

## **Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в июле 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.

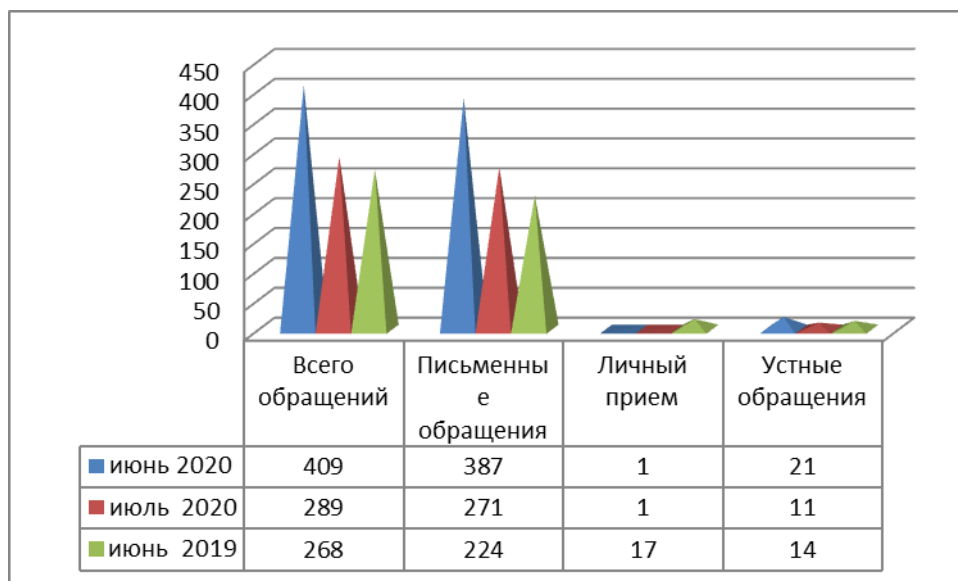
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)), 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 июле 2020 года в министерство поступило 289 обращений граждан (*в июне 2020 года -409, в июле 2019 года -264*), в том числе:

- 271 письменное обращение (*в июне 2020 года - 387, в июле 2019 года -229*)
- 1 обращение на личном приеме в режиме ВКС (*в июне 2020 года -1, в июле 2019 года-27*)
- 11 устных обращений по справочному телефону (*в июне 2020 года -21, в июле 2019 года-9*)
- 6 обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области (*в июне 2020 года --, в июле 2019 года-2*)

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в июле 2020 года в сравнении с июнем 2020 года и июлем 2019 года.**



**Личный прием.**

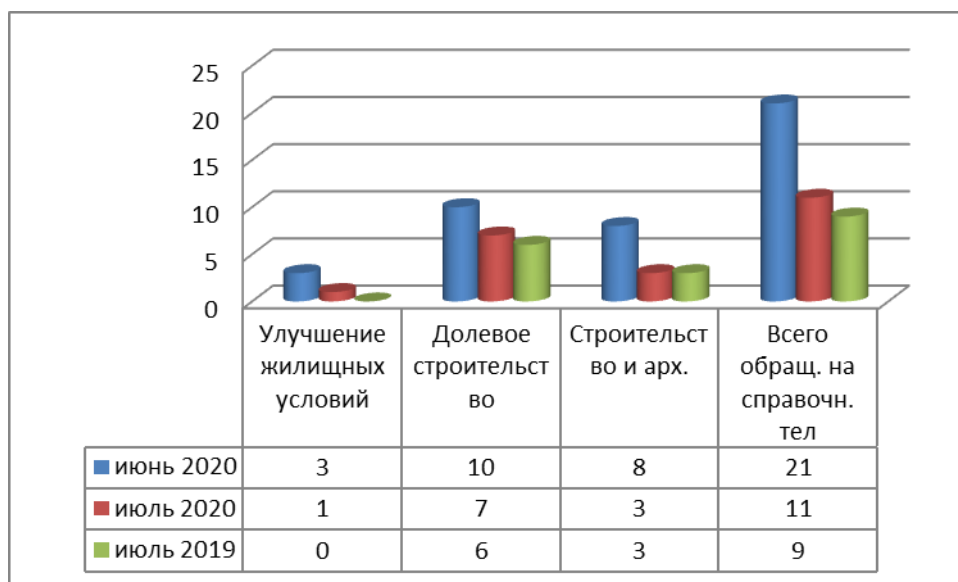
В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской 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 июле 2020 года в министерстве не проводились. Один гражданин был принят в режиме ВКС (в июне 2020 года в режиме ВКС -1, в июле 2019 года-24)**

## Устные обращения на справочный телефон

В июле 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 11 граждан (*в июне 2020 года -21, в июле 2019 года -9*)

### **Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в июле 2020 года в сравнении с июнем 2020 года и июлем 2019 года**



## Письменные обращения.

Все письменные обращения (271), 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 147 письменных обращений (*в июне 2020 года - 245, в июле 2019 года -108*).

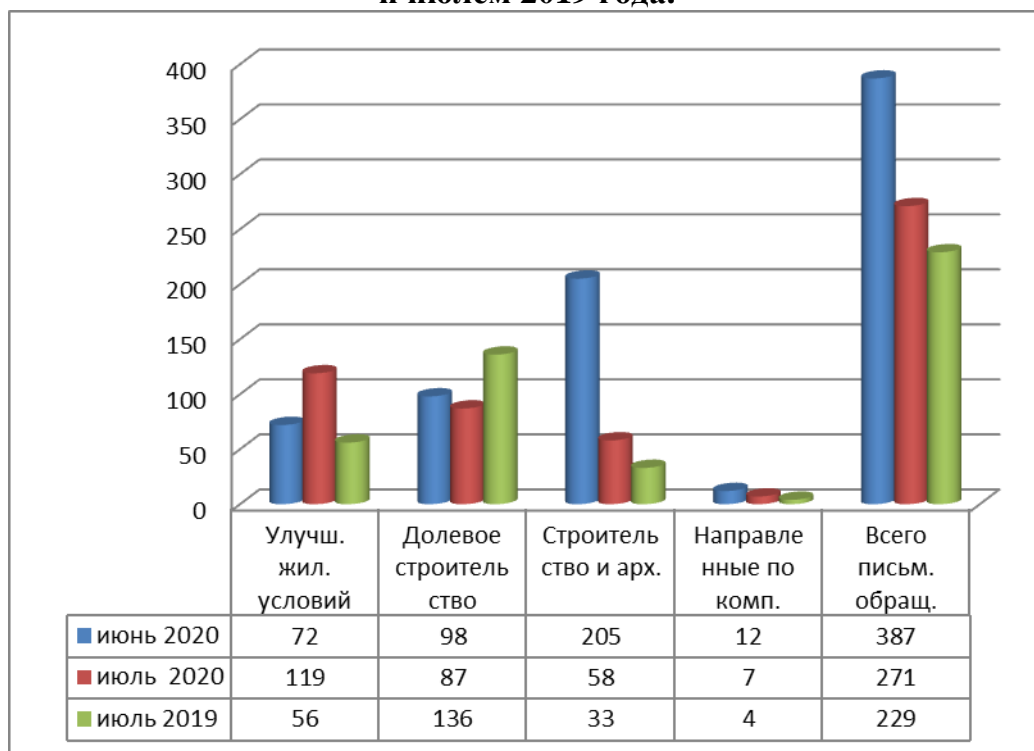
Непосредственно в министерство поступило 124 письменных обращения (*в июне 2020 года -142, в июле 2019 года -121*), в том числе на официальный сайт министерства - 76 (*в июне 2020 года - 100, в июле 2019 года -28*),

Из поступивших обращений:

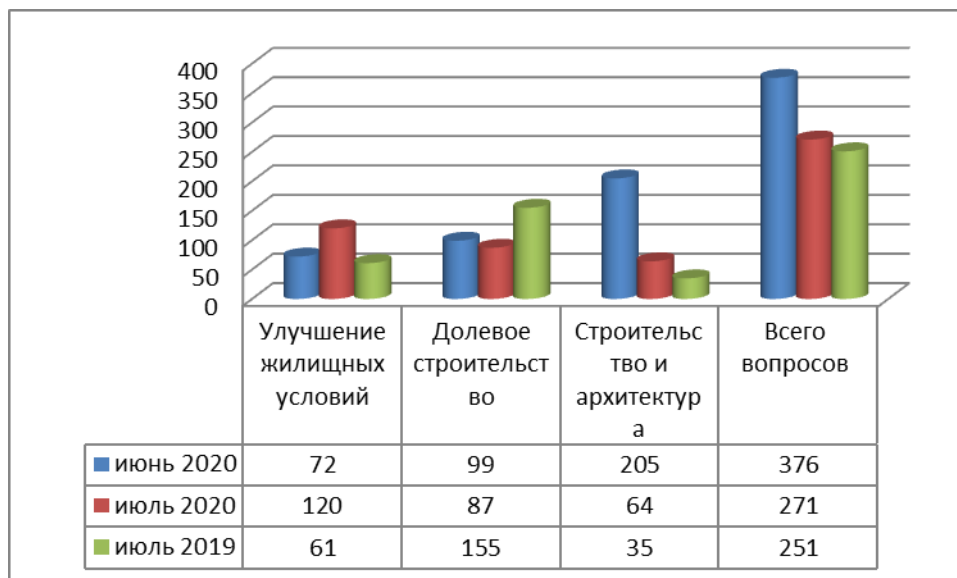
- жалобы – 2 (в июне 2020 года - 4, в июле 2019 года -6);
- запросы - 19 (в июне 2020 года 16, в июле 2019 года -19);
- не обращения - 2 (в июне 2020 года --; в июле 2019 года --);
- предложения - (в июне 2020 года -1; в июле 2019 года - -);
- заявления - 248 (в июне 2020 года -366; в июле 2019 года -204);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 7 (в июне 2020 года - 12, в июле 2019 года -4)

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 июле 2020 года в сравнении с июнем 2020 года и июлем 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 июле 2020 года в сравнении с июнем 2020 года и июлем 2019 года.**



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с июнем 2020 года, в июле 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 28% (105 обращений).

По сравнению с июлем 2019 года, в июле 2020 года общее количество обращений увеличилось на 8% (20 обращений).

По сравнению с июнем 2020 года, в июле 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 67% (48 обращений).

По сравнению с июлем 2019 года, в июле 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 97% (59 обращений).

***Увеличение количества обращений по вопросам улучшения жилищных условий связано с многократными обращениями от одного заявителя о предоставлении жилья - 32 обращения;***

***Увеличилось количество обращений по вопросам обеспечения жильем многодетных семей – 19 обращений;***

***Увеличилось количество обращений по вопросам обеспечения жильем инвалидов – 13 обращений***

По сравнению с июнем 2020 года, в июле 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 12% (12 обращений).

По сравнению с июлем 2019 года, в июле 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 44% (68 обращений).

***Уменьшение количества обращений по вопросам долевого строительства связано с массовыми обращениями граждан в июле 2019 года с***

**заявлениями о включении в реестр граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов, и чьи права нарушены – 31 обращение**

По сравнению с июнем 2020 года, в июне 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 68% (141 обращение).

**Уменьшение количества обращений по вопросам строительства и архитектуры связано с массовыми обращениями граждан в июне 2020 года по вопросам строительства общеобразовательных школ на территории Новосибирской области – 156 обращений.**

По сравнению с июлем 2019 года, в июле 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 83% (29 обращений).

**Увеличение количества обращений по вопросам строительства и архитектуры связано с обращениями граждан по вопросам строительства общеобразовательных школ на территории Новосибирской области:**

- О строительстве школы в с. Репьево Тогучинского района – 10 обращений;
- О строительстве школы в п. Восход Новосибирского района – 6 обращений;
- О строительстве школы в микрорайоне «Европейский берег» в городе Новосибирске - 2 обращения.

**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, поступивших в министерство в июле 2020 года в сравнении с июнем 2020 года и июлем 2019 года.**

- Поддержано 24 (9%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в июне 2020 года – 25 (9%), в июле 2019 года -49 (19%);
- Разъяснено 247 (91%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в июне 2020 года 362 – (81%), в июле 2019 года -206 (81%)

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 4 обращениям (в июне 2020 года – 2, в июле 2019 года -8)

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 июле 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.