

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в феврале 2020 года

Рассмотрение обращений граждан, организаций и общественных объединений, направленных в министерство строительства Новосибирской области (далее – министерство), организовано и ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, правовыми актами Новосибирской области, правовыми актами министерства. Организацию работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан осуществляет отдел организационно-контрольной и кадровой работы министерства.

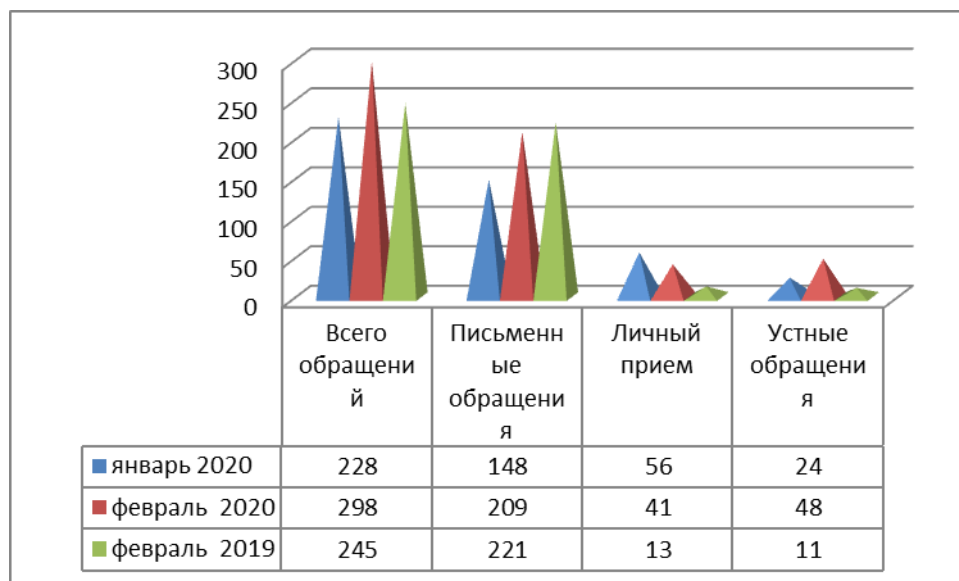
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному телефону, а также лично на личных приемах.

Требования к организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений и проведению личного приема граждан в министерстве установлены приказом министерства от 26.01.2018 № 25 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства Новосибирской области» (в ред. приказов министерства строительства Новосибирской области от 26.03.2018 № 141, от 13.06.2019 № 330, от 25.07.2019 № 449).

В феврале 2020 года в министерство поступило 298 обращений граждан (*в январе 2020 года -228, в феврале 2019 года -245*), в том числе:

- 209 письменных обращений (*в январе 2020 года - 148, в феврале 2019 года -221*)
- 41 обращений на личном приеме (*в январе 2020 года -56, в феврале 2019 года-13*)
- 48 устных обращений по справочному телефону (*в январе 2019 года -24, в феврале 2019 года-11*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в феврале 2020 года в сравнении с январем 2020 года и февралем 2019 года.



Письменные обращения.

Все письменные обращения (209), поступившие в министерство, зарегистрированы в специализированной компьютерной сетевой системе СЭДД.

Из управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области, в том числе с резолюцией Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Председателя Правительства Новосибирской области в министерство поступило 113 письменных обращений (в январе 2020 года - 58, в феврале 2019 года -116).

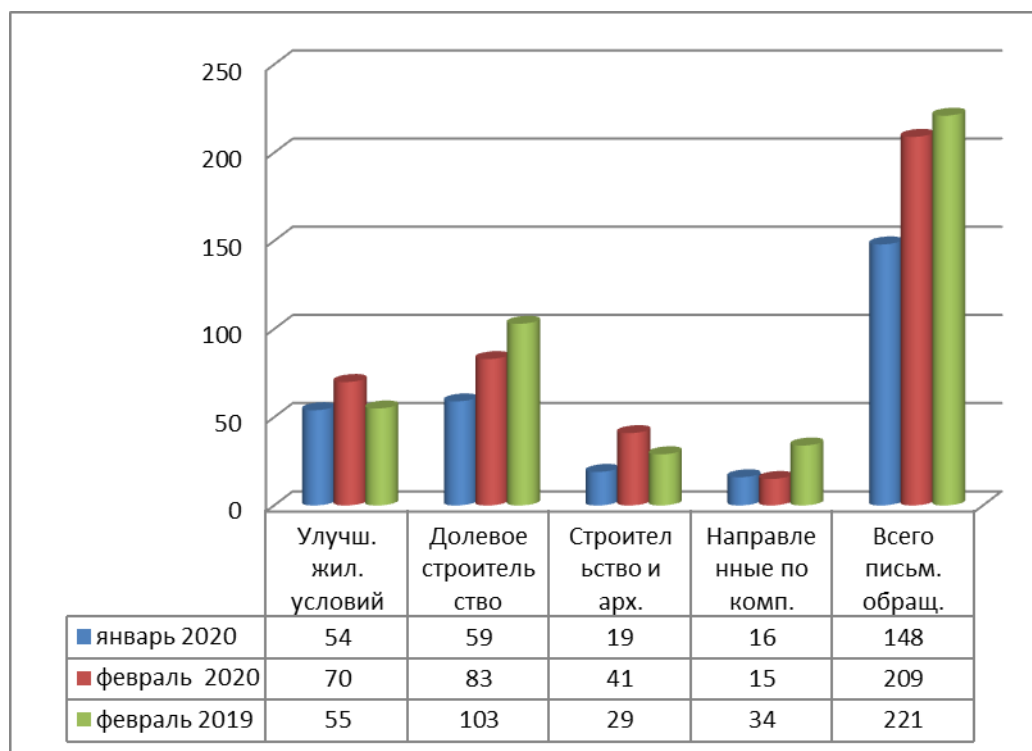
Непосредственно в министерство поступило 96 письменных обращений (в январе 2020 года -90, в феврале 2019 года -105), в том числе на официальный сайт министерства - 46 (в январе 2020 года - 43, в феврале 2019 года -54),

Из поступивших обращений:

- жалобы – 3 (в январе 2020 года - 2, в феврале 2019 года -4);
- запросы - 13 (в январе 2020 года -4, в феврале 2019 года -9);
- не обращения - 2 (в январе 2020 года --; в феврале 2019 года --);
- предложения - - (в январе 2020 года -1; в феврале 2019 года --);
- заявления - 191 (в январе 2020 года -141; в феврале 2019 года -208);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 15 (в январе 2020 года - 16, в феврале 2019 года -34)

Поступившие письменные обращения, за исключением обращений, направленных по компетенции в иные исполнительные органы, поставлены на контроль. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда заявителю дан полный и объективный ответ.

Количество и тематика письменных обращений, поступивших в министерство в феврале 2020 года в сравнении с январем 2020 года и февралем 2019 года.



Личный прием.

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» установлен **единый день личного приема** граждан Губернатором Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

В феврале 2020 года в министерстве было проведено 4 личных приема, на которых было принято 41 граждан (*в январе 2020 года было проведено 4 личных приема, на которых было принято 56 граждан, в феврале 2019 года было проведено 3 личных приема на которых было принято 13 граждан*).

в том числе:

- министром строительства Новосибирской области принято 11 граждан;
- заместителями министра строительства Новосибирской области принято 30 граждан.

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в феврале 2020 года в сравнении с январем 2020 года и февралем 2019 года



Устные обращения на справочный телефон

В январе 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 48 граждан (*в январе 2020 года -24 , в феврале 2019 года -11*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в феврале 2020 года в сравнении с январем 2020 года и февралем 2019 года



Тематика и количество вопросов, содержащихся в письменных обращениях, относящихся к компетенции министерства строительства Новосибирской области, в том числе с резолюцией Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Губернатора Новосибирской области, обращениях на личных приемах в министерстве и обращениях, поступивших с личного приема Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, поступивших в министерство в феврале 2020 года в сравнении с январем 2020 года и февралем 2019 года.



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в министерство показывает, что по сравнению с январем 2020 года, в феврале 2020 года общее количество обращений увеличилось на 25% (47 обращений).

По сравнению с февралем 2019 года, в феврале 2020 года общее количество обращений увеличилось на 18% (35 обращений).

По сравнению с январем 2020 года, в феврале 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 35% (19 обращений).

По сравнению с февралем 2019 года, в феврале 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 32% (56 обращений).

По сравнению с январем 2020 года, в феврале 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 5% (6 обращений).

По сравнению с февралем 2019 года, в феврале 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 4% (5 обращений).

По сравнению с январем 2020 года, в феврале 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 100% (22 обращения).

По сравнению с февралем 2019 года, в феврале 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 36% (12 обращений).

Результативность рассмотрения письменных обращений, относящихся к компетенции министерства строительства Новосибирской области, в том числе с резолюцией Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Губернатора Новосибирской области, обращений на личных приемах в министерстве и обращений, поступивших с личного приема Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, поступивших в министерство в феврале 2020 года в сравнении с январем 2020 года и февралем 2019 года.

- Поддержано 31 (13%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в январе 2020 года – 30 (16%), в феврале 2019 года -40 (17%);
- Поддержано, в том числе меры приняты - - (в январе 2020 года - -, в феврале 2019 года -1 (0,5%));
- Разъяснено 204 (87%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в январе 2020 года 158 -(86%), в феврале 2019 года -193 (82,5%).

В соответствии с ч.2 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» продлен срок рассмотрения по 13 обращениям (в январе 2020 года -3, в феврале 2019 года -5)

На основе анализа тематики и количества обращений граждан по наиболее актуальным проблемам принимаются решения о проведении совещаний и проверок.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В феврале 2020 года все обращения рассмотрены без нарушения порядка рассмотрения обращений граждан.

Организация работы с обращениями граждан в министерстве строительства Новосибирской области позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных гражданами вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.