

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

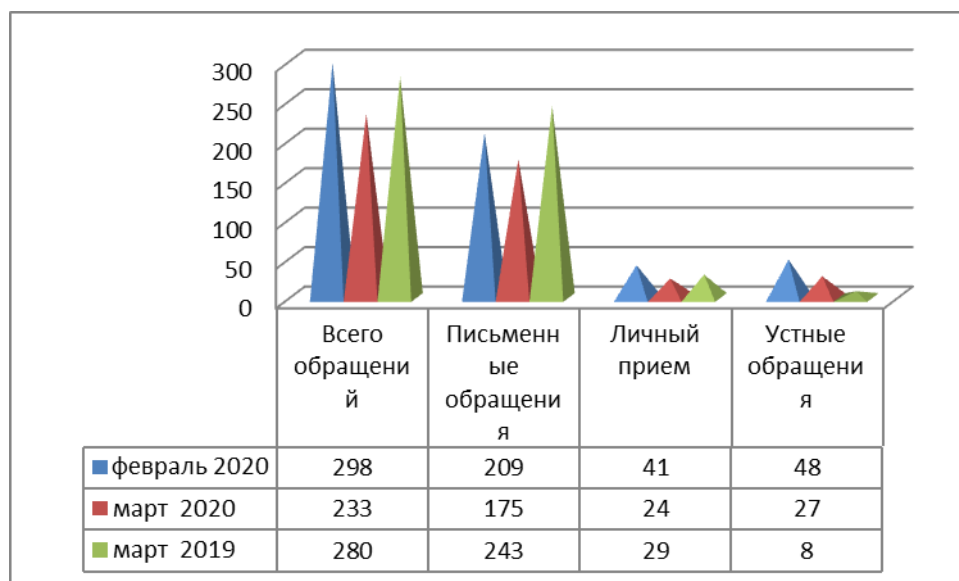
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)), 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 марте 2020 года в министерство поступило 233 обращения граждан (*в феврале 2020 года -298, в марте 2019 года -272*), в том числе:

- 175 письменных обращений (*в феврале 2020 года - 209, в марте 2019 года -243*)
- 24 обращений на личном приеме (*в феврале 2020 года -41, в марте 2019 года-*)
- 27 устных обращений по справочному телефону (*в феврале 2019 года -48, в марте 2019 года-8*)
- 7 обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в марте 2020 года в сравнении с февралем 2020 года и мартом 2019 года.**



**Письменные обращения.**

Все письменные обращения (175), 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 82 письменных обращения (в феврале 2020 года - 113, в марте 2019 года -148).

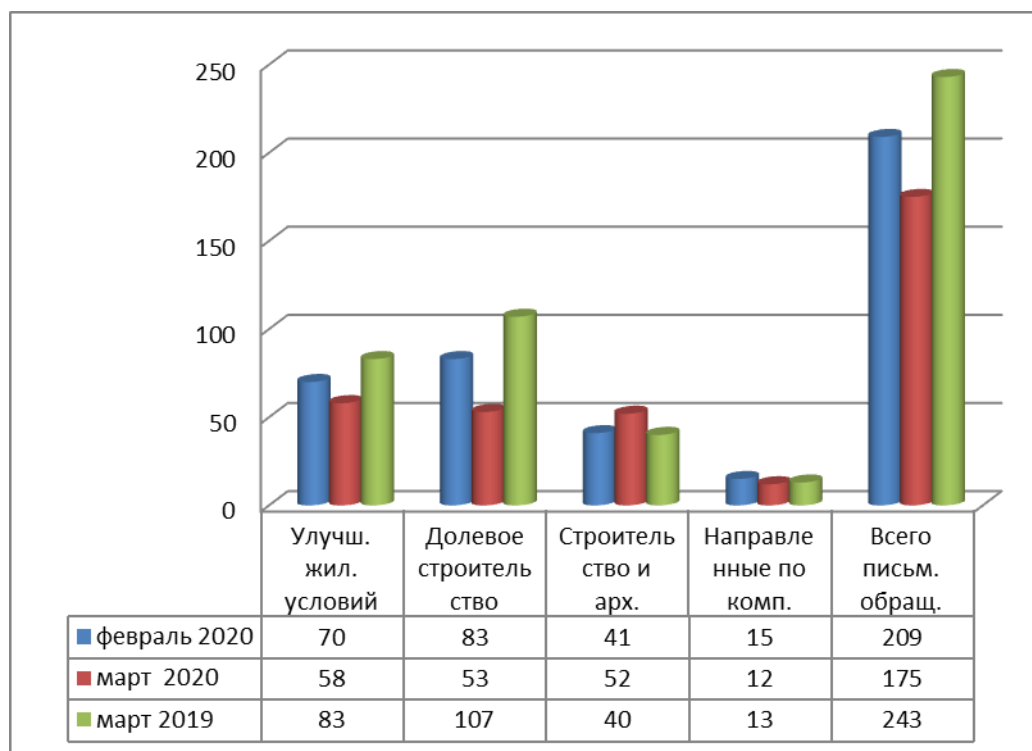
Непосредственно в министерство поступило 93 письменных обращения (в феврале 2020 года -96, в марте 2019 года -95), в том числе на официальный сайт министерства - 29 (в феврале 2020 года - 46, в марте 2019 года -41),

Из поступивших обращений:

- жалобы – 6 (в феврале 2020 года - 3, в марте 2019 года -6);
- запросы - 11 (в феврале 2020 года 13, в марте 2019 года -18);
- не обращения - 1 (в феврале 2020 года -2; в марте 2019 года --);
- предложения - - (в феврале 2020 года --; в марте 2019 года --);
- заявления - (в феврале 2020 года -191; в марте 2019 года -219);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 12 (в феврале 2020 года - 15, в марте 2019 года -13)

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 марте 2020 года в сравнении с февралем 2020 года и мартом 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 марте 2020 года в министерстве было проведено 3 личных приема, на которых было принято 24 гражданина (*в феврале 2020 года было проведено 4 личных приема, на которых был принят 41 гражданин, в марте 2019 года было проведено 4 личных приема на которых было принято 29 граждан*).

в том числе:

- министром строительства Новосибирской области принято 13 граждан;
- заместителями министра строительства Новосибирской области принято 11 граждан.

**Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в марте 2020 года в сравнении с февралем 2020 года и мартом 2019 года**



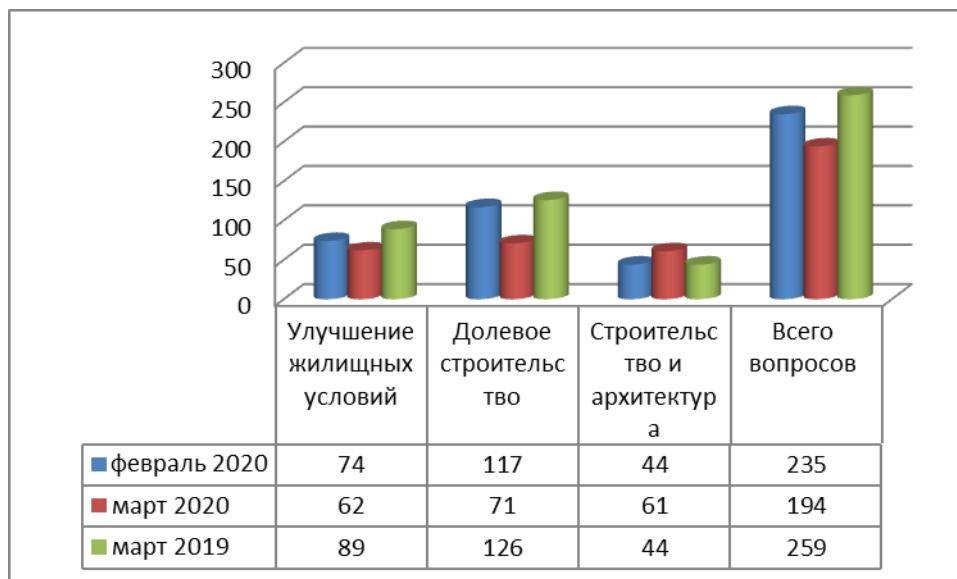
**Устные обращения на справочный телефон**

В марте 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 27 граждан (в феврале 2020 года -48 , в марте 2019 года -8)

**Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в марте 2020 года в сравнении с февралем 2020 года и мартом 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 и Первого Заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, поступивших в министерство в марте 2020 года в сравнении с февралем 2020 года и мартом 2019 года.**



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в министерство показывает, что по сравнению с февралем 2020 года, в марте 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 17% (41 обращение).

По сравнению с мартом 2019 года, в марте 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 25% (65 обращений).

По сравнению с февралем 2020 года, в марте 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 16% (12 обращений).

По сравнению с мартом 2019 года, в марте 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 30% (27 обращений).

По сравнению с февралем 2020 года, в марте 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 40% (46 обращений).

По сравнению с мартом 2019 года, в марте 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 44% (55 обращений).

По сравнению с февралем 2020 года, в марте 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 39% (17 обращения).

По сравнению с мартом 2019 года, в марте 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 39% (17 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, обращений на личных приемах в министерстве и обращений, поступивших с личного приема Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, поступивших в министерство в марте 2020 года в сравнении с февралем 2020 года и мартом 2019 года.**

- Поддержано 15 (8%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в феврале 2020 года – 31 (13%), в марте 2019 года -34 (13%);
- Поддержано, в том числе меры приняты – 1 (0,3%) (в феврале 2020 года - -, в марте 2019 года --);
- Разъяснено 178 (91,7%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в феврале 2020 года 204 -(87%), в марте 2019 года -238 (87%).

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 6 обращениям (в феврале 2020 года -13, в марте 2019 года -5)

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 марте 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.