

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

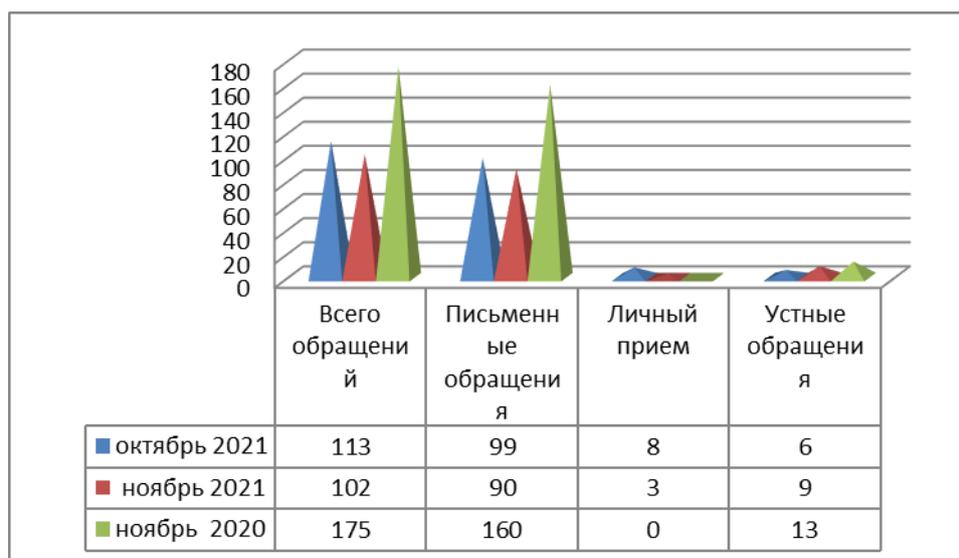
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному 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 ноябре 2021 года в министерство поступило 102 обращения граждан (*в октябре 2021 года -113, в ноябре 2020 года -175*), в том числе:

- 90 письменных обращений (*в октябре 2021 года - 99, в ноябре 2020 года - 160*);
- 3 обращения на личном приеме в режиме ВКС (*в октябре 2021 года - 8, в ноябре 2020 года --*);
- 9 устных обращений по справочному телефону (*в октябре 2021 года -6, в ноябре 2020 года-13*);

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в ноябре 2021 года в сравнении с октябрём 2021 года и ноябрём 2020 года.

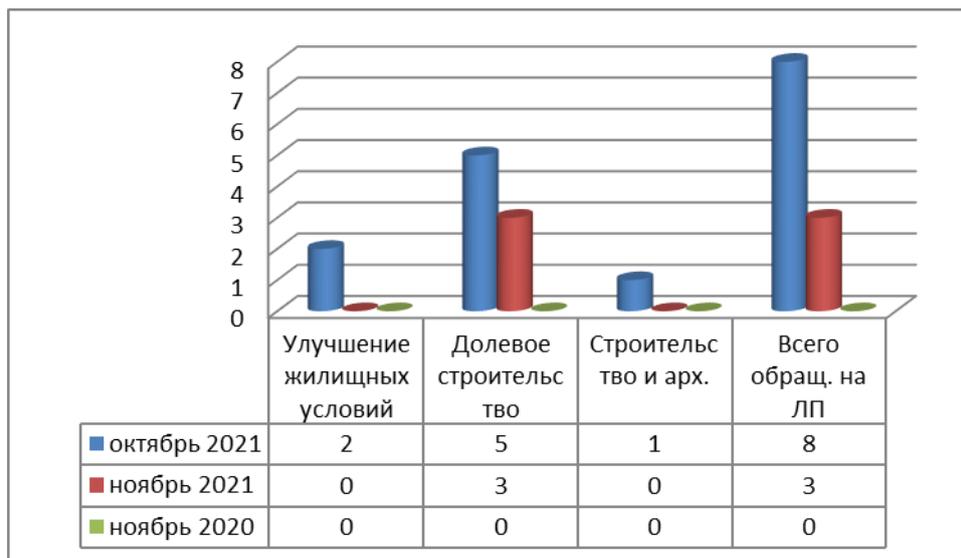


Личный прием.

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 министром и заместителями министра проводятся в режиме ВКС. В ноябре 2021 года было принято 3 гражданина (в октябре 2021 года -8, в ноябре 2020 года –личные приемы не проводились)

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в ноябре 2021 года в сравнении с октябрём 2021 года и ноябрём 2020 года



Устные обращения на справочный телефон

В ноябре 2021 года на справочный телефон министерства обратилось 9 граждан (*в октябре 2021 года -6, в ноябре 2020 года -13*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в ноябре 2021 года в сравнении с октябрём 2021 года и ноябрём 2020 года



Письменные обращения.

Все письменные обращения (90), 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 44 письменных обращения (в октябре 2021 года - 37, в ноябре 2020 года -63).

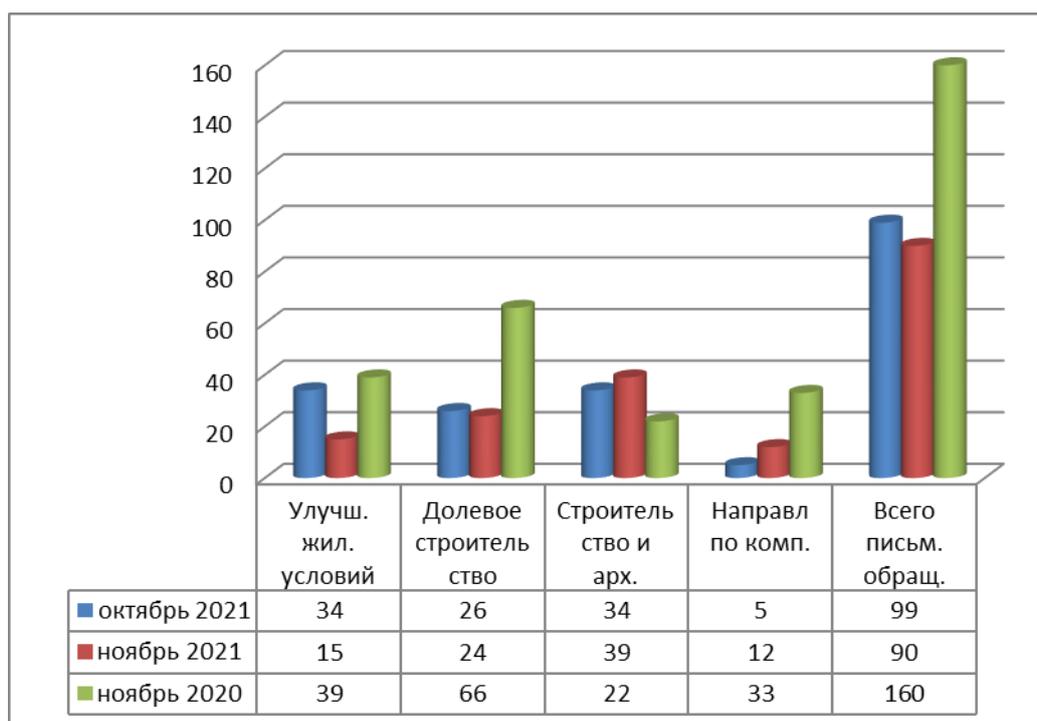
Непосредственно в министерство поступило 55 письменных обращений (в октябре 2021 года - 55, в ноябре 2020 года -97, в том числе на официальный сайт министерства - 23 (в октябре 2021 года - 21, в ноябре 2020 года -58),

Из поступивших обращений:

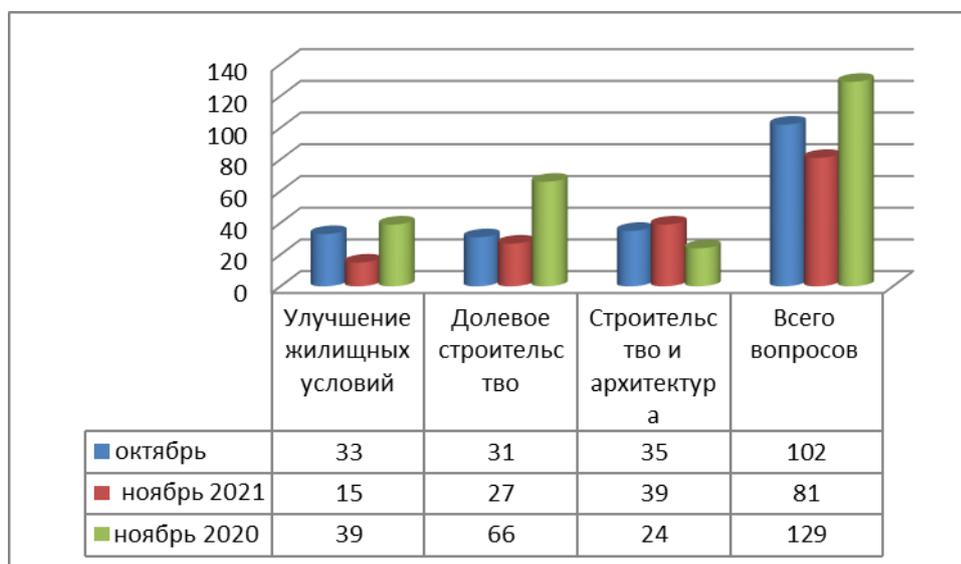
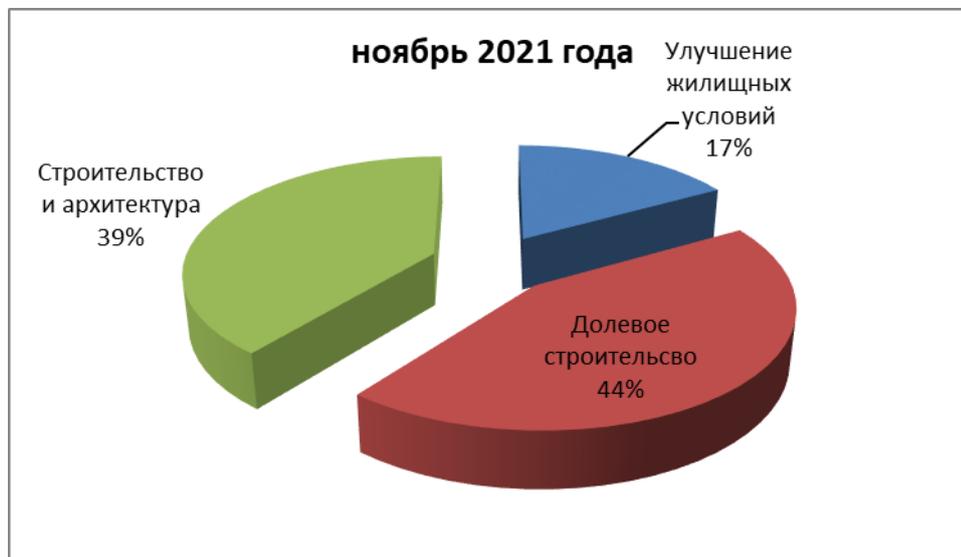
- жалобы – 2 (в октябре 2021 года - 1, в ноябре 2020 года -3);
- запросы - 10 (в октябре 2021 года - 5, в ноябре 2020 года -6);
- не обращения -- (в октябре 2021 года - -; в ноябре 2020 года -3);
- предложения - - (в октябре 2021 года --; в ноябре 2020 года --);
- заявления – 78 (в октябре 2021 года -93; в ноябре 2020 года -148);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти – 12 (в октябре 2021 года - 5, в ноябре 2020 года -33).

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 ноябре 2021 года в сравнении с октябрём 2021 года и ноябрём 2020 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, поступивших в ноябре 2021 года в сравнении с октябрём 2021 года и ноябрём 2020 года.



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с октябрём 2021 года, в ноябре 2021 года общее количество обращений уменьшилось на 21% (21 обращение).

По сравнению с ноябрём 2020 года, в ноябре 2021 года общее количество обращений уменьшилось на 63% (81 обращение).

По сравнению с октябрём 2021 года, в ноябре 2021 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 55% (18 обращений).

По сравнению с ноябрём 2020 года, в ноябре 2021 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 62% (24 обращения).

По сравнению с октябрём 2021 года, в ноябре 2021 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 13% (4 обращения).

По сравнению с ноябрём 2020 года, в ноябре 2021 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 59% (39 обращений).

По сравнению с октябрём 2021 года, в ноябре 2021 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 11% (4 обращения).

По сравнению с ноябрём 2020 года, в ноябре 2021 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 63% (24 обращения).

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 ноябре 2021 года в сравнении с октябрём 2021 года и ноябрём 2020 года.

- Поддержано 21 (26%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (*в октябре 2021 года – 23 (22%), в ноябре 2020 года – 19 (15%);*
- Разъяснено 60 (74%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (*в октябре 2021 года 79 – (78%), в ноябре 2020 года – 110 (85%)*)

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 ноябре 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.