

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

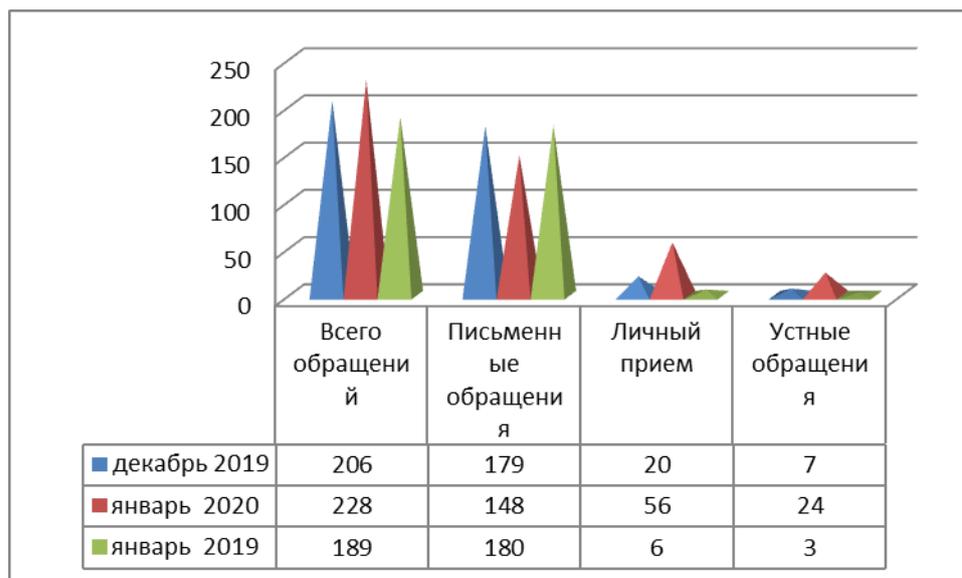
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)), 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 январе 2020 года в министерство поступило 228 обращений граждан (*в декабре 2019 года -206, в январе 2019 года -189*), в том числе:

- 148 письменных обращений (*в декабре 2019 года - 179, в январе 2019 года -180*)
- 56 обращений на личном приеме (*в декабре 2019 года -20, в январе 2019 года-6*)
- 24 устных обращений по справочному телефону (*в декабре 2019 года -7, в январе 2019 года-3*)

## Структура и количество обращений, поступивших в министерство в январе 2020 года в сравнении с декабрем 2019 года и январем 2019 года.



### Письменные обращения.

Все письменные обращения (148), 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 58 письменных обращений (в декабре 2019 года - 103, в январе 2019 года - 88).

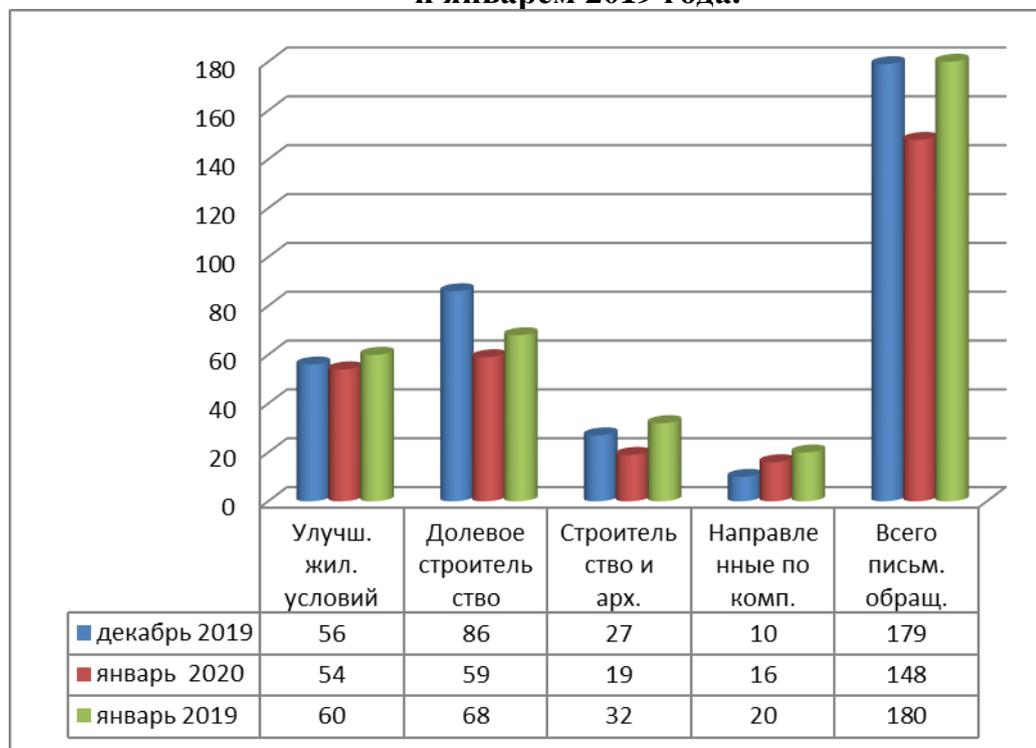
Непосредственно в министерство поступило 90 письменных обращений (в декабре 2019 года - 76, в январе 2019 года - 90), в том числе на официальный сайт министерства - 43 (в декабре 2019 года - 18, в январе 2019 года - 47),

Из поступивших обращений:

- жалобы - 2 (в декабре 2019 года - 6, в январе 2019 года - 4);
- запросы - 4 (в декабре 2019 года - 9, в январе 2019 года - 16);
- не обращения - - (в декабре 2019 года --; в январе 2019 года --);
- предложения - 1 (в декабре 2019 года - 1; в январе 2019 года --);
- заявления - 141 (в декабре 2019 года - 183; в январе 2019 года - 160);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 16 (в декабре 2019 года - 10, в январе 2019 года - 20)

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 январе 2020 года в сравнении с декабрем 2019 года и январем 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 январе 2020 года в министерстве было проведено 4 личных приема, на которых было принято 56 граждан (*в декабре 2019 года было проведено 3 личных приема, на которых было принято 20 граждан, в январе 2019 года был проведен 1 личный прием на котором было принято 6 граждан*).

в том числе:

- министром строительства Новосибирской области принято 24 гражданина;

- заместителями министра строительства Новосибирской области принято 32 гражданина.

**Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в январе 2020 года в сравнении с декабрем 2019 года и январем 2019 года**



**Устные обращения на справочный телефон**

В январе 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 24 гражданина (в декабре 2019 года -7 , в январе 2019 года -3)

**Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в январе 2020 года в сравнении с декабрем 2019 года и январем 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 январе 2020 года в сравнении с декабрем 2019 года и январем 2019 года.**



-

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в министерство показывает, что по сравнению с декабрем 2019 года, в январе 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 0,5% (1 обращение).

По сравнению с январем 2019 года, в январе 2020 года общее количество обращений увеличилось на 13% (22 обращения).

По сравнению с декабрем 2019 года, в январе 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 53% (3 обращения).

По сравнению с январем 2019 года, в январе 2020 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 10% (6 обращений).

По сравнению с декабрем 2019 года, в январе 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 7% (7 обращений).

По сравнению с январем 2019 года, в январе 2020 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 52% (38 обращений).

По сравнению с декабрем 2019 года, в январе 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 53% (25 обращений).

По сравнению с январем 2019 года, в январе 2020 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 31% (10 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 январе 2020 года в сравнении с декабрем 2019 года и январем 2019 года.**

- Поддержано 30 (16%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в декабре 2019 года –23 (12%), в январе 2019 года -26 (14%);
- Поддержано, в том числе меры приняты - - (в декабре 2019 года - -, в январе 2019 года -7 (4%));
- Разъяснено 158 (86%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в декабре 2019 года 176 -(88%), в январе 2019 года -153 (82%)).

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 3 обращениям. (в декабре 2019 года -6, в январе 2019 года 9)

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 январе 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.