

Информационно-статистический обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в 1 квартале 2020 года.

Рассмотрение обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - граждане) в министерстве строительства Новосибирской области (далее – министерство), ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области и министерства. Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет отдел организационно-контрольной и кадровой работы министерства.

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), а также лично на личных приемах.

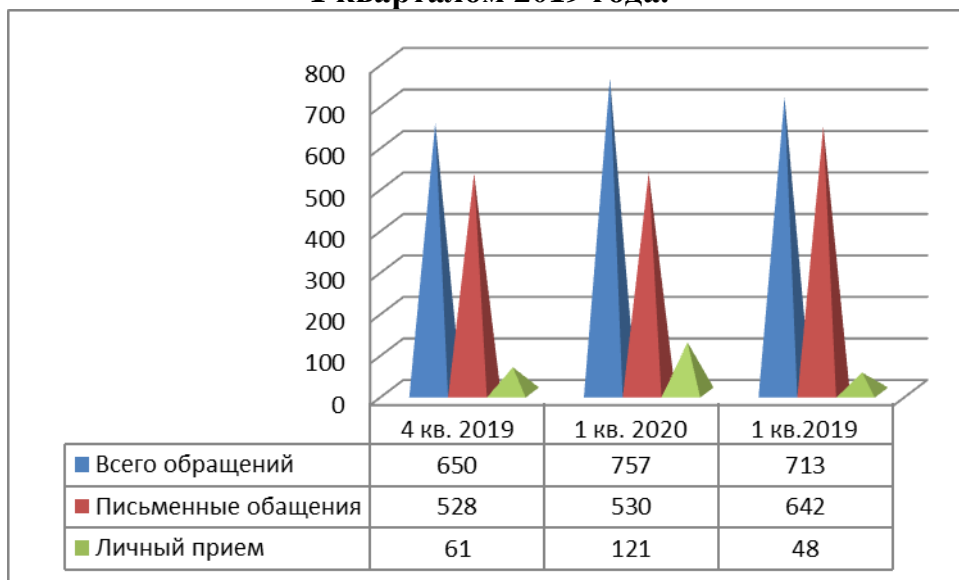
Требования к организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений и проведению личного приема граждан в министерстве установлены приказом министерства от 26.01.2018 № 25 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства 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 1 квартале 2020 года в министерство поступило 757 обращений граждан (в 4 квартале 2019 года – 650, в 1 квартале 2019 года - 713), в том числе: письменных обращений – 530; обращений на личных приемах – 121, устных обращений по справочному телефону – 99, обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области и Первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области - 7.

По сравнению с 4 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2020 года увеличилось на 17% (107 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2020 года увеличилось на 6% (44 обращения).

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 1 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года и 1 кварталом 2019 года.



1. Письменные обращения граждан.

Все письменные обращения (530), поступившие в министерство, зарегистрированы в специализированной компьютерной сетевой системе СЭДД

В 4 квартале 2019 года в министерство поступило 528 письменных обращений, (в 4 квартале 2019 года –628, в 1 квартале 2019 года -642)

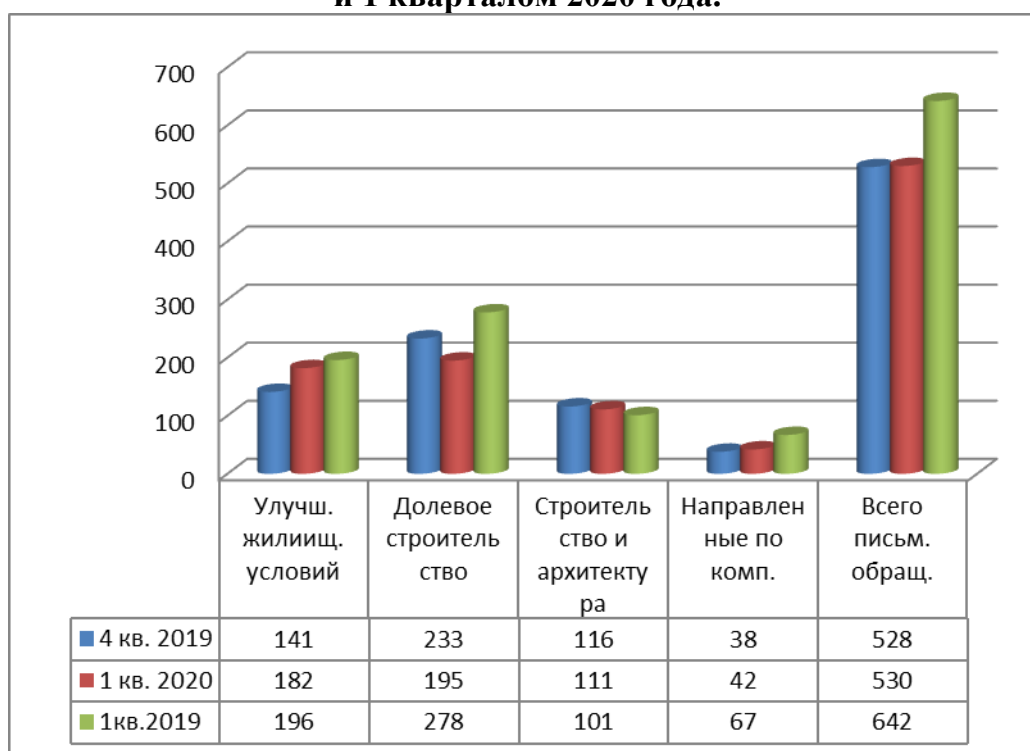
Из поступивших обращений:

- жалобы - 11 (в 4 квартале 2019 года –12, в 1 квартале 2019 года -14)
- запросы - 28 (в 4 квартале 2019 года –39, в 1 квартале 2019 года -43)
- предложения - 1 (в 4 квартале 2019 года -4, в 1 квартале 2019 года -1)
- не обращения – 3 (в 4 квартале 2019 года --, в 1 квартале 2019 года -1)
- заявления - 487 (в 4 квартале 2019 года –473, в 1 квартале 2019 года -583)

- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 43 (в 4 квартале 2019 года –31, в 1 квартале 2019 года -67)

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 1 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года и 1 кварталом 2020 года.



2. 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 - каждая пятница месяца с 14.00.

- в 1 квартале 2020 года в министерстве проведено 11 личных приемов на которых были приняты 121 гражданин, *(в 4 квартале 2019 года проведено 10 личных приемов на которых приняты 61 гражданин, в 1 квартале 2019 года проведено 8 личных приемов, на которых принято 48 граждан).*

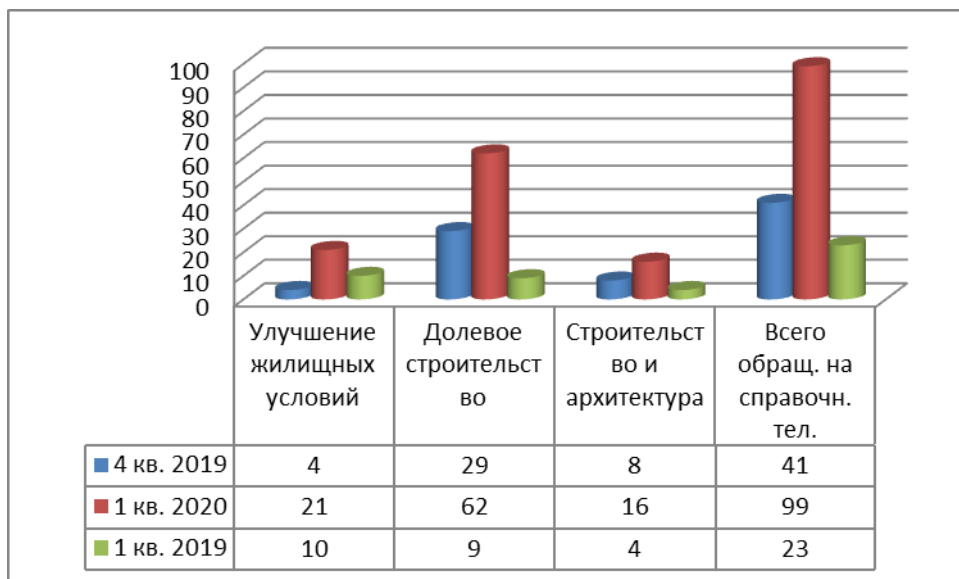
Количество и тематика обращений, поступивших на личных приемах в министерство в 1 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года и 1 кварталом 2019 года.



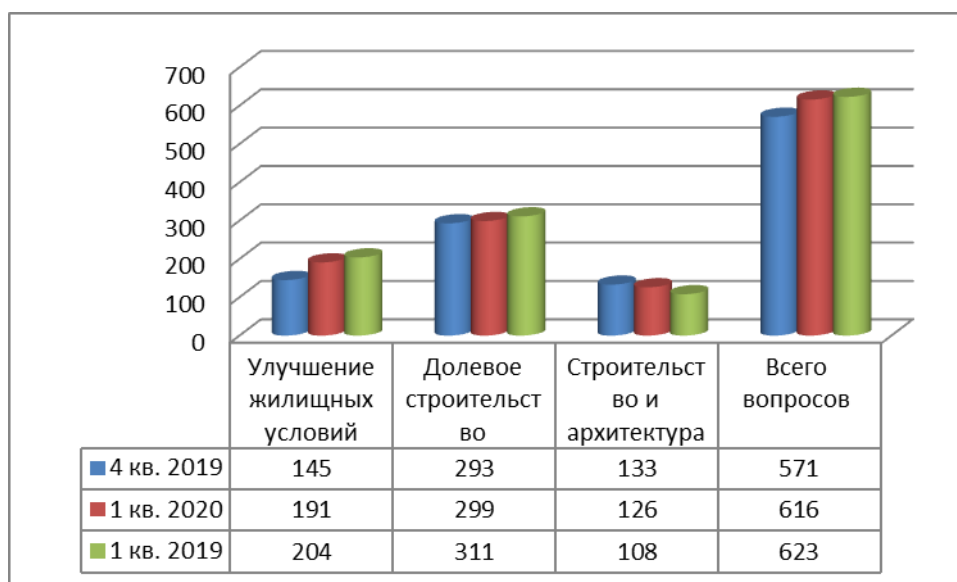
3. Устные обращения на справочный телефон

В 1 квартале 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 99 граждан (в 4 квартале 2019 года – 41, в 1 квартале 2019 года -23)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 1 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года и 1 кварталом 2019 года



Тематика и количество вопросов, содержащихся в письменных обращениях, относящихся к компетенции министерства, обращениях на личных приемах и обращениях, поступивших с личных приемов Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, поступивших в министерство в 1 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года и 1 кварталом 2019 года.



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, относящихся к компетенции министерства, показывает, что в 1 квартале 2019 года по сравнению с 4 кварталом 2019 года отмечается увеличение общего количества обращений, в сравнении с 1 кварталом 2019 года отмечается уменьшение общего количества обращений.

По сравнению с 4 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2020 года увеличилось на 8% (45 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2020 года уменьшилось на 1% (7 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 1 квартале 2020 года увеличилось на 32% (46 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 4 квартале 2019 года уменьшилось на 6% (13 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 1 квартале 2020 года увеличилось на 2% (6 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 1 квартале 2020 года уменьшилось на 4% (12 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 1 квартале 2020 года уменьшилось на 5% (7 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 1 квартале 2020 года уменьшилось на 17% (18 обращений).

Результативность рассмотрения обращений.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в министерство в 1 квартале 2020 года:

- Поддержано 76 (12%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению);
- Поддержано (в том числе меры приняты) -1;
- Разъяснено 539 (88%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

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 22 обращениям.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В 1 квартале 2020 года все обращения рассмотрены без нарушения порядка рассмотрения обращений граждан.

Отделом организационно-контрольной и кадровой работы министерства готовится и предоставляется министру строительства Новосибирской области информация о количестве и тематике обращений, поступивших в министерство.

На основе анализа тематики и количества обращений граждан по наиболее актуальным проблемам принимаются решения о проведении совещаний и проверок.

Организация работы в министерстве позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.