

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 3 квартале 2024 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 3 квартале 2024 года в мэрию города Новосибирска поступило **16832** обращения граждан (в 2 квартале 2024 года – 15356; в 3 квартале 2023 года – 14308), из них:

10086 - письменных обращений и запросов информации (в 2 квартале 2024 года – 9525; в 3 квартале 2023 года – 8911);

6746 – устных обращений (в 2 квартале 2024 года – 5831; в 3 квартале 2023 года – 5397), из них поступивших:

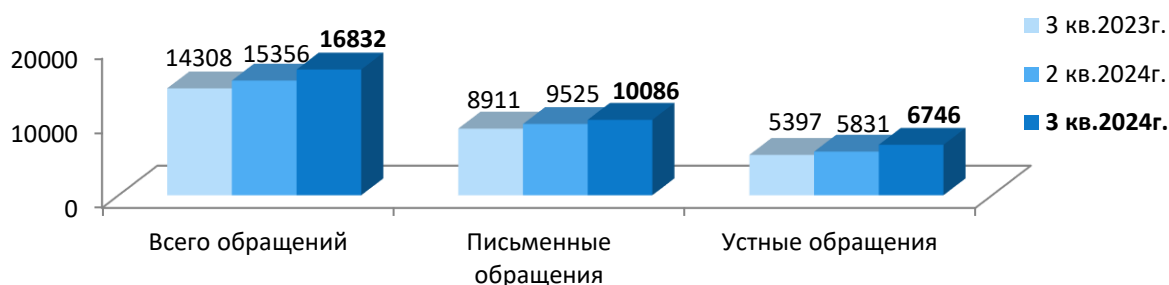
- на личном приеме руководителей мэрии - **349** обращений граждан (в 2 квартале 2024 года – 293; в 3 квартале 2023 года – 306);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **1255** (в 2 квартале 2024 года – 1101; в 3 квартале 2023 года – 691);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **5142** (в 2 квартале 2024 года – 4437; в 3 квартале 2023 года – 4400).

Количество обращений в 3 квартале 2024 года (**16832**) увеличилось на 10% (15356) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и увеличилось на 18% (14308) по сравнению с 3 кварталом 2023 года.

Структура и количество обращений граждан



В 3 квартале 2024 года поступило **10086** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **4416**, что составляет **44%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 2 кварталом 2024 года количество обращений увеличилось на 6% (9525) и на 13% (8911) по сравнению с 3 кварталом 2023 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **9785** (95,6%) (в 2 квартале 2024 года – 9131; в 3 квартале 2023 года – 8503);

- **жалобы** – **4** (0,2%) (в 2 квартале 2024 года – 2; в 3 квартале 2023 года – 83);

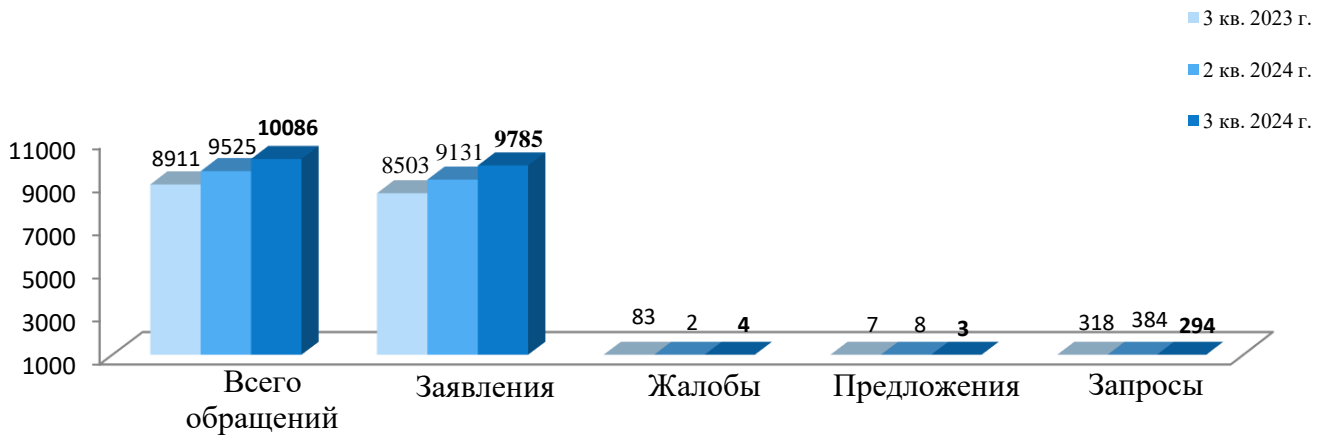
- **предложения** - **3** (0,1%) (в 2 квартале 2023 года – 8; в 3 квартале 2023 года – 7);

- **запросы** – **276** (4%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 2 квартале 2024 года – 372; в 3 квартале 2023 года – 310);

- **запросы** – **18** (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 2 квартале 2024 года – 12; в 3 квартале 2023 года - 8).

Виды письменных обращений граждан



В **10086** письменных обращениях и запросах информации содержится **11167** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 6006 (53,8% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 2492 (22,3%);
- социальная сфера – 1718 (15,4%);
- государство, общество, политика – 690 (6,2%);
- оборона, безопасность, законность – 261 (2,3%).

1) «Экономика» - 6006, что на 6% (6391) меньше по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 8% (5574) больше по сравнению с 3 кварталом 2023 года.

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

2) «Жилищно – коммунальная сфера» - 2492, что больше на 29% (1934) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 47% (1697) по сравнению с 3 кварталом 2023 года.

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

3) «Социальная сфера» - 1718, что на 9% (1582) больше по сравнению с 2 кварталом 2024 года и соответствует уровню 3 квартала 2023 года (1721).

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

4) «Государство, общество, политика» - 690, что на 10% (764) меньше по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 32% (521) больше по сравнению с 3 кварталом 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.

5) «Оборона, безопасность, законность» - 261, что больше в 2,1 раз (123) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 21% (215) по сравнению с 3 кварталом 2023 года.

Вопросами, представляющими наибольший интерес для граждан являлись: охрана общественного порядка; памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы; 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 4 квартале 2024 года из Администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства поступило **2441** обращение гражданина, что больше на 15% (2128) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 8,5% (2250) по сравнению с 3 кварталом 2023 года, из них **481** обращение поступило из **Управления Президента Российской Федерации**, что на 3% (496) меньше по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 8% (446) больше по сравнению с 3 кварталом 2023 года.

Коллективных обращений в мэрию города Новосибирска поступило **300**, что больше на 15% (261) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 2% (294) по сравнению с 3 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 3 квартал 2024 года руководителями мэрии принято **349** граждан, что больше на 26% (277) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и 14% (306) по сравнению с 3 кварталом 2023 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; поступление в образовательные организации; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях.

Устные обращения граждан

В 3 квартале 2024 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **1255** граждан, что больше на 14% (1101) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 82% (691) по сравнению с 3 кварталом 2023 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **5142** устных обращения граждан, что больше на 16% (4437) по сравнению с 2 кварталом 2024 года и на 17% (4400) по сравнению с 3 кварталом 2023 года. Из **5142**, поступивших устных обращения, по **1681** обращению были приняты оперативные меры, по **3461** обращению специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.