

## Информационно-статистический обзор о количестве и тематике обращений граждан, поступивших в адрес мэра города Новосибирска и мэрию города Новосибирска в 4 квартале 2025 года, а также результатов рассмотрения обращений и принятых мер

В 4 квартале 2025 года в мэрию города Новосибирска поступило **11616** обращений граждан (в 3 квартале 2025 года – 10167; в 4 квартале 2024 года – 11925), из них:

**6105** – письменных обращений и запросов информации (в 3 квартале 2025 года – 5274; в 4 квартале 2024 года – 7165);

**5511** – устных обращений (в 3 квартале 2025 года – 4893; в 4 квартале 2024 года – 4760), из них поступивших:

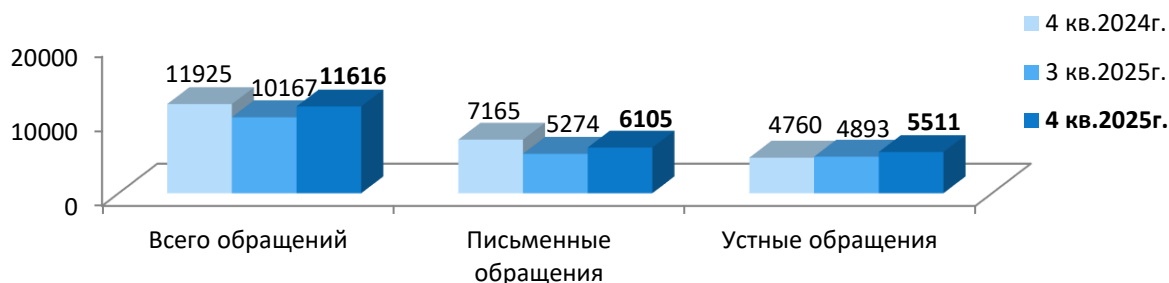
- на личном приеме руководителей мэрии – **258** обращений граждан (в 3 квартале 2025 года – 255; в 4 квартале 2024 года – 422);

- специалистами общественной приемной мэра города Новосибирска принято – **950** граждан (в 3 квартале 2025 года – 1016; в 4 квартале 2024 года – 947);

- в справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска – **4303** обращения (в 3 квартале 2025 года – 3622; в 4 квартале 2024 года – 3391).

**Количество обращений** в 4 квартале 2025 года (**11616**) увеличилось на 14% (10167) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и уменьшилось на 3% (11925) по сравнению с 4 кварталом 2024 года.

### Структура и количество обращений граждан



В 4 квартале 2025 года поступило **6105** письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа – **2206**, что составляет **36%** от общего количества поступивших в мэрию письменных обращений граждан.

По сравнению с 3 кварталом 2025 года количество обращений увеличилось на 16% (5274) и уменьшилось на 15% (7165) по сравнению с 4 кварталом 2024 года.

Виды письменных обращений:

- **заявления** – **5772** (94,55%) (в 3 квартале 2025 года – 5029; в 4 квартале 2024 года – 6850);

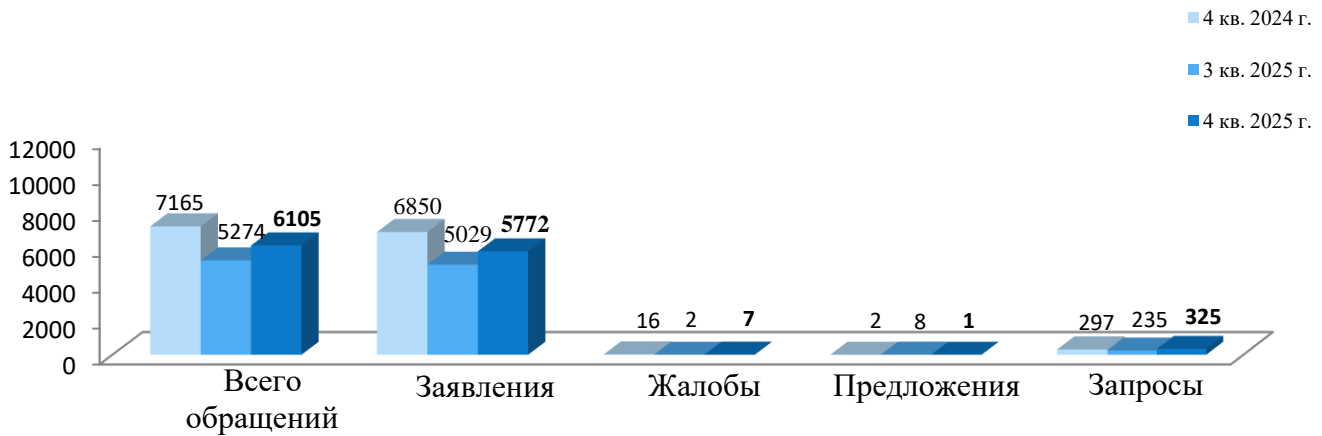
- **жалобы** – **7** (0,11%) (в 3 квартале 2025 года – 2; в 4 квартале 2024 года – 16);

- **предложения** – **1** (0,02%) (в 3 квартале 2025 года – 8; в 4 квартале 2024 года – 2);

- **запросы** – **317** (5,19%) (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 2025 года – 227; в 4 квартале 2024 года – 285);

- **запросы – 8** (0,13%) (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 2025 года – 8; в 4 квартале 2024 года - 12).

### Виды письменных обращений граждан



В **6105** письменных обращениях и запросах информации содержится **6956** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономика – 3286 (47,2% от общего количества вопросов);
- жилищно – коммунальная сфера – 1664 (23,9%);
- социальная сфера – 1194 (17,2%);
- государство, общество, политика – 630 (9,1%);
- оборона, безопасность, законность – 182 (2,6%).

**1) «Экономика» - 3286**, что больше на 15% (2859) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и меньше на 14% (3801) по сравнению с 4 кварталом 2024 года.

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

**2) «Жилищно – коммунальная сфера» - 1664**, что больше на 38% (1210) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и меньше на 7% (1790) по сравнению с 4 кварталом 2024 года.

*Актуальными вопросами для жителей города являются:* содержание общего имущества; обращение с твердыми коммунальными отходами; перебои в водоснабжении; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях; оплата жилищно – коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта; несанкционированная свалка мусора, биоотходы; капитальный ремонт общего имущества.

**3) «Социальная сфера» - 1194**, что больше на 0,4% (1189) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и меньше на 5% (1261) по сравнению с 4 кварталом 2024 года.

*Актуальными вопросами для жителей города являются:* нехватка мест в дошкольных образовательных организациях; условия проведения образовательного процесса; конфликтные ситуации в образовательных организациях; проведение общественных мероприятий; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста; поступление в образовательные организации; образовательные стандарты, требования к образовательному процессу.

**4) «Государство, общество, политика» - 630**, что больше на 14% (554) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и меньше на 5% (664) по сравнению с 4 кварталом 2024 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; благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений; результаты рассмотрения обращения; деятельность исполнительно – распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей.

**5) «Оборона, безопасность, законность» - 182**, что больше на 5% (174) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и меньше на 20% (228) по сравнению с 4 кварталом 2024 года.

*Актуальными вопросами для жителей города являются:* 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 4 квартал 2025 года руководителями мэрии принято **258** граждан, что больше на 1% (255) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и меньше на 39% (422) по сравнению с 4 кварталом 2024 года.

*Актуальными вопросами для жителей города являются:* комплексное благоустройство; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; капитальный ремонт общего имущества; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма; нехватка мест в

дошкольных образовательных организациях; конфликтные ситуации в образовательных организациях.

#### **Устные обращения граждан**

В 4 квартале 2025 года специалистами общественной приемной мэра принято **950** граждан, что меньше на 6% (1016) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и больше на 0,3% (947) по сравнению с 4 кварталом 2024 года. На все обращения специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.

В справочную телефонную службу общественной приемной мэра города Новосибирска поступило **4303** устных обращения граждан, что больше на 19% (3622) по сравнению с 3 кварталом 2025 года и на 27% (3391) по сравнению с 4 кварталом 2024 года. Из **4303** поступивших устных обращений по **2359** обращениям были приняты оперативные меры, по **1944** обращениям специалистами общественной приемной мэра даны консультации и разъяснения.