

**Информационно-статистический обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в 4 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](http://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 4 квартале 2020 года в министерство поступило 702 обращения граждан (*в 3 квартале 2020 года – 970, в 4 квартале 2019 года - 652*), в том числе:

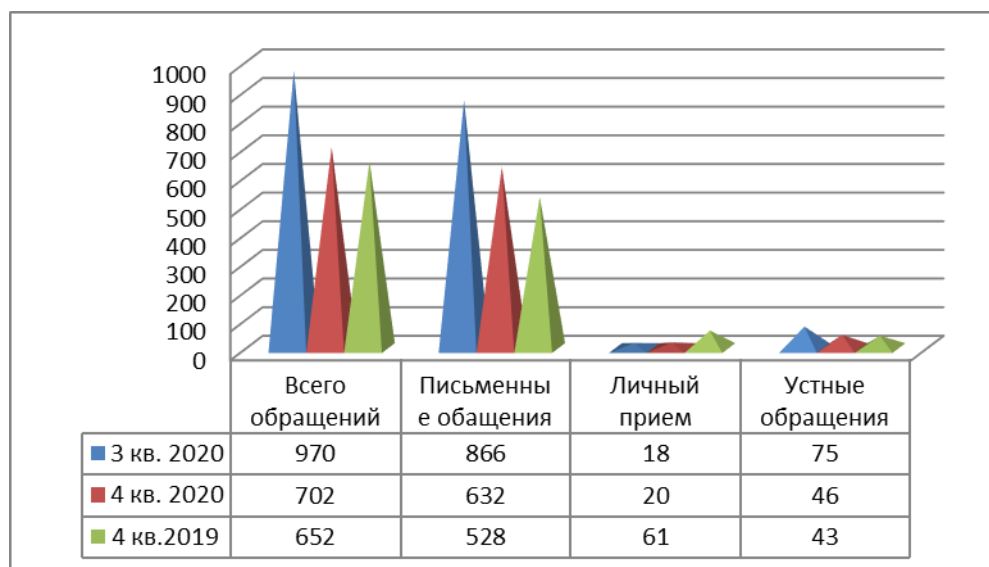
- 632 письменных обращения (*в 3 квартале 2020 года - 866, в 4 квартале 2019 года - 528*)

- 20 обращений на личном приеме в режиме ВКС (*в 3 квартале 2020 года в режиме ВКС - 18, в 4 квартале 2019 года – 61*);

- 46 устных обращений по справочному телефону (*в 3 квартале 2020 года - 75, в 4 квартале 2019 года - 43*)

- обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области - 11 (*в 3 квартале 2020 года - 11, в 4 квартале 2019 года - 20*)

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года и 4 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 в 4 квартале 2020 года в министерстве не проводились, в режиме**

**ВКС было принято 20 граждан ( в 3 квартале 2020 года – в режиме ВКС – 20 граждан, в 4 квартале 2019 года – 61 гражданин)**

### **Устные обращения на справочный телефон**

В 4 квартале 2020 года на справочный телефон министерства обратилось 46 граждан (*в 3 квартале 2020 года – 75, в 4 квартале 2019 года -43*)

**Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 4 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года и 4 кварталом 2019 года**



### **Письменные обращения граждан.**

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

В 4 квартале 2020 года в министерство поступило 632 письменных обращения, (*в 3 квартале 2020 года –866, в 4 квартале 2019 года -528*).

Из поступивших обращений:

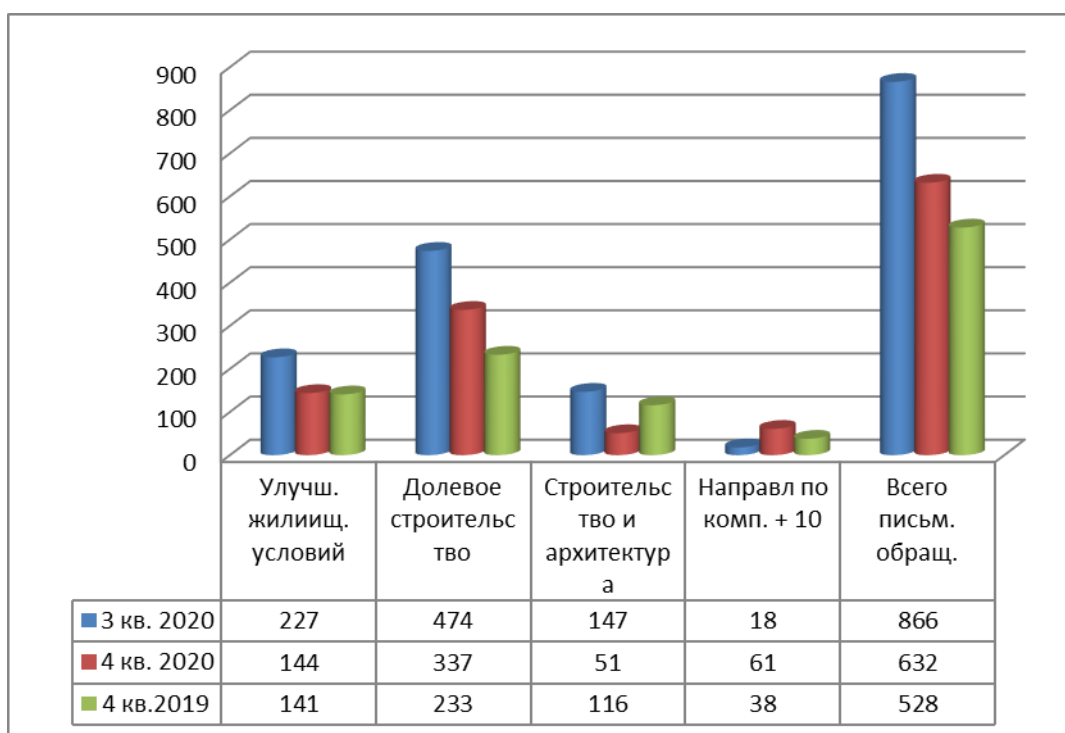
- жалобы - 6 (*в 3 квартале 2020 года –35, в 4 квартале 2019 года -12*);
- запросы - 33 (*в 3 квартале 2020 года –33, в 4 квартале 2019 года -39*);
- предложения - - (*в 3 квартале 2020 года --, в 4 квартале 2019 года -4*);
- не обращения - 10 (*в 3 квартале 2020 года -6, в 4 квартале 2019 года --*);
- заявления - 583 (*в 3 квартале 2020 года –792, в 4 квартале 2019 года -473*).

- *Обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 51 (в 3 квартале 2020 года –18, в 4 квартале 2019 года -31)*

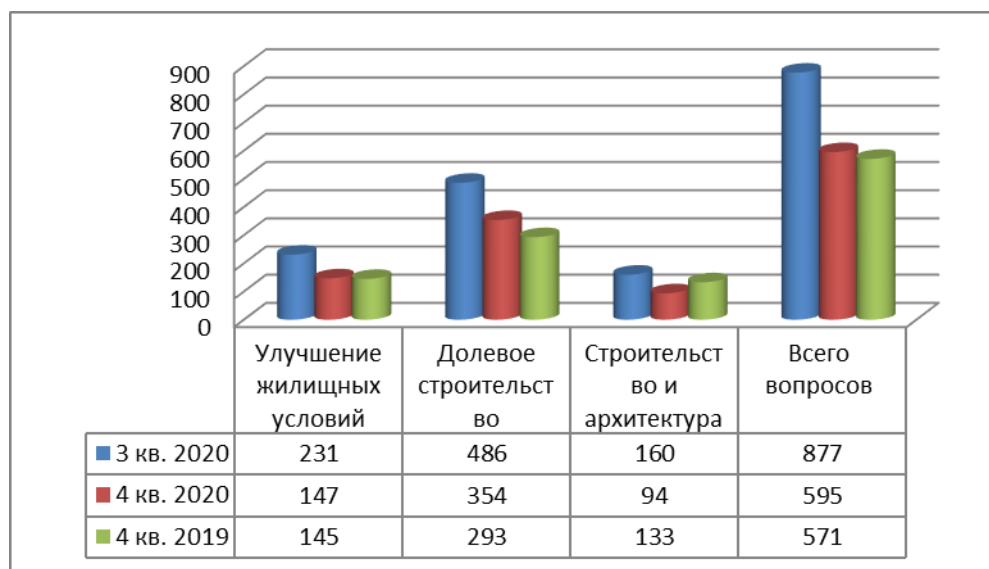
- *Обращения, в которых не определена суть – 10*

Поступившие письменные обращения, за исключением обращений, направленных по компетенции в иные исполнительные органы, и обращений в которых не определена суть 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 4 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года и 4 кварталом 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 в 4 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года и 4 кварталом 2019 года.**



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что:

По сравнению с 3 кварталом 2020 года общее количество обращений граждан в 4 квартале 2020 года уменьшилось на 32% (282 обращения).

По сравнению с 4 кварталом 2019 года общее количество обращений граждан в 4 квартале 2020 года увеличилось на 34% (24 обращения).

По сравнению с 3 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 4 квартале 2020 года уменьшилось на 36% (84 обращения).

*Уменьшение количества обращений по вопросам улучшения жилищных условий связано с многократными обращениями в 3 квартале 2020 года одного заявителя о предоставлении жилья, увеличением количества обращений по вопросам обеспечения жильем многодетных семей и инвалидов*

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 4 квартале 2020 года увеличились на 1,5% (2 обращения).

По сравнению с 3 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 4 квартале 2020 года уменьшилось на 27% (132 обращения).

*Уменьшение количества обращений по вопросам долевого строительства связано с массовыми обращениями граждан в 3 квартале по вопросам:*

- о завершении долевого строительства ЖК «Новомарусино», застройщик ООО «Доступное жилье - Новосибирск»;*
- о ходатайстве на финансирование в ППК «Фонд защиты прав граждан – участников долевого строительства» по ул. Волховская, 37, застройщик ООО «Виакон Проект Радуга»;*
- о завершении долевого строительства домов 17/4, 17/5 микрорайона «Радужный» в с. Верх-Тула, застройщик ООО Инвестиционно-строительная компания «Базис-Строй»;*
- о завершении долевого строительства дома по ул. Западная, 250 р.п. Краснообск, застройщик ООО «Стройинвестпроект»;*
- о защите прав участников долевого строительства по ул. Печатников, 12 в г. Новосибирске;*
- о защите прав участников долевого строительства по ул. Дуси Ковальчук, 378/1, застройщик ООО «Партнер-Инвест»;*

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в квартале 2020 года увеличилось на 21% (61 обращение).

По сравнению с 3 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 4 квартале 2020 года уменьшилось на 41% (66 обращений).

*Уменьшение количества обращений по вопросам строительства и архитектуры связано с массовыми обращениями граждан в 3 квартале 2020 года по вопросам строительства общеобразовательных школ на территории Новосибирской области:*

- о строительстве школы в микрорайоне «Европейский берег» в городе Новосибирске;*
- о строительстве школы в с. Репьево Тогучинского района;*
- о строительстве школы в п. Восход Новосибирского района.*

По сравнению с 4 кварталом 2019 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 4 квартале 2020 года увеличилось на 29% (39 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 в 4 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года и 4 кварталом 2019 года.**

- Поддержано 143 (24%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (*в 3 квартале 2020 года –140 (16%), в 4 квартале 2019 года -90 (15%)*);
- Разъяснено 452 (76%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения (*в 3 квартале 2020 года –737 (84%), в 4 квартале 2019 года – 519 (85%)*)).

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 12 обращениям (*в 3 квартале 2020 года –19, в 4 квартале 2019 года -21*)

**Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

В 4 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.