

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в мае 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.

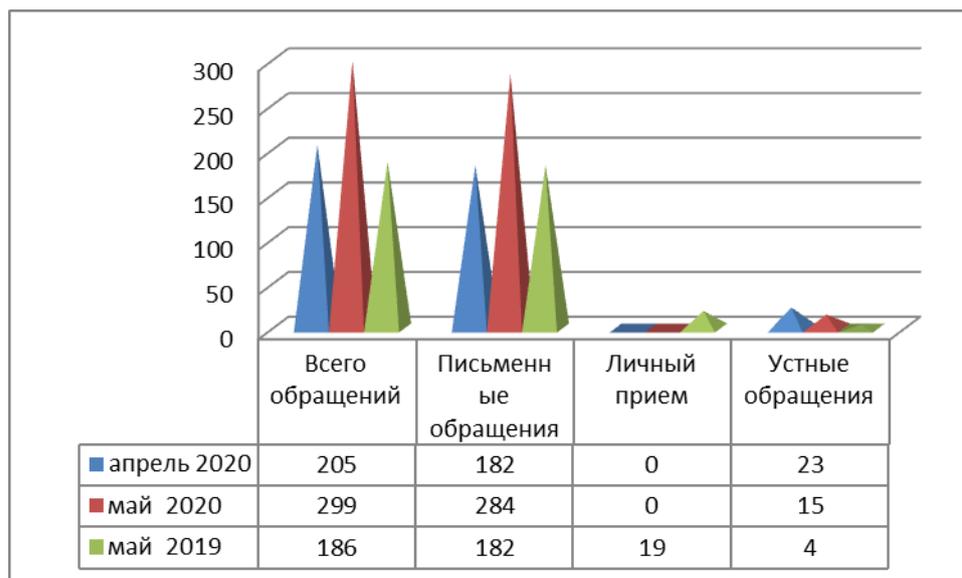
Требования к организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений и проведению личного приема граждан в министерстве установлены приказом министерства от 26.01.2018 № 25 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства 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 мае 2020 года в министерство поступило 299 обращений граждан (*в апреле 2020 года -205, в мае 2019 года -186*), в том числе:

-284 письменных обращения (*в апреле 2020 года - 182, в мае 2019 года - 163*)

- 15 устных обращений по справочному телефону (*в апреле 2020 года -23, в мае 2019 года-4*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в мае 2020 года в сравнении с апрелем 2020 года и маем 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 соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 18.03.2020 № 72-п «О введении режима повышенной готовности на территории Новосибирской области» и постановлением Правительства Новосибирской области от 27.03.2020 № 43 «О принятии дополнительных мер по защите населения и территории Новосибирской области от чрезвычайной ситуации», в целях реализации мер, направленных на недопущение коронавирусной инфекции (2019-nCoV) личные приемы граждан в мае 2020 года в министерстве не проводились.

Устные обращения на справочный телефон

В мае 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 15 граждан (*в апреле 2020 года -23, в мае 2019 года -4*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в мае 2020 года в сравнении с апрелем 2020 года и маем 2019 года



Письменные обращения.

Все письменные обращения (284), 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 185 письменных обращений (*в апреле 2020 года - 79, в мае 2019 года -91*).

Непосредственно в министерство поступило 99 письменных обращений (*в апреле 2020 года -103, в мае 2019 года -72*), в том числе на официальный сайт министерства - 56 (*в апреле 2020 года - 53, в мае 2019 года -13*),

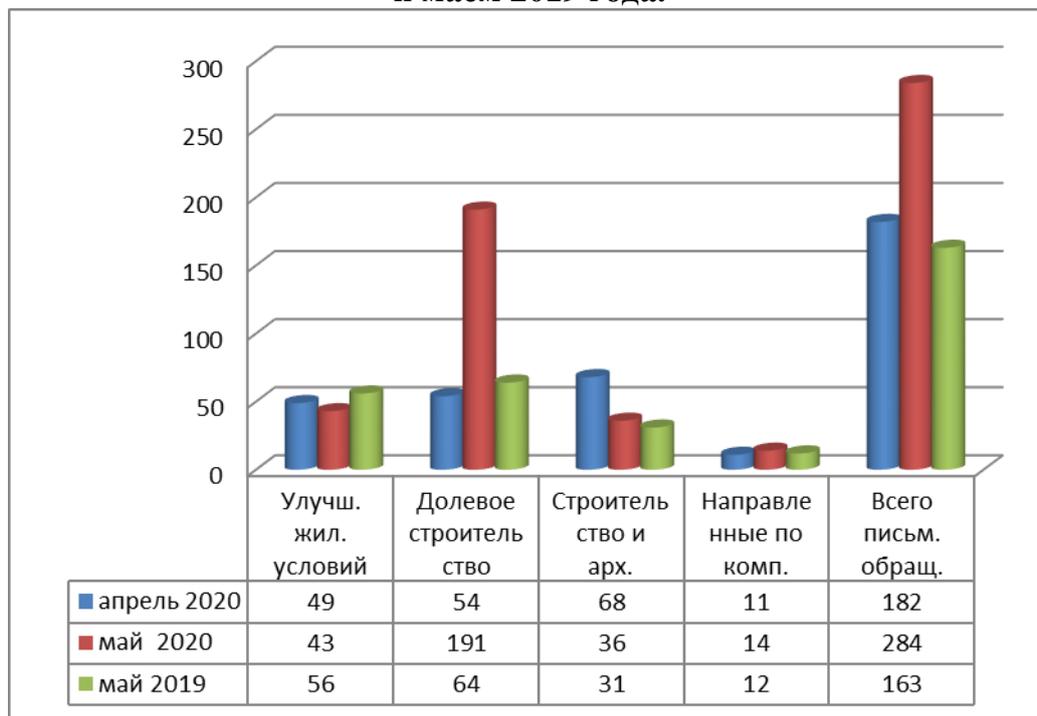
Из поступивших обращений:

- жалобы – 3 (*в апреле 2020 года - 2, в мае 2019 года -1*);
- запросы - 8 (*в апреле 2020 года -11, в мае 2019 года -15*);
- не обращения - 1 (*в апреле 2020 года --; в мае 2019 года -1*);

- предложения - 1 (в апреле 2020 года -1; в мае 2019 года -1);
- заявления - 271 (в апреле 2020 года -168; в мае 2019 года -145);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 14 (в апреле 2020 года - 11, в мае 2019 года -12)

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 мае 2020 года в сравнении с апрелем 2020 года и маем 2019 года.



Анализ вопросов, содержащихся в **письменных обращениях**, поступивших в министерство показывает, что по сравнению с апрелем 2020 года, в мае 2020 года общее количество обращений увеличилось на 56% (102 обращения).

По сравнению с маем 2019 года, в мае 2020 года общее количество обращений увеличилось на 74% (121 обращение).

По сравнению с апрелем 2020 года, в мае 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 12% (6 обращений).

По сравнению с маем 2019 года, в мае 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 23% (13 обращений).

По сравнению с апрелем 2020 года, в мае 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 254% (137 обращений).

По сравнению с маем 2019 года, в мае 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 213% (130 обращение).

По сравнению с апрелем 2020 года, в мае 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 47% (32 обращения).

По сравнению с апрелем 2019 года, в мае 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 16% (5 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, поступивших в министерство в мае 2020 года в сравнении с апрелем 2020 года и маем 2019 года.

- Поддержано 76 (27%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (*в апреле 2020 года – 12 (7%), в мае 2019 года -15 (8%);*

- Поддержано, в том числе меры приняты – - (*в апреле 2020 года - -, в мае 2019 года -1 (0,5%);*

- Разъяснено 208 (73%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (*в апреле 2020 года 170 - (93%), в мае 2019 года -166 (91,5%).*

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 8 обращениям (*в апреле 2020 года - 28, в мае 2019 года -5*)

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

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В мае 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.