

## **Информационно-статистический обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в 3 квартале 2020 года.**

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

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)), 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 3 квартале 2020 года в министерство поступило 970 обращений граждан (*во 2 квартале 2020 года – 912, в 3 квартале 2019 года - 707*), в том числе:

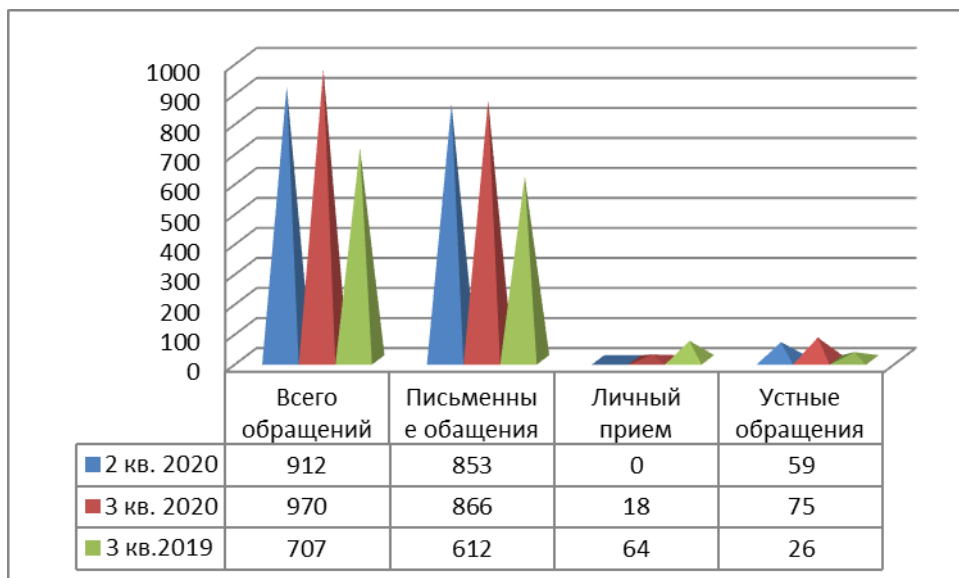
- 866 письменных обращений (*во 2 квартале 2020 года - 853, в 3 квартале 2019 года - 612*)

- 18 обращений на личном приеме в режиме ВКС (*во 2 квартале личные приемы не проводились, в 3 квартале 2019 года – 64*);

- 75 устных обращений по справочному телефону (*во 2 квартале 2020 года - 59, в 3 квартале 2019 года - 26*)

- обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области - 11 (*во 2 квартале 2020 года - -, в 3 квартале 2019 года - 5*)

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 3 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2020 года и 3 кварталом 2019 года.**



**Личный прием.**

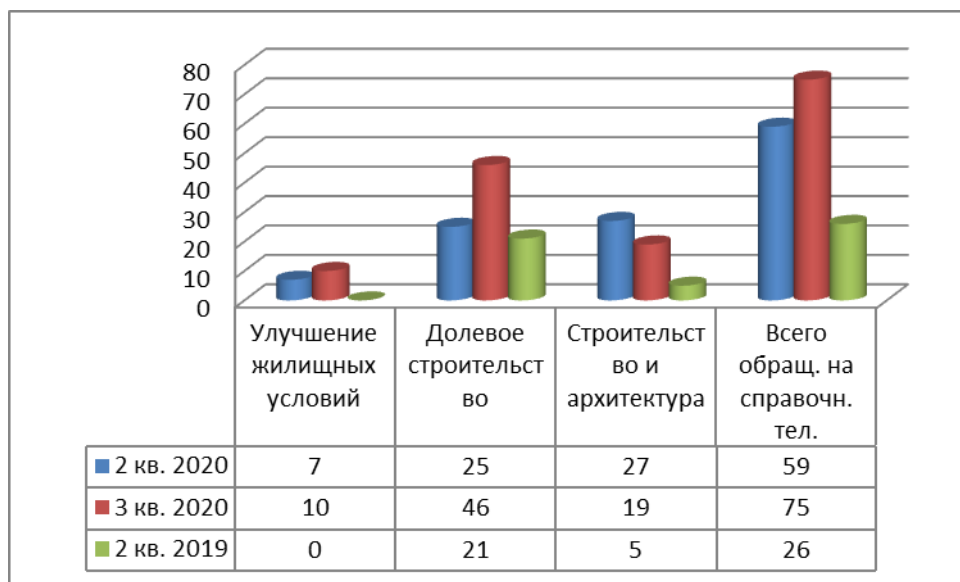
В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской 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 3 квартале 2020 года в министерстве не проводились, в режиме ВКС было принято 18 граждан.**

## Устные обращения на справочный телефон

В 3 квартале 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 75 граждан (во 2 квартале 2020 года – 59, в 3 квартале 2019 года -26)

### **Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 3 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2020 года и 3 кварталом 2019 года**



## Письменные обращения граждан.

Все письменные обращения, поступившие в министерство, зарегистрированы в специализированной компьютерной сетевой системе СЭДД

В 2 квартале 2020 года в министерство поступило 866 письменных обращения, (во 2 квартале 2020 года –853, в 3 квартале 2019 года -612).

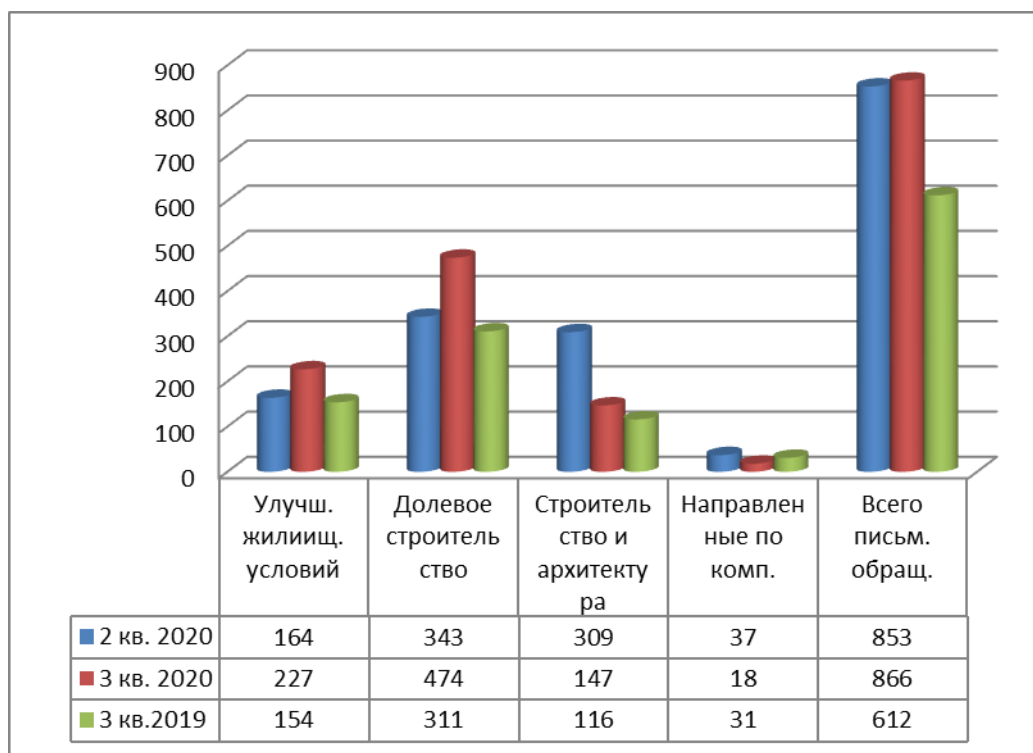
Из поступивших обращений:

- жалобы - 35 (во 2 квартале 2020 года –9, в 3 квартале 2019 года -20);
- запросы - 33 (во 2 квартале 2020 года –35, в 3 квартале 2019 года -47);
- предложения - - (во 2 квартале 2020 года -1, в 3 квартале 2019 года -);
- не обращения – 6 (во 2 квартале 2020 года -1, в 3 квартале 2019 года -3);
- заявления - 792 (во 2 квартале 2020 года –807, в 3 квартале 2019 года -542).

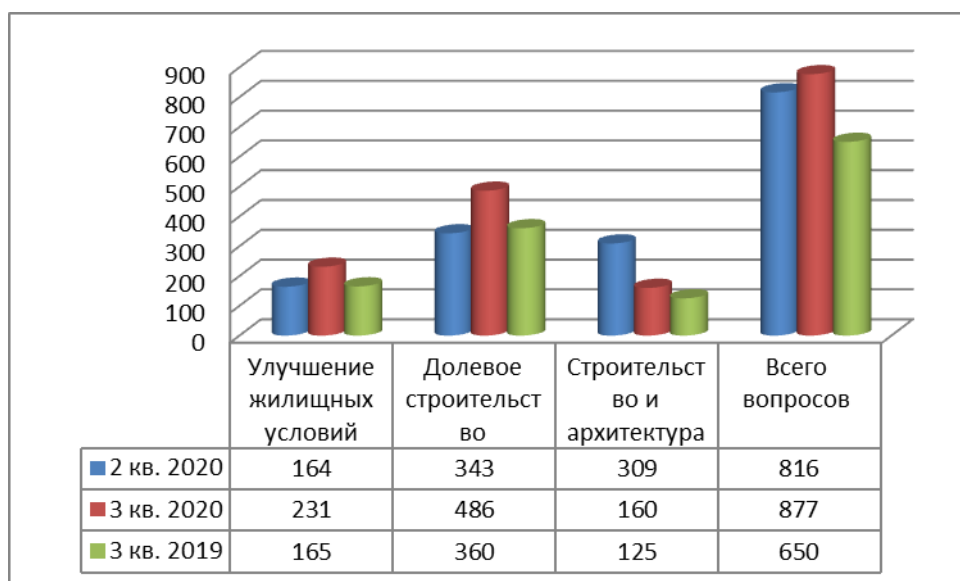
- Обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 18 (во 2 квартале 2020 года –37, в 3 квартале 2019 года -31)

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 3 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2020 года и 3 кварталом 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 в в 3 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2020 года и 3 кварталом 2019 года.**



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению, что в 3 квартале 2020 года по сравнению со 2 кварталом 2020 года и 3 кварталом 2019 года отмечается увеличение общего количества обращений.

По сравнению со 2 кварталом 2020 года общее количество обращений граждан в 3 квартале 2020 года увеличилось на 7% (61 обращение).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан во 2 квартале 2020 года увеличилось на 35% (227 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 3 квартале 2020 года увеличилось на 41% (67 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 3 квартале 2020 года увеличились на 40% (66 обращений).

*Увеличение количества обращений по вопросам улучшения жилищных условий связано с многократными обращениями в июле-августе 2020 года одного заявителя о предоставлении жилья, увеличилось количество обращений по вопросам обеспечения жильем многодетных семей и инвалидов.*

По сравнению со 2 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 3 квартале 2020 года увеличилось на 42% (143 обращения).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 3 квартале 2020 года увеличилось на 35% (126 обращений).

*Увеличение количества обращений по вопросам долевого строительства связано с массовыми обращениями граждан по вопросам:*

*- о завершении долевого строительства ЖК «Новомарусино», застройщик ООО «Доступное жилье - Новосибирск»;*

*- о ходатайстве на финансирование в ППК «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства» по ул. Волховская, 37, застройщик ООО «Виакон Проект Радуга»;*

*- о завершении долевого строительства домов 17/4, 17/5 микрорайона «Радужный» в с. Верх-Тула, застройщик ООО Инвестиционно-строительная компания «Базис-Строй»;*

*о завершении долевого строительства дома по ул. Западная, 250 р.п. Краснообск, застройщик ООО «Стройинвестпроект»;*

*- о защите прав участников долевого строительства по ул. Печатников, 12 в г. Новосибирске – 30 обращений;*

*- о защите прав участников долевого строительства по ул. Дуси Ковальчук, 378/1, застройщик ООО «Партнер-Инвест»;*

По сравнению со 2 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 3 квартале 2020 года уменьшилось на 48% (149 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 3 квартале 2020 года увеличилось на 28% (35 обращений).

*Увеличение количества обращений по вопросам строительства и архитектуры связано с массовыми обращениями граждан в июле-августе 2020 года по вопросам строительства общеобразовательных школ на территории Новосибирской области:*

- *о строительстве школы в микрорайоне «Европейский берег» в городе Новосибирске;*
- *о строительстве школы в с. Репьево Тогучинского района;*
- *о строительстве школы в п. Восход Новосибирского района.*

**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 3 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2020 года и 3 кварталом 2019 года.**

- Поддержано 140 (16%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (во 2 квартале 2020 года –113 (13%), в 3 квартале 2019 года -121 (18%));

- Разъяснено 737 (84%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения (во 2 квартале 2020 года –703 (86%), в 3 квартале 2019 года – 529 (82%)).

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 19 обращениям (во 2 квартале 2020 года –38, в 3 квартале 2019 года -25)

### **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

В 3 квартале 2020 года все обращения рассмотрены без нарушения порядка рассмотрения обращений граждан.

Отделом организационно-контрольной и кадровой работы министерства готовится и предоставляется министру строительства Новосибирской области информация о количестве и тематике обращений, поступивших в министерство.

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

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