

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

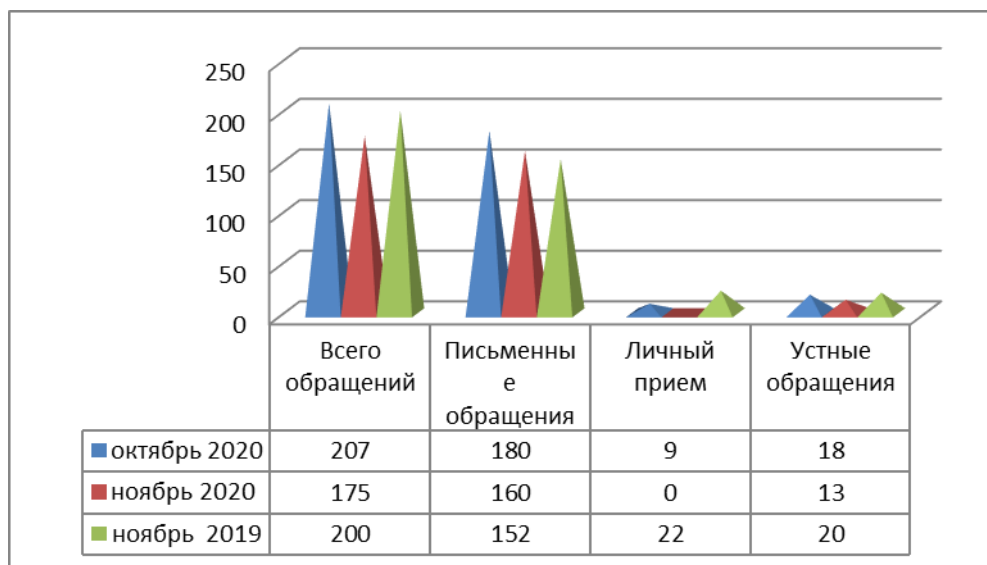
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному 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 ноябре 2020 года в министерство поступило 175 обращений граждан (*в октябре 2020 года -207, в ноябре 2019 года -200*), в том числе:

- 160 письменных обращений (*в октябре 2020 года - 180, в ноябре 2019 года -152*)
- - обращений на личном приеме в режиме ВКС (*в октябре 2020 года -9 (в режиме ВКС), в ноябре 2019 года-22*)
- 13 устных обращений по справочному телефону (*в октябре 2020 года -18, в ноябре 2019 года-20*)
- обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области - 2 (*в октябре 2020 года - -, в ноябре 2019 года-6*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в ноябре 2020 года в сравнении с октябрём 2020 года и ноябрем 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 октябре 2020 года в режиме ВКС было принято 9 граждан, в ноябре 2019 года-22)

Устные обращения на справочный телефон

В ноябре 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 13 граждан (*в октябре 2020 года -18, в ноябре 2019 года -20*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в ноябре 2020 года в сравнении с октябрём 2020 года и ноябрём 2019 года



Письменные обращения.

Все письменные обращения (160), 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 63 письменных обращений (*в октябре 2020 года - 103, в ноябре 2019 года -58*).

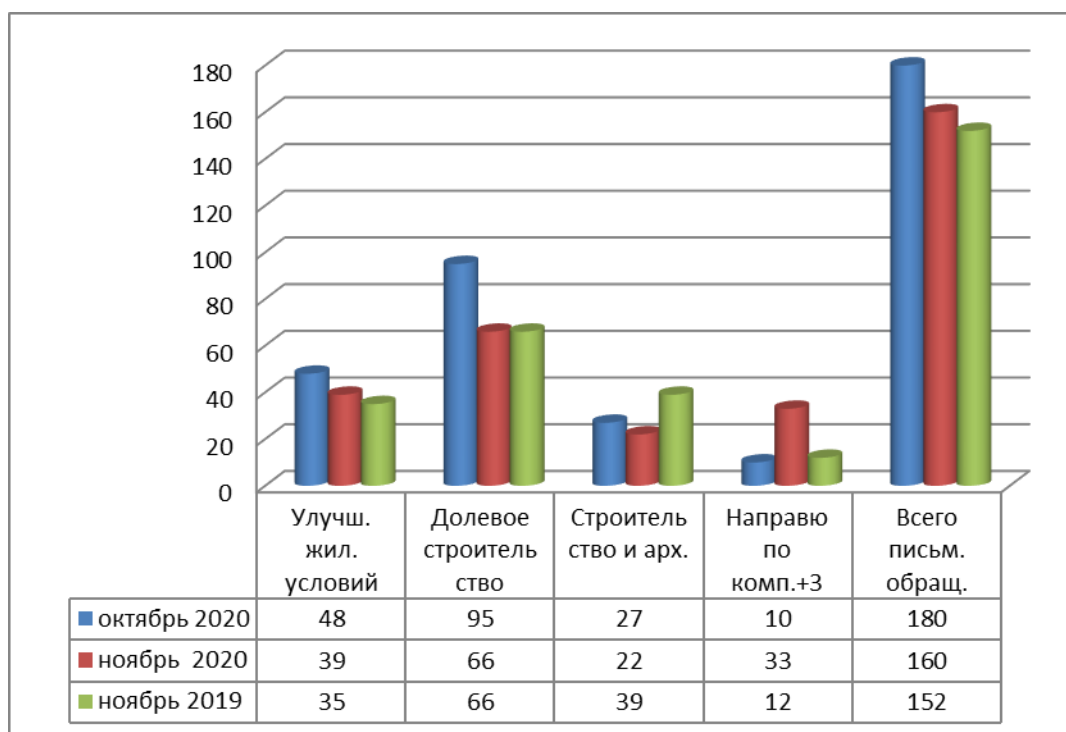
Непосредственно в министерство поступило 97 письменных обращения (*в октябре 2020 года -77, в ноябре 2019 года -94*), в том числе на официальный сайт министерства - 58 (*в октябре 2020 года - 33, в ноябре 2019 года -28*),

Из поступивших обращений:

- жалобы – 3 (в октябре 2020 года - 2, в ноябре 2019 года -3);
- запросы - 6 (в октябре 2020 года - 13, в ноябре 2019 года -12);
- не обращения - 3 (в октябре 2020 года --; в ноябре 2019 года --);
- предложения - - (в октябре 2020 года --; в ноябре 2019 года - 1);
- заявления – 148 (в октябре 2020 года -165; в ноябре 2019 года -136);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 30 (в октябре 2020 года - 10, в ноябре 2019 года -12);
- обращения в которых не определена суть - 3

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 ноябре 2020 года в сравнении с октябрём 2020 года и ноябрем 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 ноябре 2020 года в сравнении с октябрём 2020 года и ноябрем 2019 года.



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с октябрём 2020 года, в ноябре 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 28% (50 обращений).

По сравнению с ноябрём 2019 года, в ноябре 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 23% (39 обращений).

По сравнению с октябрём 2020 года, в ноябре 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 19% (9 обращений).

По сравнению с ноябрём 2019 года, в ноябре 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 11% (4 обращения).

По сравнению с октябрём 2020 года, в ноябре 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 37% (38 обращений).

Уменьшение количества обращений по вопросам долевого строительства связано с тем, что в ноябре 2020 года в министерство снизились массовые обращения по вопросам:

- о защите прав участников долевого строительства по ул. Дуси Ковальчук, 378/1, застройщик ООО «Партнер-Инвест» – 2 обращения;

- о завершении долевого строительства домов 17/4, 17/5 микрорайона «Радужный» в с. Верх-Тула, застройщик ООО Инвестиционно-строительная компания «базис-Строй» - 3 обращения;

- о завершении долевого строительства ЖК «Новомарусино», застройщик ООО «Доступное жилье - Новосибирск» -10 обращений.

По сравнению с ноябрем 2019 года, в ноябре 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 23% (20 обращений).

По сравнению с октябрем 2020 года, в ноябре 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 11% (3 обращения).

По сравнению с ноябрем 2019 года, в ноябре 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 49% (23 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, поступивших в ноябре 2020 года в сравнении с октябрем 2020 года и ноябрем 2019 года.

- Поддержано 19 (15%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в октябре 2020 года – 50 (30%), в ноябре 2019 года – 21 (12%);

- Разъяснено 110 (85%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в октябре 2020 года 129 – (70%), в ноябре 2019 года – 159 (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 2 обращениям (в октябре 2020 года – 3, в ноябре 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 ноябре 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.