

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

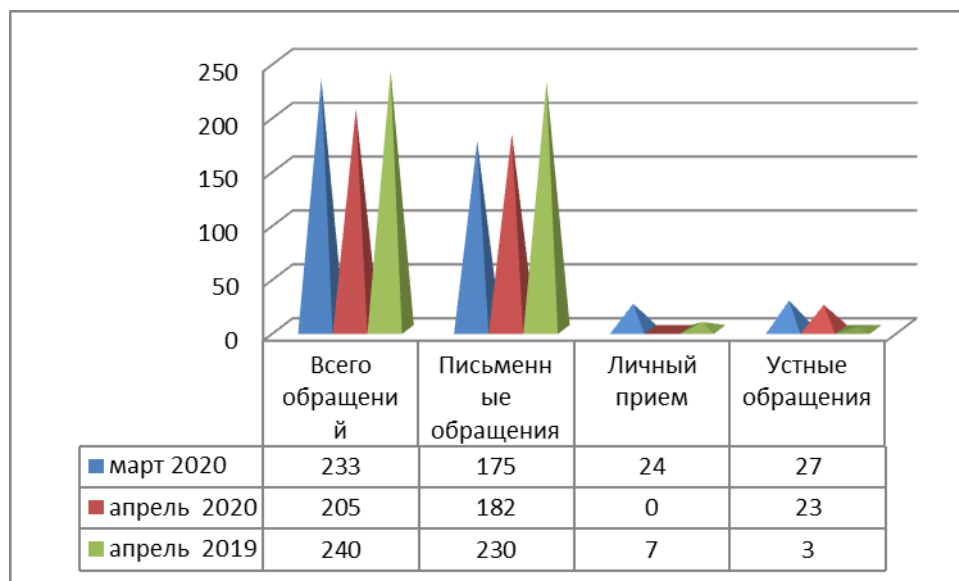
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному 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 апреле 2020 года в министерство поступило 205 обращений граждан (*в марте 2020 года -233, в апреле 2019 года -240*), в том числе:

- 182 письменных обращения (*в марте 2020 года - 175, в апреле 2019 года - 230*)
- 23 устных обращения по справочному телефону (*в марте 2019 года -27, в апреле 2019 года-3*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в апреле 2020 года в сравнении с мартом 2020 года и апрелем 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 апреле 2020 года в министерстве не проводились.

Устные обращения на справочный телефон

В апреле 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 23 гражданина (в марте 2020 года -27, в апреле 2019 года -3)

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



Письменные обращения.

Все письменные обращения (182), 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 79 письменных обращений (в марте 2020 года - 82, в апреле 2019 года -125).

Непосредственно в министерство поступило 103 письменных обращения (в марте 2020 года -93, в апреле 2019 года -105), в том числе на официальный сайт министерства - 53 (в марте 2020 года - 29, в апреле 2019 года -32),

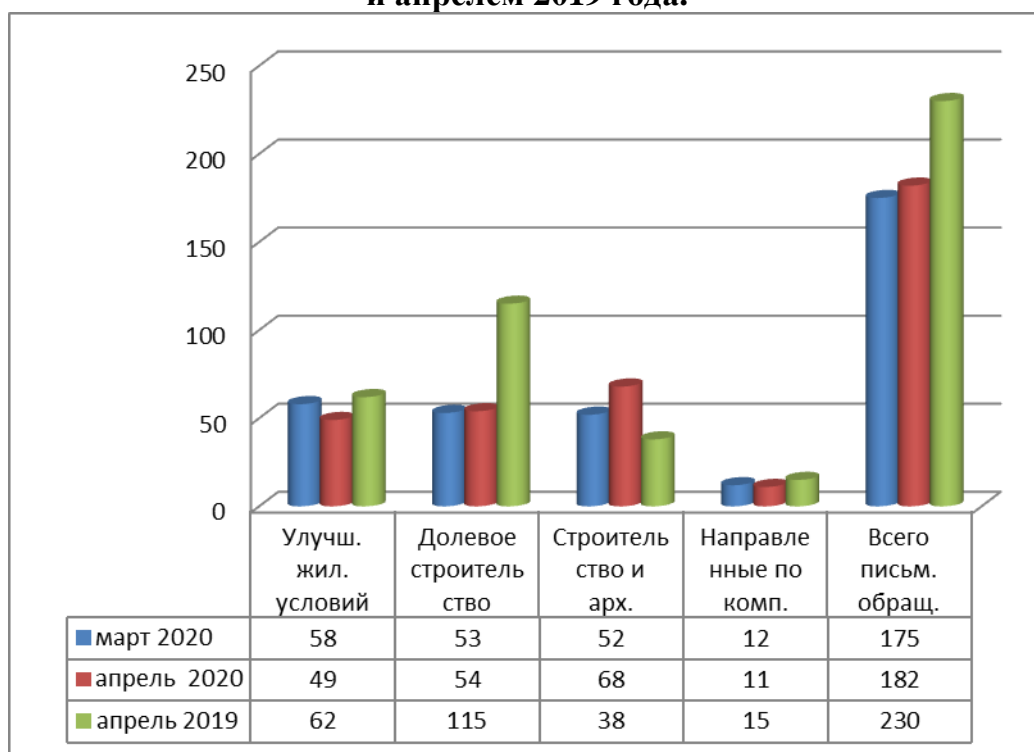
Из поступивших обращений:

- жалобы – 2 (в марте 2020 года - 6, в апреле 2019 года -13);
- запросы - 11 (в марте 2020 года 11, в апреле 2019 года -26);
- не обращения - - (в марте 2020 года -1; в апреле 2019 года -6);

- предложения - 1 (в марте 2020 года --; в апреле 2019 года -1);
- заявления - 168 (в марте 2020 года -157; в апреле 2019 года -184);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 11 (в марте 2020 года - 12, в апреле 2019 года -15)

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 апреле 2020 года в сравнении с мартом 2020 года и апрелем 2019 года.



Анализ вопросов, содержащихся в **письменных обращениях**, поступивших в министерство показывает, что по сравнению с мартом 2020 года, в апреле 2020 года общее количество обращений увеличилось на 4% (7 обращений).

По сравнению с апрелем 2019 года, в апреле 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 21% (48 обращений).

По сравнению с мартом 2020 года, в апреле 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 16% (9 обращений).

По сравнению с апрелем 2019 года, в апреле 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 21% (13 обращений).

По сравнению с мартом 2020 года, в апреле 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 2% (1 обращение).

По сравнению с апрелем 2019 года, в апреле 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 53% (61 обращение).

По сравнению с мартом 2020 года, в апреле 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 31% (16 обращений).

По сравнению с апрелем 2019 года, в апреле 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 8% (30 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 апреле 2020 года в сравнении с мартом 2020 года и апрелем 2019 года.

- Поддержано 12 (7%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в марте 2020 года – 15 (8%), в апреле 2019 года -32 (14%);
- Поддержано, в том числе меры приняты – - (в марте 2020 года -1 (0,3%) -, в апреле 2019 года -5 (2%);
- Разъяснено 170 (93%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в марте 2020 года 178 -(91,7%), в апреле 2019 года -200 (84%).

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 28 обращениям (в марте 2020 года - 6, в апреле 2019 года -3)

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 апреле 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.