Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в марте 2021 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.

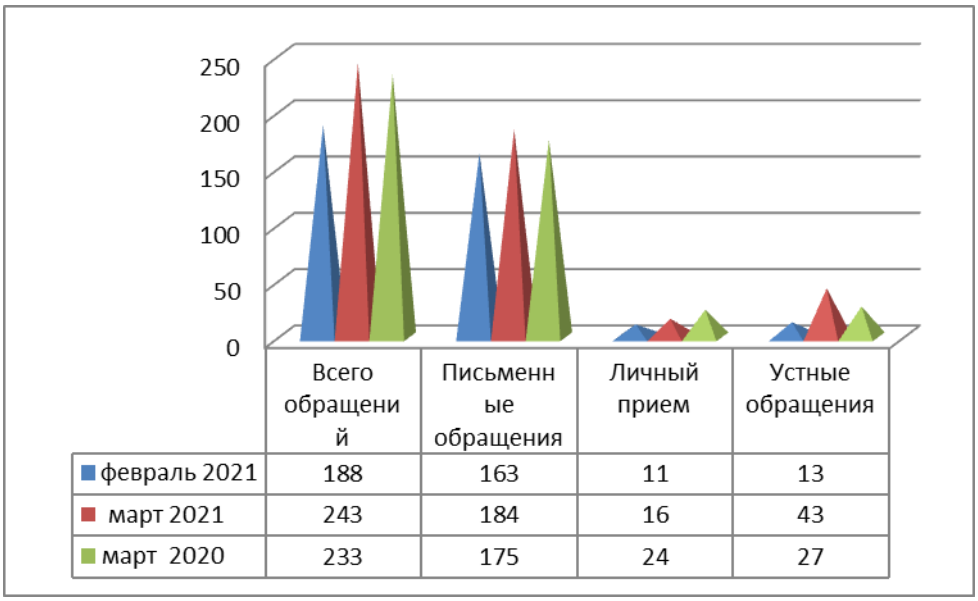
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному 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, от 23.12.2020 № 671).

В марте 2021 года в министерство поступило 243 обращения граждан (*в феврале 2021 года -188, в марте 2020 года -233*), в том числе:

- 184 письменных обращений (*в феврале 2021 года - 163, в марте 2020 года - 175*)
- 16 обращений на личном приеме в режиме ВКС (*в феврале 2021 года - 11, в марте 2020 года-24*)
- 43 устных обращения по справочному телефону (*в феврале 2021 года -13, в марте 2020 года-27*)
- обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области не поступало (*в феврале 2021 года - 1, в марте 2020 года-7*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в марте 2021 года в сравнении с февралем 2021 года и мартом 2020 года.



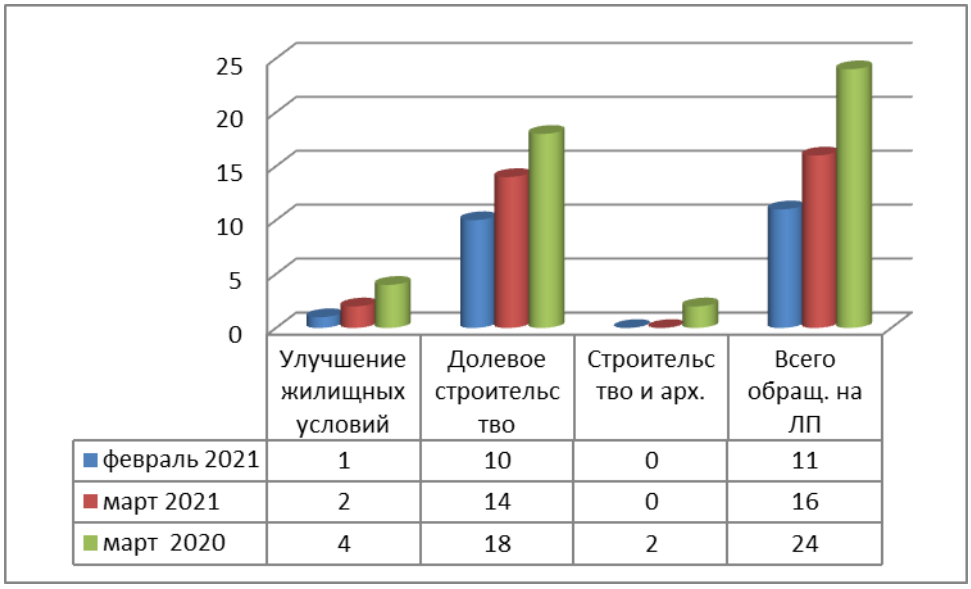
	Всего обращений	Письменные обращения	Личный прием	Устные обращения
февраль 2021	188	163	11	13
март 2021	243	184	16	43
март 2020	233	175	24	27

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 короновирусной инфекции (2019-nCOV) личные приемы министром и заместителями министра проводятся в режиме ВКС. В марте 2021 года было принято 16 граждан (*в феврале 2021 года -11, в марте 2020 года в очном формате личного приема было принято 24 гражданина*)

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в марте 2021 года в сравнении с февралем 2021 года и мартом 2020 года



	Улучшение жилищных условий	Долевое строительство	Строительство и арх.	Всего обращ. на ЛП
февраль 2021	1	10	0	11
март 2021	2	14	0	16
март 2020	4	18	2	24

Устные обращения на справочный телефон

В марте 2021 года на справочный телефон министерства обратилось 43 гражданина (*в феврале 2021 года -13, в марте 2020 года -27*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в марте 2021 года в сравнении с февралем 2021 года и мартом 2020 года

	Улучшение жилищных условий	Долевое строительство	Строительство и арх.	Всего обращ. на справочн. тел
февраль 2021	3	8	2	13
март 2021	4	22	17	43
март 2020	6	13	8	27

Письменные обращения.

Все письменные обращения (184), 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 112 письменных обращений (*в феврале 2021 года - 96, в марте 2020 года - 82*).

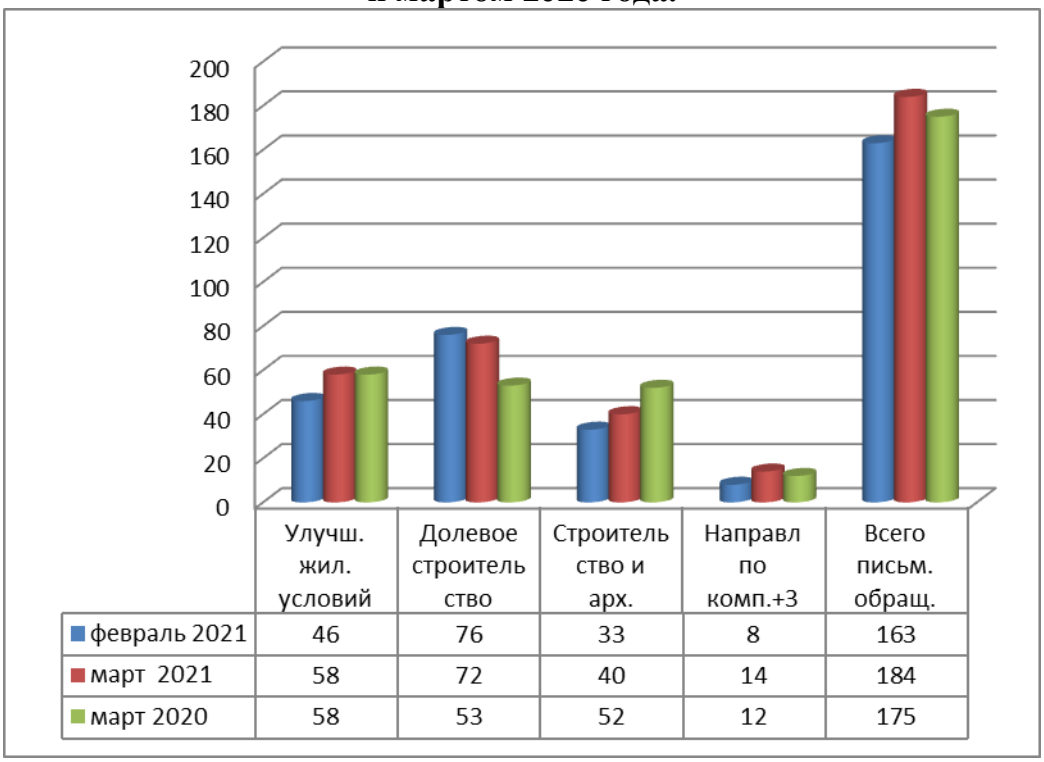
Непосредственно в министерство поступило 72 письменных обращений (*в феврале 2021 года -67, в марте 2020 года -93*), в том числе на официальный сайт министерства - 33 (*в феврале 2021 года - 35, в марте 2020 года -29)*,

Из поступивших обращений:

- жалобы – 5 (*в феврале 2021 года - 9, в марте 2020 года -6*);
- запросы - 7 (*в феврале 2021 года - 8, в марте 2020 года -11)*;
- не обращения - (*в феврале 2021 года - -; в марте 2020 года -1);*
- предложения - - (*в феврале 2021 года --; в марте 2020 года - -);*
- заявления – 172 (*в феврале 2021 года -146; в марте 2020 года -157);*
- *обращения, направленные по компетенции* в иные исполнительные органы государственной власти – 11 (*в феврале 2021 года - 8, в марте 2020 года -12*),
- *обращения, в которых не определена суть – 3.*

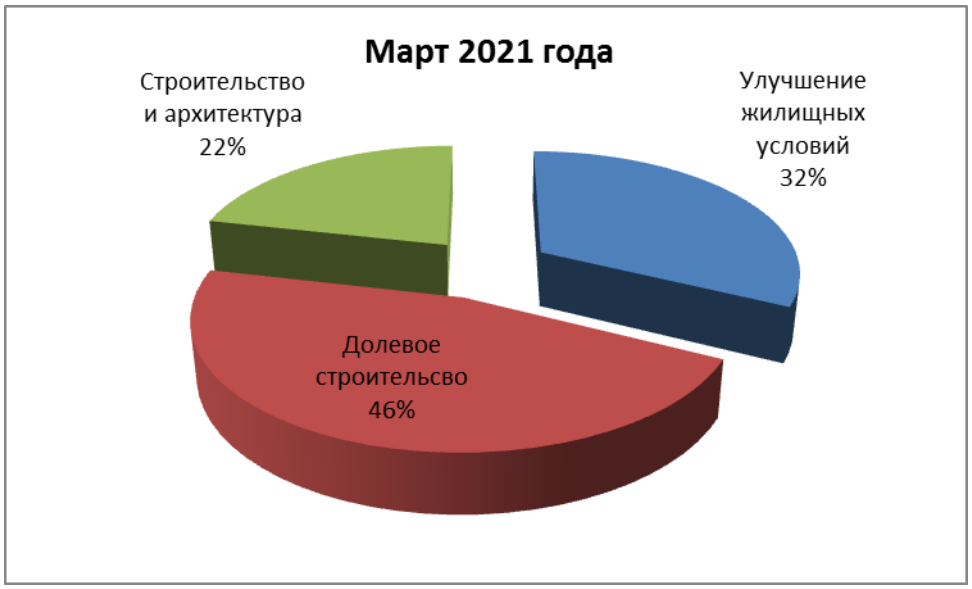
Поступившие письменные обращения, за исключением обращений, направленных по компетенции в иные исполнительные органы, поставлены на контроль. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда заявителю дан полный и объективный ответ.

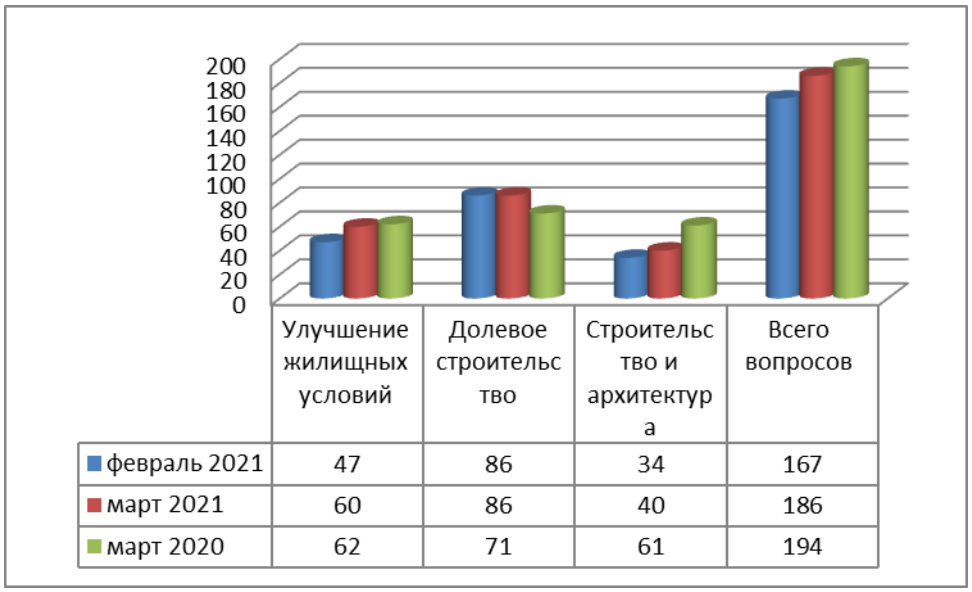
Количество и тематика письменных обращений, поступивших в министерство в марте 2021 года в сравнении с февралем 2021 года и мартом 2020 года.



	Улучш. жил. условий	Долевое строительство	Строительство и арх.	Направл по комп.+3	Всего письм. обращ.
февраль 2021	46	76	33	8	163
март 2021	58	72	40	14	184
март 2020	58	53	52	12	175

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, поступивших в марте 2021 года в сравнении с февралем 2021 года и мартом 2020 года.





	Улучшение жилищных условий	Долевое строительство	Строительство и архитектура	Всего вопросов
февраль 2021	47	86	34	167
март 2021	60	86	40	186
март 2020	62	71	61	194

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с февралем 2021 года, в марте 2021 года общее количество обращений увеличилось на 11% (19 обращений).

По сравнению с мартом 2020 года, в марте 2021 года общее количество обращений уменьшилось на 4% (8 обращений).

По сравнению с февралем 2021 года, в марте 2021 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 28% (13 обращений).

По сравнению с мартом 2020 года, в марте 2021 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 3% (2 обращения).

По сравнению с февралем 2021 года, в марте 2021 года количество обращений по вопросам долевого строительства не изменилось

По сравнению с мартом 2020 года, в марте 2021 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 21% (15 обращений).

По сравнению с февралем 2021 года, в марте 2021 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 18% (6 обращений).

По сравнению с мартом 2020 года, в марте 2021 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 34% (21 обращение).

В марте 2020 года массово обращались граждане по вопросу о недопущении строительства цементного завода в р.п. Краснообск, отмене 3 микрорайона в р.п. Краснообск, действиях застройщика ООО «Брусника»

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, поступивших в марте 2021 года в сравнении с февралем 2021 года и мартом 2020 года.

- Поддержано 42 (23%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (*в феврале 2021 года – 45 (26%), в марте 2020 года – 16 (8%)*;
- Разъяснено 144 (77%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (*в феврале 2021 года 130 – (74%), в марте 2020 года – 178 (92%)*

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 феврале 2021 года – 5, в марте 2020 года -6*)

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

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В марте 2021 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.