

Информационно-статистический обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в министерство строительства Новосибирской области во 2 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.

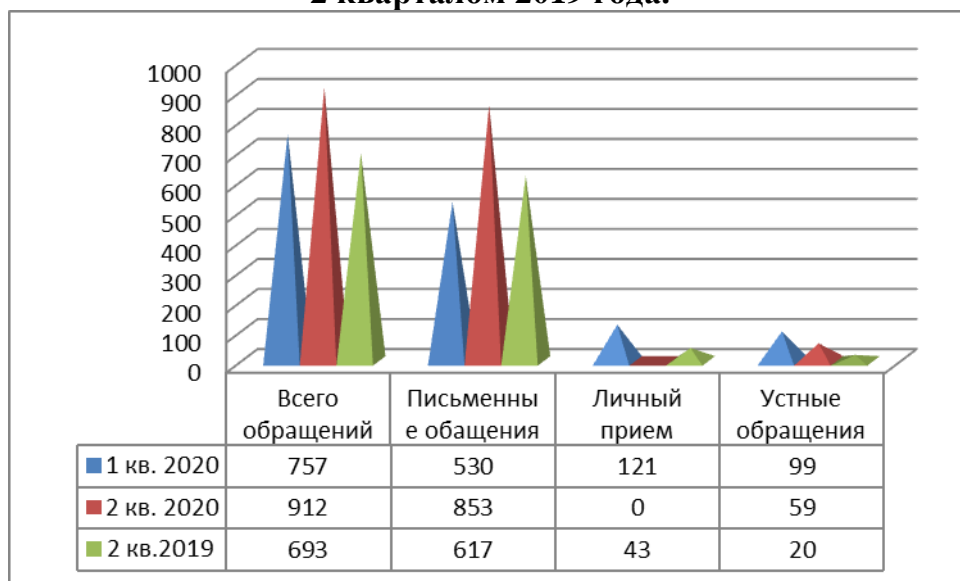
Требования к организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений и проведению личного приема граждан в министерстве установлены приказом министерства от 26.01.2018 № 25 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства Новосибирской области» (в ред. приказов министерства строительства Новосибирской области от 26.03.2018 № 141, от 13.06.2019 № 330, от 25.07.2019 № 449).

Во 2 квартале 2020 года в министерство поступило 912 обращений граждан (*в 1 квартале 2020 года – 757, во 2 квартале 2019 года - 693*), в том числе: письменных обращений – 853, устных обращений по справочному телефону – 59.

По сравнению с 1 кварталом 2020 года общее количество обращений граждан во 2 квартале 2020 года увеличилось на 20% (155 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан во 2 квартале 2020 года увеличилось на 31% (219 обращений).

Структура и количество обращений, поступивших в министерство во 2 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года и 2 кварталом 2019 года.



Личный прием.

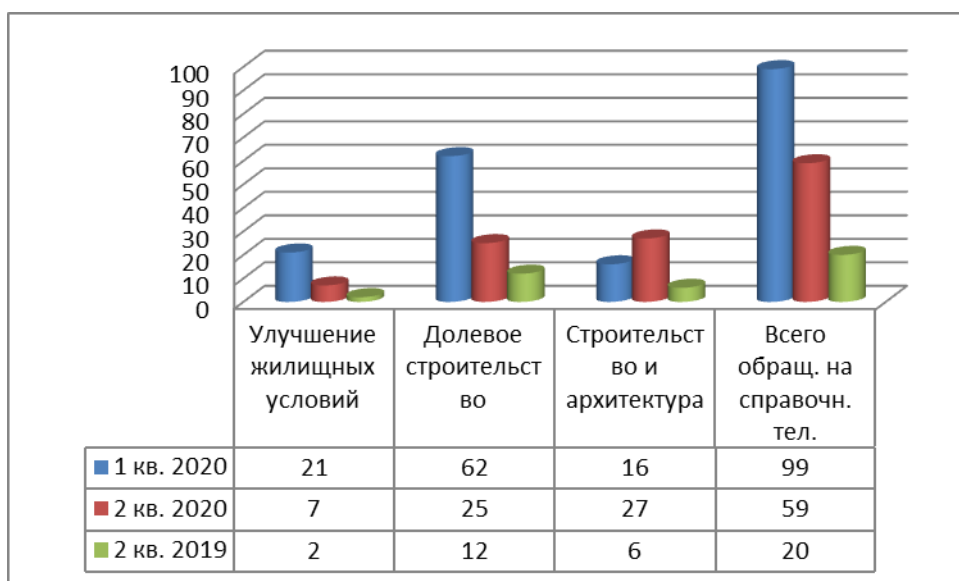
В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской 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 во 2 квартале 2020 года в министерстве не проводились.

Устные обращения на справочный телефон

Во 2 квартале 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 59 граждан (*в 1 квартале 2020 года – 99, во 2 квартале 2019 года -20*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства во 2 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года и 2 кварталом 2019 года



Письменные обращения граждан.

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

Во 2 квартале 2020 года в министерство поступило 853 письменных обращения, (в 1 квартале 2020 года –530, во 2 квартале 2019 года -617)

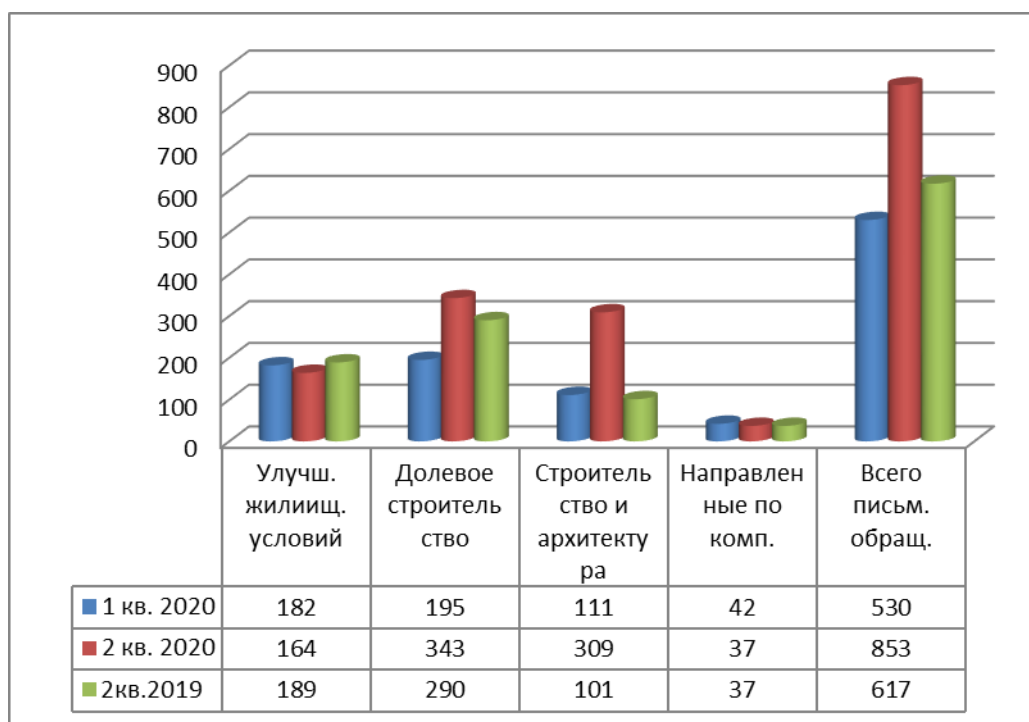
Из поступивших обращений:

- жалобы - 9 (в 1 квартале 2020 года –11, во 2 квартале 2019 года -17)
- запросы - 35 (в 1 квартале 2020 года –28, во 2 квартале 2019 года -56)
- предложения - 3 (в 1 квартале 2020 года -1, во 2 квартале 2019 года -2)
- не обращения – 1 (в 1 квартале 2020 года -3, во 2 квартале 2019 года -10)
- заявления - 805 (в 1 квартале 2020 года –487, во 2 квартале 2019 года -532)

- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 37 (в 1 квартале 2019 года –43, во 2 квартале 2019 года -37)

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 во 2 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года и 2 кварталом 2019 года.



Анализ вопросов, содержащихся в письменных обращениях, показывает, что во 2 квартале 2020 года по сравнению с 1 кварталом 2020 года и 2 кварталом 2019 года отмечается увеличение общего количества обращений.

По сравнению с 1 кварталом 2020 года общее количество обращений граждан во 2 квартале 2020 года увеличилось на 61% (323 обращения).

По сравнению со 2 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан во 2 квартале 2020 года увеличилось на 38% (236 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий во 2 квартале 2020 года уменьшилось на 10% (18 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий во 2 квартале 2020 года уменьшилось на 13% (25 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства во 2 квартале 2020 года увеличилось на 75% (148 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства во 2 квартале 2020 года увеличилось на 18% (53 обращения).

По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры во 2 квартале 2020 года увеличилось на 178% (198 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры во 2 квартале 2020 года увеличилось на 205% (208 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, поступивших в министерство во 2 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года и 2 кварталом 2019 года.

- Поддержано 113 (13%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в 1 квартале 2020 года –76 (12%), во 2 квартале 2019 года -82 (12%));

- Поддержано - - (в том числе меры приняты) (в 1 квартале 2020 года –1, во 2 квартале 2019 года -7 (1%));

- Разъяснено 740 (87%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или

удовлетворения(в 1 квартале 2020 года –539 (88%), во 2 квартале 2019 года – 584 (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 38 обращениям (в 1 квартале 2020 года –22, во 2 квартале 2019 года -18)

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Во 2 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.