

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 2 квартале 2024 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 2 квартале 2024 года в мэрию города Новосибирска поступило **15356** обращений граждан (в 1 квартале 2024 года – 12501; в 2 квартале 2023 года – 13196), из них:

9525 - письменных обращений и запросов информации (в 1 квартале 2024 года – 6569; в 2 квартале 2024 года – 8087);

5831 – устных обращений (в 1 квартале 2024 года – 5932; в 2 квартале 2023 года – 5109), из них поступивших:

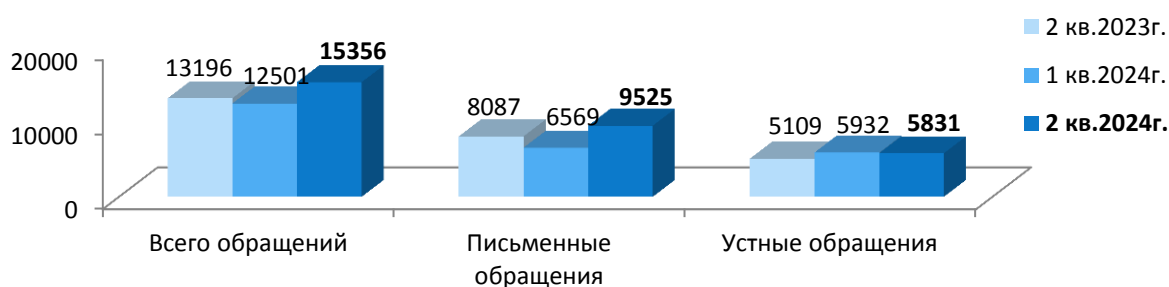
- на личном приеме руководителей мэрии - **293** обращения граждан (в 1 квартале 2024 года – 223; в 2 квартале 2023 года – 272);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1101** (в 1 квартале 2024 года – 775; в 2 квартале 2023 года – 599);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **4437** (в 1 квартале 2024 года – 4934; в 2 квартале 2023 года – 4238).

Количество обращений в 2 квартале 2024 года (**15356**) увеличилось на 23% (12501) по сравнению с 1 кварталом 2024 года и увеличилось на 16% (13196) по сравнению с 2 кварталом 2023 года.

Структура и количество обращений граждан



В 2 квартале 2024 года поступило **9525** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **4259**, что составляет **45%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 1 кварталом 2024 года количество обращений увеличилось на 45% (6569) и на 18% (8087) по сравнению с 2 кварталом 2023 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **9131** (95,8%) (в 1 квартале 2024 года – 6268; в 2 квартале 2023 года – 7782);

- **жалобы** – **2** (0,02%) (в 1 квартале 2024 года – 3; в 2 квартале 2023 года – 95);

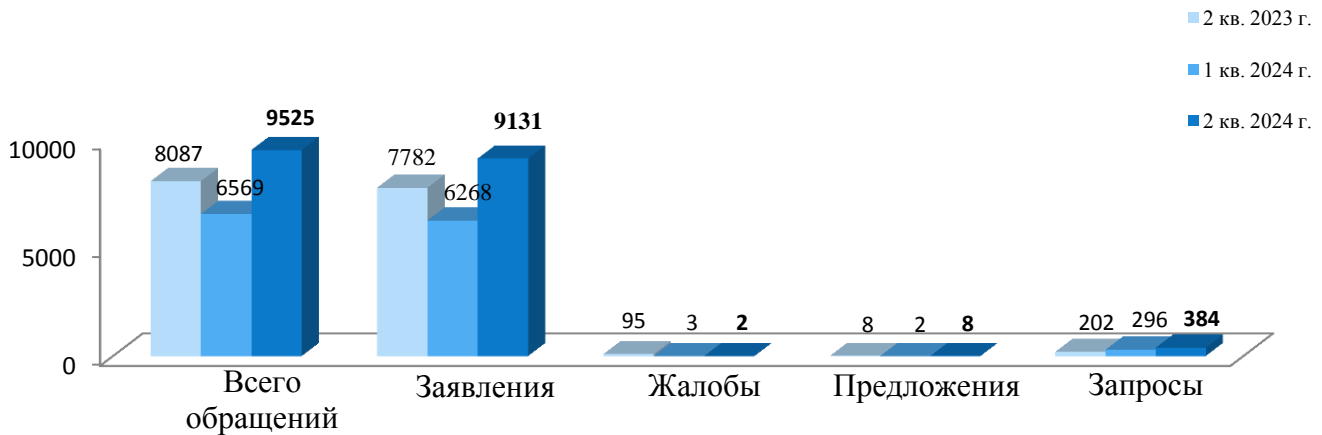
- **предложения** – **8** (0,08%) (в 1 квартале 2024 года – 2; в 2 квартале 2023 года – 8);

- **запросы** – **372** (4%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 1 квартале 2024 года – 279; в 2 квартале 2023 года – 171);

- **запросы** – **12** (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 1 квартале 2024 года – 17; в 2 квартале 2023 года - 31).

Виды письменных обращений граждан



В **9525** письменных обращениях и запросах информации содержится **10794** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 6391 (59,2% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 1934 (17,9%);
- социальная сфера – 1582 (14,7%);
- государство, общество, политика – 764 (7,1%);
- оборона, безопасность, законность – 123 (1,1%).

По тематическому разделу «**Экономика**» - **6391**, что больше на 92% (3323) по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 36% (4693) по сравнению с 2 кварталом 2023 года.

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

По тематическому разделу «**Жилищно – коммунальная сфера**» - **1934**, что на 1% (1922) больше по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 26% (1533) больше по сравнению с 2 кварталом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: содержание общего имущества; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; обращение с твердыми коммунальными отходами; перебои в водоснабжении; ремонт и эксплуатация ливневой канализации; перебои в электроснабжении.

По тематическому разделу **«Социальная сфера»** - **1582**, что на 41% (1123) больше по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 7% (1694) меньше по сравнению с 2 кварталом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; проведение общественных мероприятий; поступление в образовательные организации; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу; конфликтные ситуации в образовательных организациях; просьбы об оказании финансовой помощи.

По тематическому разделу **«Государство, общество, политика»** - **764**, что больше на 59% (480) по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 20% (635) по сравнению с 2 кварталом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: личный прием должностными лицами органов местного самоуправления; деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей; арендные отношения; благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений.

По тематическому разделу **«Оборона, безопасность, законность»** - **123**, что меньше на 23% (160) по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 50% (247) по сравнению с 2 кварталом 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; предоставление жилья по договору социального найма.

Источники поступления обращений граждан в мэрию города Новосибирска.

В 2 квартале 2024 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **2128** обращений граждан, что больше на 4% (2047) по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 22% (1748) по сравнению с 2 кварталом 2023 года, из них **496** обращений поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 25% (660) меньше по сравнению с 1 кварталом 2024 года и соответствует уровню 2 квартала 2023 года (490).

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **261**, что на 82,5% (143) больше по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 20% (327) меньше по сравнению с 2 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 2 квартал 2024 года руководителями мэрии принято **277** граждан, что больше на 25% (222) по сравнению с 1 кварталом 2024 года и 2% (272) по сравнению с 2 кварталом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору

социального найма; конфликтные ситуации в образовательных организациях; просьбы об оказании финансовой помощи; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; поступление в образовательные организации.

Устные обращения граждан

Во 2 квартале 2024 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **1101** гражданин, что больше на 42% (775) по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 84% (599) по сравнению с 2 кварталом 2023 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **4437** устных обращений граждан, что на 10% (4934) меньше по сравнению с 1 кварталом 2024 года и на 5% (4238) больше по сравнению с 2 кварталом 2023 года. Из **4437**, поступивших устных обращений, по **790** обращениям были приняты оперативные меры, по **3647** обращению специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

И. о. начальника управления

Н. В. Рубашкина