

Информационно-статистический обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в 1 квартале 2021 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, от 23.12.2020 № 671).

В 1 квартале 2020 года в министерство поступило 576 обращений граждан (*в 4 квартале 2020 года –702, в 1 квартале 2020 года - 757*), в том числе:

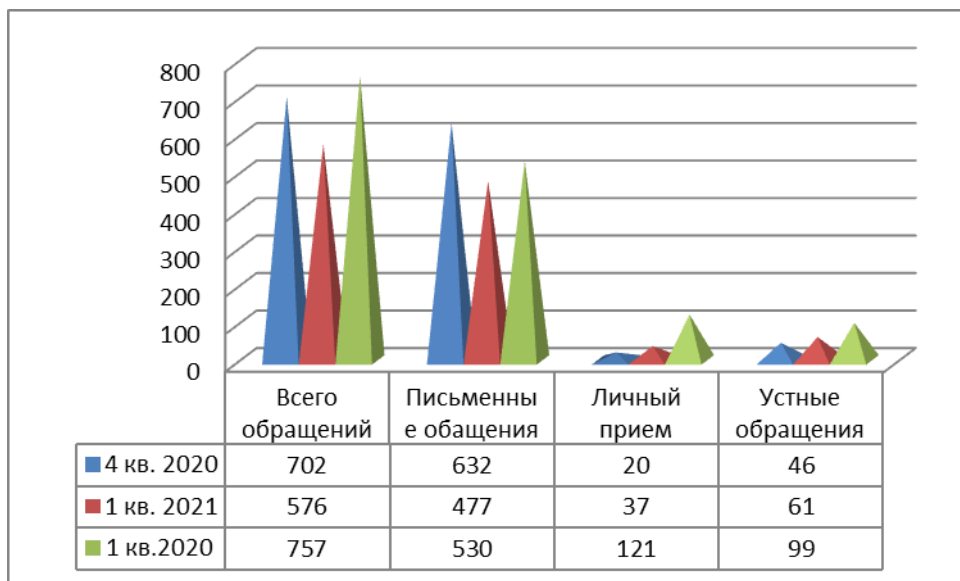
- 477 письменных обращения (*в 4 квартале 2020 года - 632, в 1 квартале 2020 года -530*)

- 37 обращений на личном приеме в режиме ВКС (*в 4 квартале 2020 года в режиме ВКС - 20, в 1 квартале 2020 года – 121*);

- 61 устное обращение по справочному телефону (*в 4 квартале 2020 года - 46, в 1 квартале 2020 года -99*)

- обращений с личного приема Губернатора Новосибирской области - 1 (*в 4 квартале 2020 года - 11, в 1 квартале 2020 года -7*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 1 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года и 1 кварталом 2020 года.



Письменные обращения граждан.

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

В 1 квартале 2020 года в министерство поступило 477 письменных обращений, (в 4 квартале 2020 года –632, в 1 квартале 2020 года -530).

Из поступивших обращений:

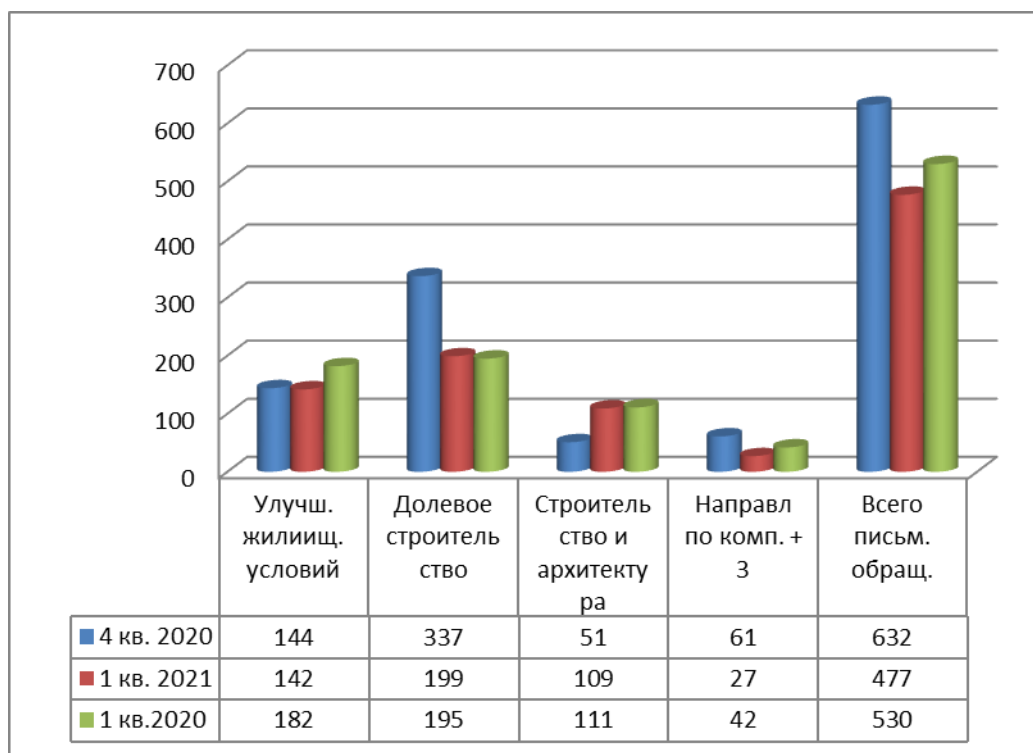
- жалобы - 19 (в 4 квартале 2020 года –6, в 1 квартале 2020 года -11);
- запросы - 24 (в 4 квартале 2020 года –33, в 1 квартале 2020 года -28);
- предложения - - (в 4 квартале 2020 года --, в 1 квартале 2020 года -1);
- не обращения - - (4 квартале 2020 года -10, в 1 квартале 2020 года -3);
- заявления - 434 (в 4 квартале 2020 года –583, в 1 квартале 2020 года -487).

- *Обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 24 (в 4 квартале 2020 года –51, в 1 квартале 2020 года -43)*

- *Обращения, в которых не определена суть – 3(в 4 квартале 2020 года –10, в 1 квартале 2020 года --)*

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 1 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года и 1 кварталом 2020 года.



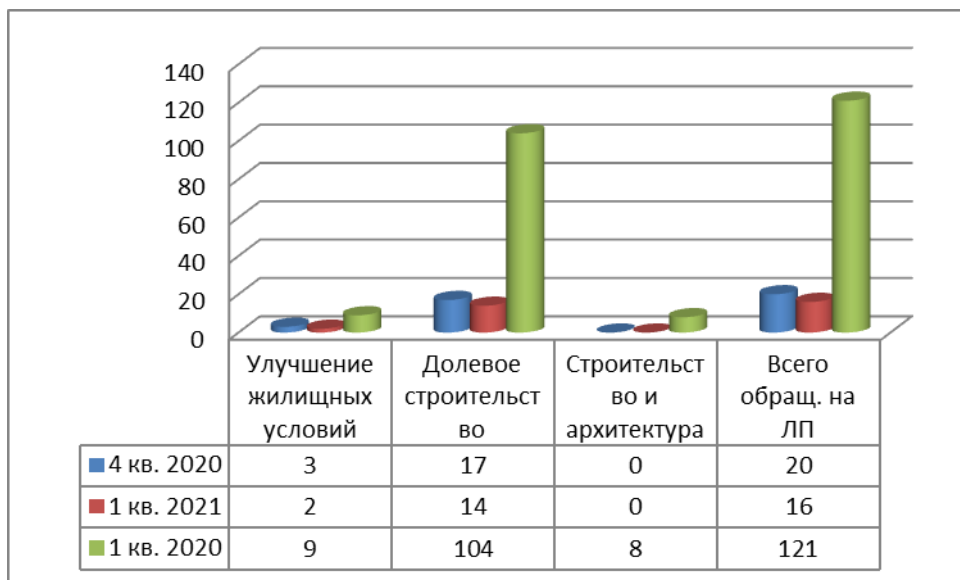
Личный прием.

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 граждан в министерстве проводились в режиме ВКС.

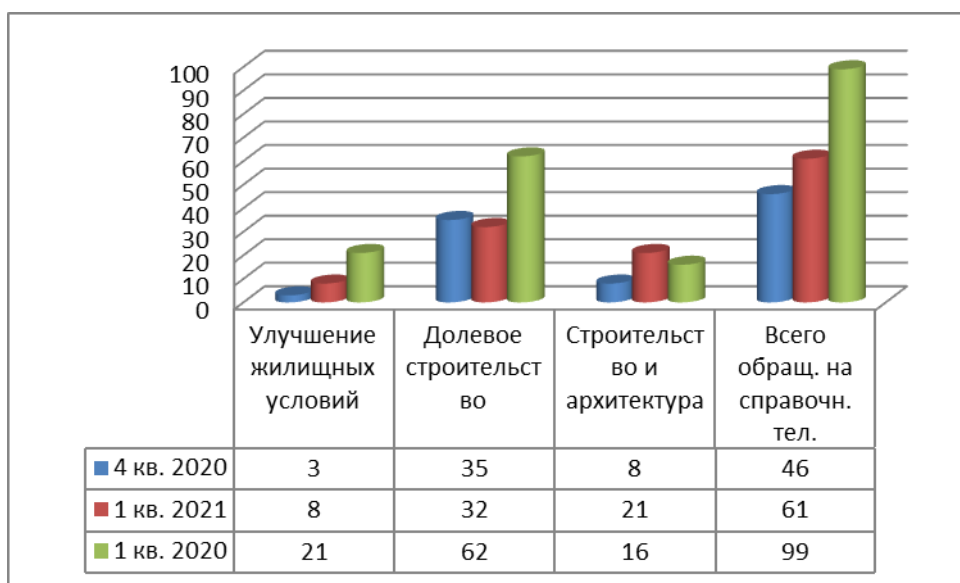
В 1 квартале 2021 года было принято 16 граждан (в 4 квартале 2020 года - 20 граждан, в 1 квартале 2020 года в очном формате личного приема – 121 гражданин)



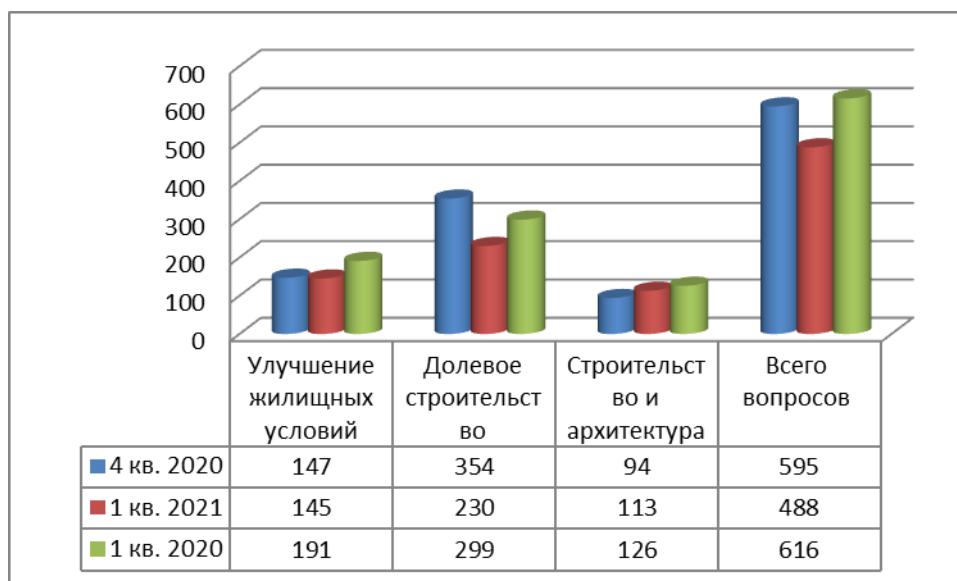
Устные обращения на справочный телефон

В 1 квартале 2021 года на справочный телефон министерства обратился 61 гражданин (в 4 квартале 2020 года – 46, в 1 квартале 2020 года -99)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 1 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года и 1 кварталом 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 и обращениях, поступивших с личного приема Губернатора Новосибирской области в 1 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года и 1 кварталом 2020 года.



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

По сравнению с 4 кварталом 2020 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2021 года уменьшилось на 18% (107 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2020 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2021 года уменьшилось на 21% (128 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 1 квартале 2021 года уменьшилось на 1% (2 обращения).

По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 1 квартале 2021 года уменьшилось на 24% (46 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 1 квартале 2021 года уменьшилось на 35% (124 обращения)

По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 1 квартале 2021 года уменьшилось на 23% (69 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 1 квартале 2021 года увеличилось на 20% (19 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2020 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 1 квартале 2021 года уменьшилось на 10% (13 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 1 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года и 1 кварталом 2020 года.

- Поддержано 104 (21%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в 4 квартале 2020 года –143 (24%), в 1 квартале 2020 года -76 (12%));

- Разъяснено 384 (79%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения (в 4 квартале 2020 года –452 (76%), в 1 квартале 2020 года – 539 (88%)).

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 11 обращениям (в 4 квартале 2020 года –12, в 1 квартале 2020 года -22)

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В 1 квартале 2021 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.