

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

В **2025** году в мэрию города Новосибирска поступило **43859** обращений граждан (в 2024 году – 56705), из них:

**22460** – письменных обращений и запросов информации (в 2024 году – 33498);

**18338** – устных обращений (в 2024 году – 23207), из них поступивших:

- на личном приеме руководителей мэрии - **966** обращения граждан (в 2024 году – 1132);

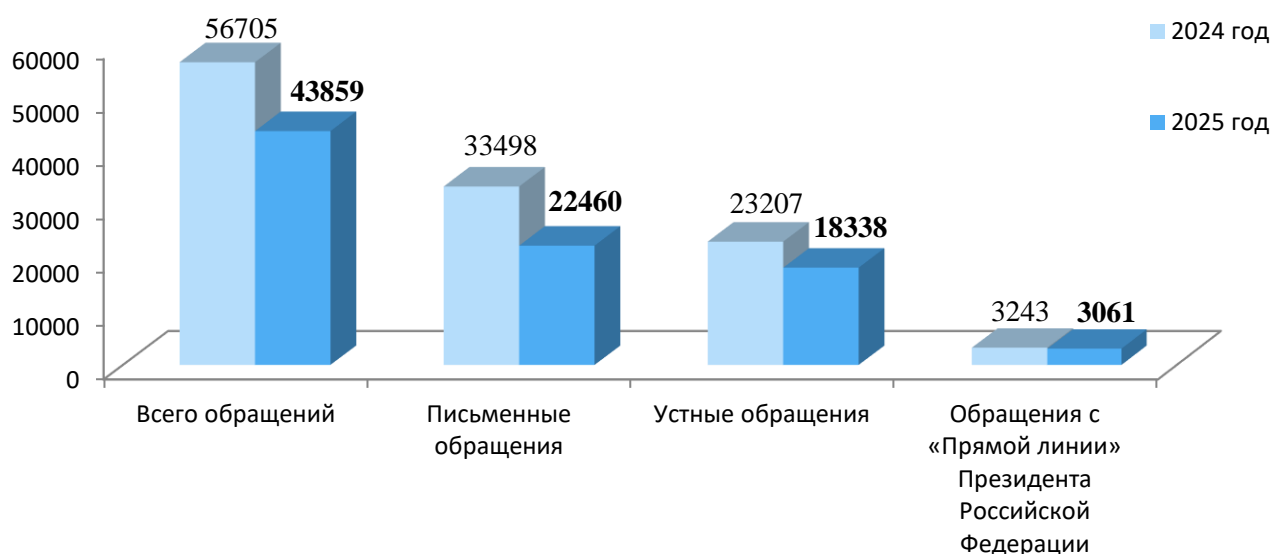
- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **3497** (в 2024 году – 4078);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **13875** (в 2024 году – 17997);

**3061** – с «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 19 декабря 2024 года (в 2024 году – 3243).

**Количество обращений** в 2025 году (**43859**) уменьшилось на 23% (56705) по сравнению с 2024 годом.

### Структура и динамика обращений граждан



В 2025 году поступило **22460** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **8496**, что составляет **38%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2024 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 33% (33498).

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **21359** (95,1%) (в 2024 году – 32208);

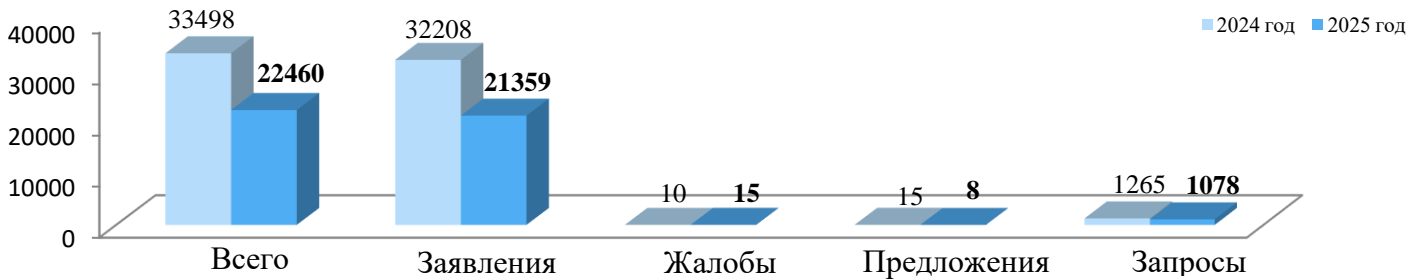
- **жалобы** – **15** (0,07%) (в 2024 году – 10);

- **предложения** - **8** (0,03%) (в 2024 году – 15);

- **запросы – 1042** (4,6%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») (в 2024 году – 1216);

- **запросы – 36** (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 2024 году – 49).

### Виды письменных обращений граждан



В **22460** письменных обращениях и запросах информации содержится **25601** вопрос, относящийся к тематическим разделам:

- экономика – 12269 (47,9% от общего количества вопросов);
- социальная сфера – 5017 (19,6%);
- жилищно – коммунальная сфера – 4993 (19,5%);
- государство, общество, политика – 2500 (9,8%);
- оборона, безопасность, законность – 822 (3,2%).

**1. «Экономика» - 12269**, что меньше на 38% (19817) по сравнению с 2024 годом.

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

**2. «Социальная сфера» - 5017**, что меньше на 13% (5749) по сравнению с 2024 годом.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* нехватка мест в дошкольных образовательных учреждениях; проведение общественных мероприятий; условия проведения образовательного процесса; поступление в образовательные организации; конфликтные ситуации в образовательных организациях; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста; просьбы об оказании финансовой помощи; санитарно-эпидемиологическое благополучие населения.

**3. «Жилищно – коммунальная сфера» - 4993**, что меньше на 41% (8445) по сравнению с 2024 годом.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* содержание общего имущества; перебои в теплоснабжении; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; перебои в водоснабжении; оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта; обращение с твердыми коммунальными отходами; капитальный ремонт общего имущества; переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны; ремонт и эксплуатация ливневой канализации.

**4. «Государство, общество, политика» - 2500**, что меньше на 5% (2624) по сравнению с 2024 годом.

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

**5. «Оборона, безопасность, законность» - 822**, что меньше на 2% (835) по сравнению с 2024 годом.

*Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись:* охрана общественного порядка; нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок; предоставление жилья по договору социального найма; памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы.

**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 2025 год руководителями мэрии принято **966** граждан, что меньше на 15% (1132) по сравнению с 2024 годом.

*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 2025 году специалистами общественной приемной мэра принято **3497** граждан, что меньше на 14% (4078) по сравнению с 2024 годом. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **13875** устных обращений граждан, что меньше на 23% (17997) по сравнению с 2024 годом.