

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

В 2024 году в мэрию города Новосибирска поступило **56705** обращений граждан (в 2023 году – 54908), из них:

33498 - письменных обращений и запросов информации (в 2023 году – 33660);

23207 – устных обращений (в 2023 году – 21248), из них поступивших:

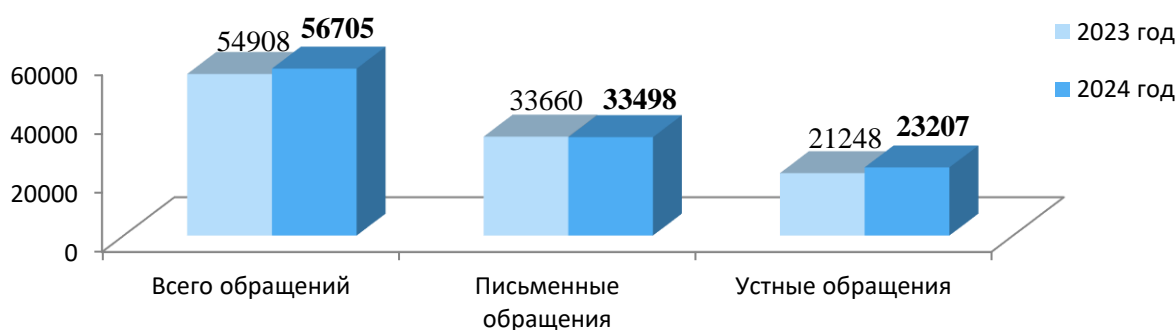
- на личном приеме руководителей мэрии - **1132** обращения граждан (в 2023 году – 1103);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **4078** (в 2023 году – 2713);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **17997** (в 2023 году – 17432).

Количество обращений в 2024 году (**56705**) увеличилось на 3% (54908) по сравнению с 2023 годом.

Структура и динамика обращений граждан



В 2024 году поступило **33498** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **13089**, что составляет **39%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2023 годом количество письменных обращений и запросов осталось на прежнем уровне (33660).

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **32208** (96,1%) (в 2023 году – 32038);

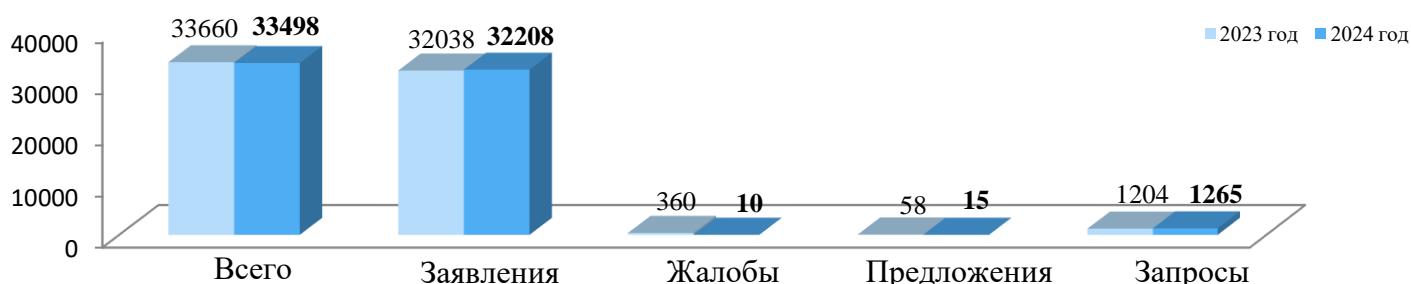
- **жалобы** – **10** (0,1%) (в 2023 году – 360);

- **предложения** - **15** (0,1%) (в 2023 году – 58);

- **запросы** – **1216** (3,6%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 2023 году – 1139);

- **запросы** – **49** (0,1%) (о предоставлении информации о деятельности мэрии города Новосибирска, ФЗ №8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления») (в 2023 году – 65).

Виды письменных обращений граждан



В **33498** письменных обращениях и запросах информации содержится **37470** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 19817 (52,9% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 8445 (22,5%);
- социальная сфера – 5749 (15,4%);
- государство, общество, политика – 2624 (7%);
- оборона, безопасность, законность – 835 (2,2%).

1. «Экономика» - 19817, что меньше на 4% (20566) по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов; комплексное благоустройство; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; содержание транспортной инфраструктуры; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения; градостроительство, архитектура и проектирование; дорожные знаки и дорожная разметка; деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли; уличное освещение.

2. «Жилищно – коммунальная сфера» - 8445, что больше на 25% (6761) по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: содержание общего имущества; перебои в теплоснабжении; перебои в водоснабжении; устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества; перебои в электроснабжении; обращение с твердыми коммунальными отходами; коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка; ремонт и эксплуатация ливневой канализации.

3. «Социальная сфера» - 5749, что меньше на 9% (6343) по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: предоставление мест в дошкольных образовательных организациях и поступление в образовательные организации; конфликтные ситуации в образовательных

организациях; условия проведения образовательного процесса; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста; проведение общественных мероприятий; просьбы об оказании финансовой помощи.

4. «Государство, общество, политика» - 2624, что больше на 16% (2255) по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления; представление и истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме; результаты рассмотрения обращения; благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений.

5. «Оборона, безопасность, законность» - 835, что на 9% (914) меньше по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

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

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **994**, что на 1% (983) больше по сравнению с аналогичным периодом 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 2024 год руководителями мэрии принято **1132** гражданина, что больше на 3% (1103) по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: 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; поступление в образовательные организации; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях.

Устные обращения граждан

В 2024 году специалистами общественной приемной мэра принято **4078** граждан, что больше на 50% (2713) по сравнению с аналогичным периодом 2023 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **17997** устных обращений граждан, что больше на 3% (17432) по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.