

Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 4 квартале 2024 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 4 квартале 2024 года в мэрию города Новосибирска поступило **11925** обращений граждан (в 3 квартале 2024 года – 16832; в 4 квартале 2023 года – 15449), из них:

7165 - письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2024 года – 10086; в 4 квартале 2023 года – 9205);

4760 – устных обращений (в 3 квартале 2024 года – 6786; в 4 квартале 2023 года – 6244), из них поступивших:

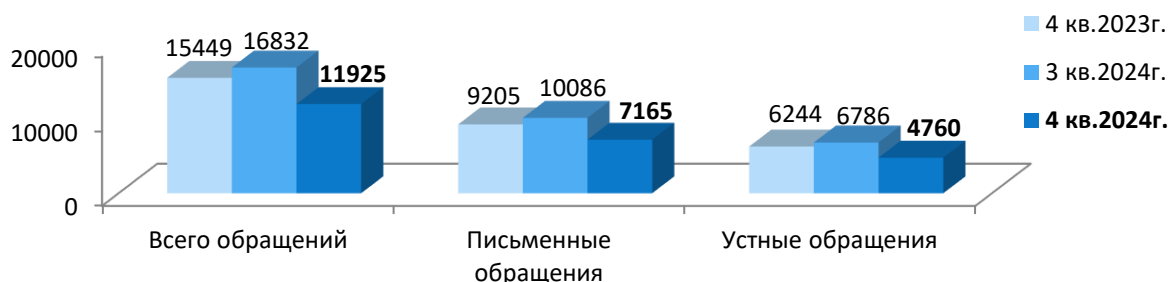
- на личном приеме руководителей мэрии - **422** обращения гражданина (в 3 квартале 2024 года – 349; в 4 квартале 2023 года – 321);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **947** (в 3 квартале 2024 года – 1255; в 4 квартале 2023 года – 905);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **3391** (в 3 квартале 2024 года – 5142; в 4 квартале 2023 года – 5018).

Количество обращений в 4 квартале 2024 года (**11925**) уменьшилось на 29% (16832) по сравнению с 3 кварталом 2024 года и уменьшилось на 23% (15449) по сравнению с 4 кварталом 2023 года.

Структура и количество обращений граждан



В 4 квартале 2024 года поступило **7165** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2995**, что составляет **42%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2024 года количество обращений уменьшилось на 29% (10086) и на 22% (9205) по сравнению с 4 кварталом 2023 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **6850** (95,6%) (в 3 квартале 2024 года – 9785; в 4 квартале 2023 года – 8841);

- **жалобы** – **16** (0,2%) (в 3 квартале 2024 года – 4; в 4 квартале 2023 года – 72);

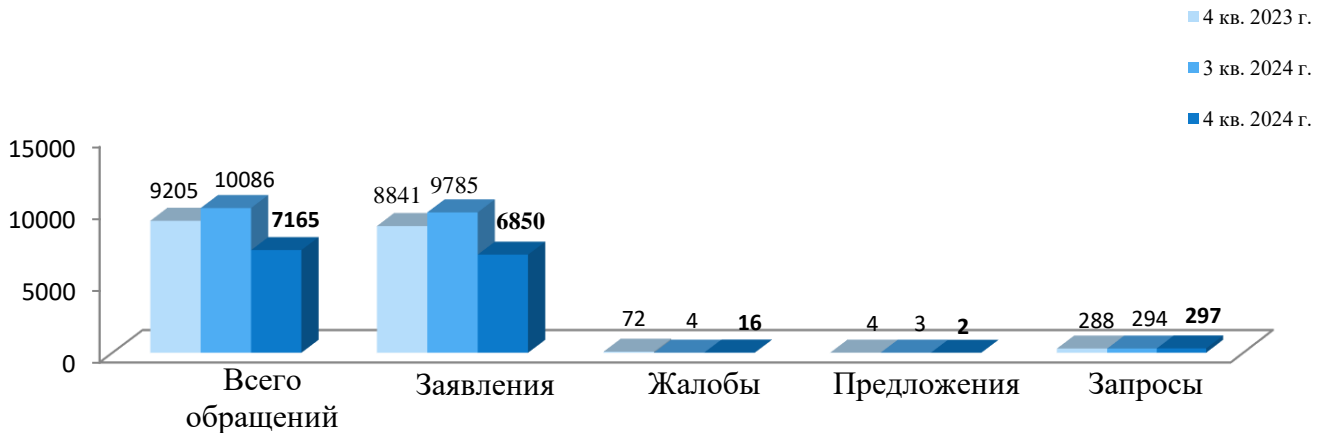
- **предложения** - **2** (0,1%) (в 3 квартале 2023 года – 3; в 4 квартале 2023 года – 4);

- **запросы** – **285** (4%) (запрос информации государственных органов и иных органов в связи с рассмотрением обращений граждан ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)(в 3 квартале 2024 года – 276; в 4 квартале 2023 года – 287);

- **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 3 квартале 2024 года – 18; в 4 квартале 2023 года - 1).

Виды письменных обращений граждан



В **7165** письменных обращениях и запросах информации содержится **7744** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3801 (49,1% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 1790 (23,1%);
- социальная сфера – 1261 (16,3%);
- государство, общество, политика – 664 (8,6%);
- оборона, безопасность, законность – 228 (2,9%).

1) «Экономика» - 3801, что меньше на 37% (6006) по сравнению с 3 кварталом 2024 года и на 32% (5597) по сравнению с 4 кварталом 2023 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки; комплексное благоустройство; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; уличное освещение; борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения; градостроительство, архитектура и проектирование; уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов; дорожные знаки и дорожная разметка.

2) «Жилищно – коммунальная сфера» - 1790, что меньше на 28% (2492) по сравнению с 3 кварталом 2024 года и на 19% (2200) по сравнению с 4 кварталом 2023 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: содержание общего имущества; перебои в теплоснабжении; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; перебои в водоснабжении.

3) «Социальная сфера» - 1261, что меньше на 27% (1718) по сравнению с 3 кварталом 2024 года и на 8% (1369) по сравнению с 4 кварталом 2023 года.

Актуальными вопросами для жителей города являются: условия проведения образовательного процесса; конфликтные ситуации в образовательных организациях; поступление в образовательные организации; нехватка мест в дошкольных

образовательных организациях; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста.

4) «Государство, общество, политика» - 664, что на 4% (690) меньше по сравнению с 3 кварталом 2024 года и на 8% (612) больше по сравнению с 4 кварталом 2023 года.

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

5) «Оборона, безопасность, законность» - 228, что на 13% (261) меньше по сравнению с 3 кварталом 2024 года и на 16% (197) больше по сравнению с 4 кварталом 2023 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.

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 4 квартал 2024 года руководителями мэрии принято **422** гражданина, что больше на 21% (349) по сравнению с 3 кварталом 2024 года и 90% (222) по сравнению с 4 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; конфликтные ситуации в образовательных организациях; нехватка мест в дошкольных образовательных организациях.

Устные обращения граждан

В 4 квартале 2023 года **специалистами общественной приемной мэра** принято **947** граждан, что на 24,5% (1255) меньше по сравнению с 3 кварталом 2024 года и на 5% (905) больше по сравнению с 4 кварталом 2023 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В **справочную телефонную службу общественной приемной мэра** города Новосибирска поступило **3391** устное обращение гражданина, что меньше на 34% (5142) по сравнению с 3 кварталом 2024 года и на 32% (5018) по сравнению с 4 кварталом 2023 года. Из **3391**, поступившего устного обращения, по **839** обращениям были приняты оперативные меры, по **2552** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.