

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

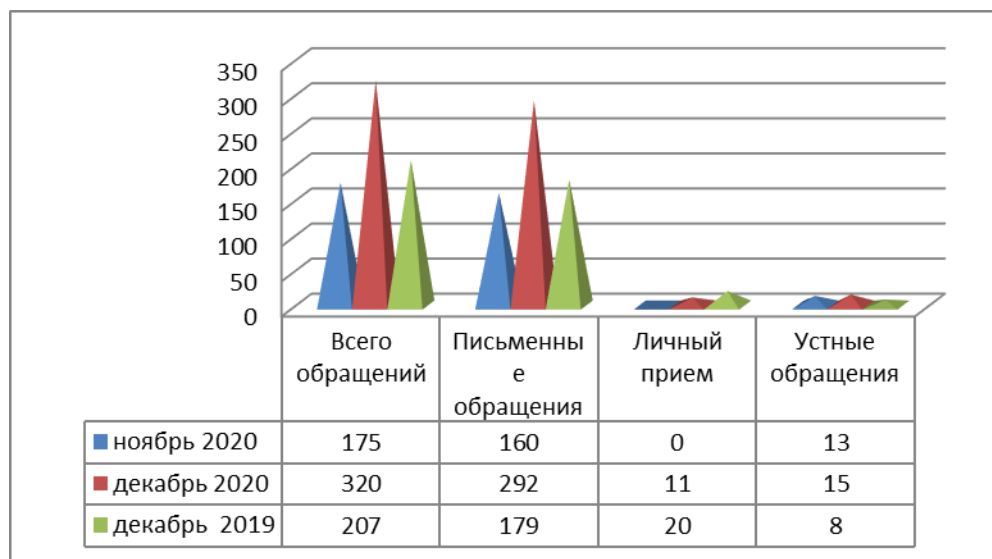
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)), 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 декабре 2020 года в министерство поступило 320 обращений граждан (в ноябре 2020 года -175, в декабре 2019 года -207), в том числе:

- 292 письменных обращений (в ноябре 2020 года - 160, в декабре 2019 года -179)
- 11 обращений на личном приеме в режиме ВКС (в ноябре 2020 года - -, в декабре 2019 года-20)
- 15 устных обращений по справочному телефону (в ноябре 2020 года -13, в декабре 2019 года-8)
- обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области - 2 (в ноябре 2020 года - 2, в декабре 2019 года--)

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в ноябре 2020 года в сравнении с ноябрем 2020 года и декабрем 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 ноябре 2020 года в министерстве не проводились. В режиме ВКС было принято 11 граждан (в ноябре 2020 года - -, в декабре 2019 года-20)**

## Устные обращения на справочный телефон

В декабре 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 15 граждан (*в ноябре 2020 года -13, в декабре 2019 года -8*)

### **Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в декабре 2020 года в сравнении с ноябрем 2020 года и декабрем 2019 года**



## Письменные обращения.

Все письменные обращения (292), 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 173 письменных обращений (*в ноябре 2020 года - 63, в декабре 2019 года -103*).

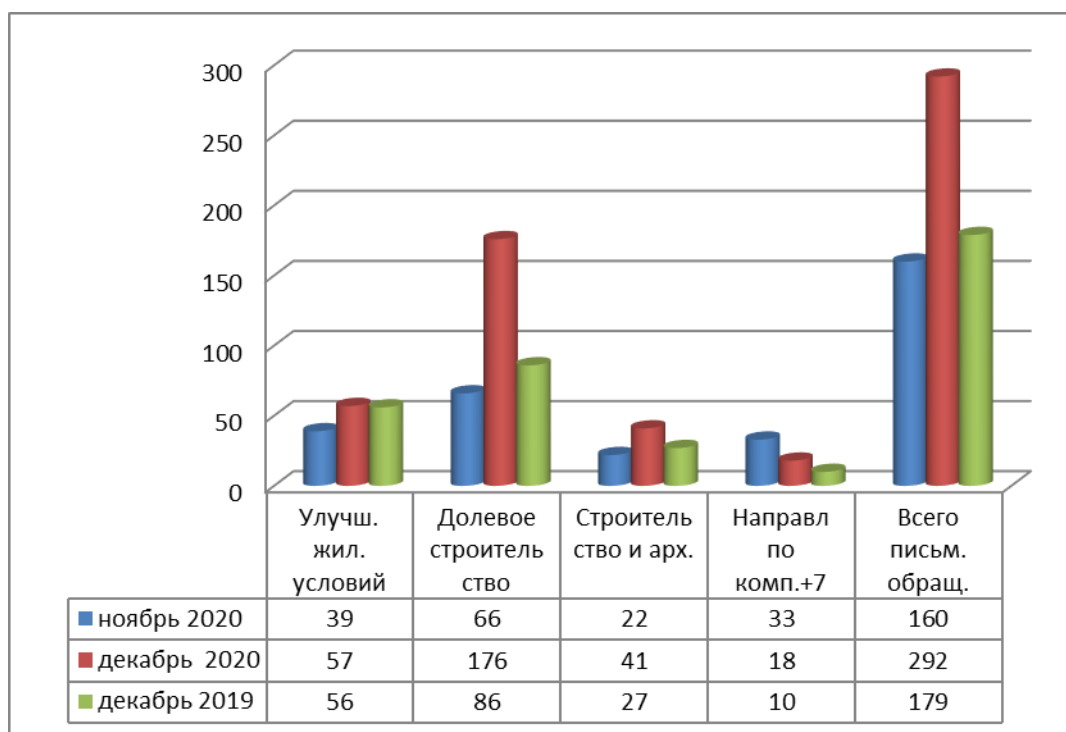
Непосредственно в министерство поступило 119 письменных обращений (*в ноябре 2020 года -97, в декабре 2019 года -76*), в том числе на официальный сайт министерства - 58 (*в ноябре 2020 года - 58, в декабре 2019 года -18*),

Из поступивших обращений:

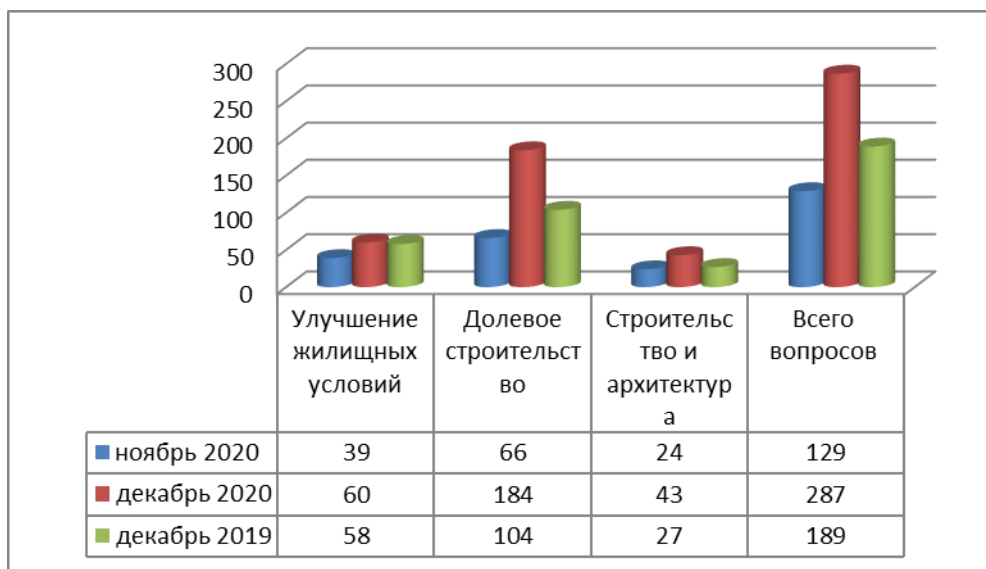
- жалобы – 1 (в ноябре 2020 года - 3, в декабре 2019 года -6);
- запросы - 14 (в ноябре 2020 года - 6, в декабре 2019 года -9);
- не обращения - 10 (в ноябре 2020 года - 3; в декабре 2019 года --);
- предложения - - (в ноябре 2020 года --; в декабре 2019 года - 1);
- заявления – 267 (в ноябре 2020 года -148; в декабре 2019 года -163);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти – 11 (в ноябре 2020 года - 30, в декабре 2019 года -10);
- обращения в которых не определена суть -7

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 декабре 2020 года в сравнении с ноябрем 2020 года и декабрем 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, поступивших в декабре 2020 года в сравнении с ноябрем 2020 года и декабрем 2019 года.**



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с ноябрем 2020 года, в декабре 2020 года общее количество обращений увеличилось на 122% (158 обращений).

По сравнению с декабрем 2019 года, в декабре 2020 года общее количество обращений увеличилось на 52% (98 обращений).

По сравнению с ноябрем 2020 года, в декабре 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 54% (21 обращение).

По сравнению с декабрем 2019 года, в декабре 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 3% (2 обращения).

***Увеличение количества обращений по вопросам улучшения жилищных условий связано с:***

- ***увеличением количества обращений по вопросам обеспечения жильем многодетных семей – 9 обращений;***
- ***увеличением количества обращений по вопросам обеспечения жильем инвалидов – 13 обращений***

По сравнению с ноябрем 2020 года, в декабре 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 179% (118 обращений).

По сравнению с декабрем 2019 года, в декабре 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 77% (80 обращений).

*Увеличение количества обращений по вопросам долевого строительства связано с тем, что в декабре 2020 года в министерство поступали массовые обращения по вопросам:*

*- о защите прав участников долевого строительства по ул. Дуси Ковальчук, 378/1, застройщик ООО «Партнер-Инвест» – 41 обращение;*

*- о завершении долевого строительства домов 17/4, 17/5 микрорайона «Радужный» в с. Верх-Тула, застройщик ООО Инвестиционно-строительная компания «базис-Строй» - 8 обращений;*

*- о завершении долевого строительства ЖК «Новомарусино», застройщик ООО «Доступное жилье - Новосибирск» -19 обращений.*

*- о восстановлении прав граждан – участников долевого строительства МЖК г. Обь, застройщик - Новосибирский фонд «Жилище» - 16 обращений;*

*- о завершении долевого строительства МКД по ул. Петухова 12/4 – 8 обращений;*

*- о вводе в эксплуатацию МКД по ул. Коммунарская, 161 в г. Новосибирске (застройщик АО СибТехГаз» - 10 обращений.*

По сравнению с ноябрем 2020 года, в декабре 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 79% (19 обращений).

По сравнению с декабрем 2019 года, в декабре 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 59% (16 обращений).

*Основными причинами увеличения количества обращений по вопросам строительства и архитектуры являются:*

*- недовольство началом, каких либо строительных работ, в том числе жителей многоквартирных домов на строительство вблизи места их проживания, качество ввода объектов в эксплуатацию;*

*- нарушение законодательства о градостроительной деятельности;*

*- обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу с типовым текстом.*

**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, поступивших в декабре 2020 года в сравнении с ноябрем 2020 года и декабрем 2019 года.**

- Поддержано 74 (26%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в ноябре 2020 года – 19 (15%), в декабре 2019 года – 23 (12%);
- Разъяснено 213 (74%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в ноябре 2020 года 110 – (85%), в декабре 2019 года – 176 (88%)

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 7 обращениям (в ноябре 2020 года – 2, в декабре 2019 года -6)

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 декабре 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.