279);

- **запросы** – **13** (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 2024 года – 12; в 1 квартале 2024 года - 17).

Виды письменных обращений граждан



В **5875** письменных обращениях и запросах информации содержится **6633** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3034 (45,7% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 1542 (23,3%);
- жилищно – коммунальная сфера – 1108 (16,7%);
- государство, общество, политика – 705 (10,6%);
- оборона, безопасность, законность – 244 (3,7%).

1) «Экономика» - 3034, что меньше на 20% (3801) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 9% (3323) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов; транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения; градостроительство, архитектура и проектирование; деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли; комплексное благоустройство.

2) «Социальная сфера» - 1542, что больше на 22% (1261) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 37% (1123) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: проведение общественных мероприятий; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; условия проведения образовательного процесса; конфликтные ситуации в образовательных организациях; поступление в образовательные организации; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям,

имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста.

3) «Жилищно – коммунальная сфера» - 1108, что меньше на 38% (1790) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 42% (1922) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: содержание общего имущества; оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

4) «Государство, общество, политика» - 705, что больше на 2% (690) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 47% (480) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: представление и истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме; деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; результаты рассмотрения обращений; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления; благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 244, что меньше на 7% (261) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и больше на 53% (160) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок; охрана общественного порядка; предоставление жилья по договору социального найма.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **179**, что меньше на 30% (257) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и больше на 25% (143) по сравнению с 1 кварталом 2024 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 2025 года руководителями мэрии принято **208** граждан, что меньше на 51% (422) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 6% (222) по сравнению с 1 кварталом 2024 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; государственный мониторинг земель, землеустройство, установление (изменение)

границ земельных участков, резервирование земель для государственных и муниципальных нужд; конфликтные ситуации в образовательных организациях; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу.

Из **208** поступивших обращений рассмотрено 170 обращений (82%):

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **26** обращений (12,5%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – **21** (81%);
- даны разъяснения – по **144** (69,2%) обращениям;
- находятся на рассмотрении – **38** (18,3%) обращений.

Устные обращения граждан

В 1 квартале 2025 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **679** граждан, что меньше на 28% (947) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 12% (775) по сравнению с 1 кварталом 2024 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **3004** устных обращения гражданина, что меньше на 11% (3391) по сравнению с 4 кварталом 2024 года и на 39% (4934) по сравнению с 1 кварталом 2024 года. Из **3004**, поступивших устных обращений, по **734** обращениям были приняты оперативные меры, по **2270** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.