

## **Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в министерство строительства Новосибирской области в августе 2022 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.

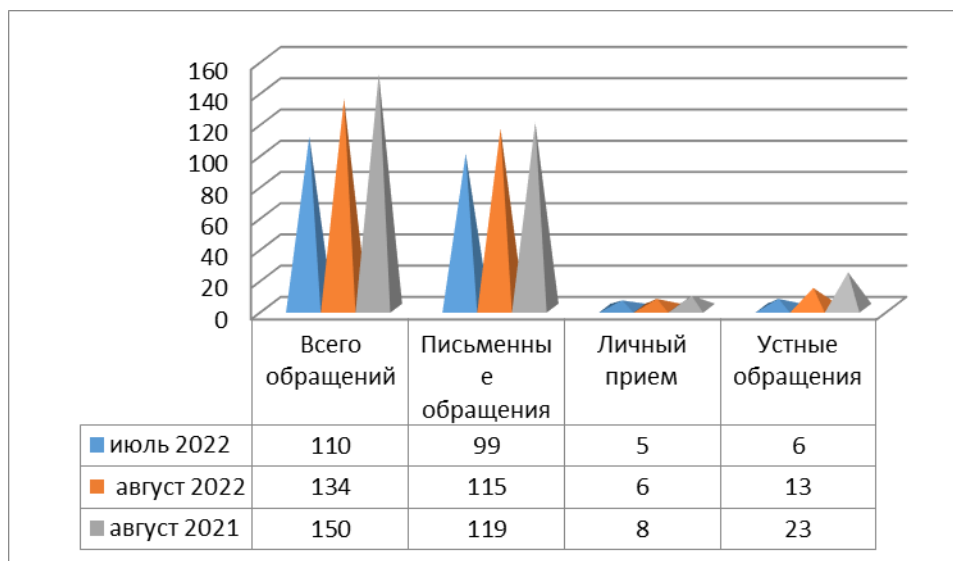
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)), 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 августе 2022 года в министерство поступило 134 обращения граждан (*в июле 2022 года - 110, в августе 2021 года - 150*), в том числе:

- 115 письменных обращений (*в июле 2022 года - 99, в августе 2021 года - 119*);
- 6 обращений на личном приеме (*в июле 2022 года - 5, в августе 2021 года - 8*);
- 13 устных обращений по справочному телефону (*в июле 2022 года - 6, в августе 2021 года - 23*);

## Структура и количество обращений, поступивших в министерство в августе 2022 года в сравнении с июлем 2022 года и августом 2021 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 целях реализации права граждан на личное обращение в любой государственный орган, орган местного самоуправления, на территории Новосибирской области обеспечена дополнительная возможность личного приема граждан в режиме видео или аудио-связи с применением специального программного обеспечения уполномоченными лицами Правительства Новосибирской области, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Новосибирской области, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устных обращениях вопросов.

В августе 2022 года было принято 6 граждан (*в июле 2022 года - 5, в августе 2021 года - 8*)

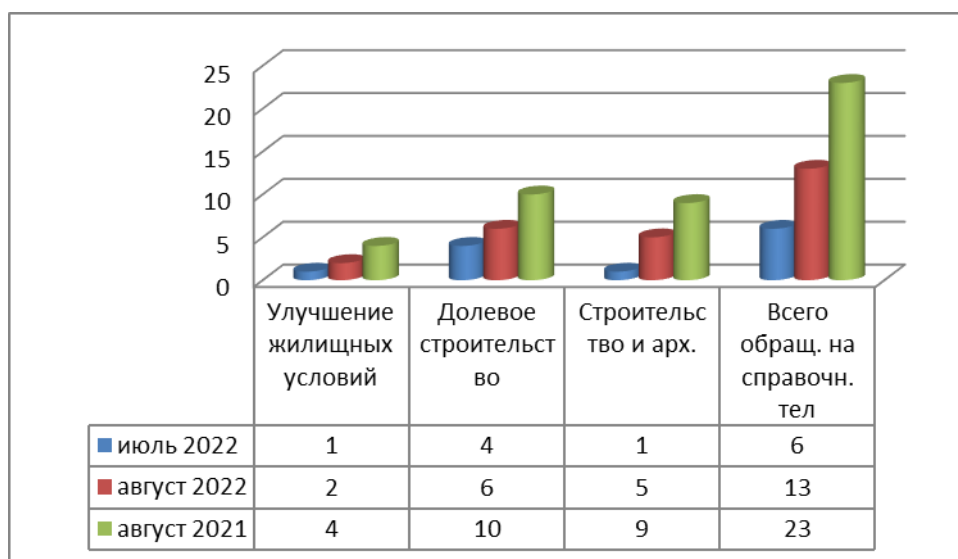
**Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в августе 2022 года в сравнении с июлем 2022 года и августом 2021 года**



**Устные обращения на справочный телефон**

В августе 2022 года на справочный телефон министерства обратилось 13 граждан (*в июле 2022 года - 6, в августе 2021 года - 23*)

**Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в августе 2022 года в сравнении с июлем 2022 года и августом 2021 года**



## Письменные обращения.

Все письменные обращения (115), 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 вышестоящими резолюциями в министерство поступило 68 письменных обращений (в июле 2022 года - 56, в августе 2021 года -54).

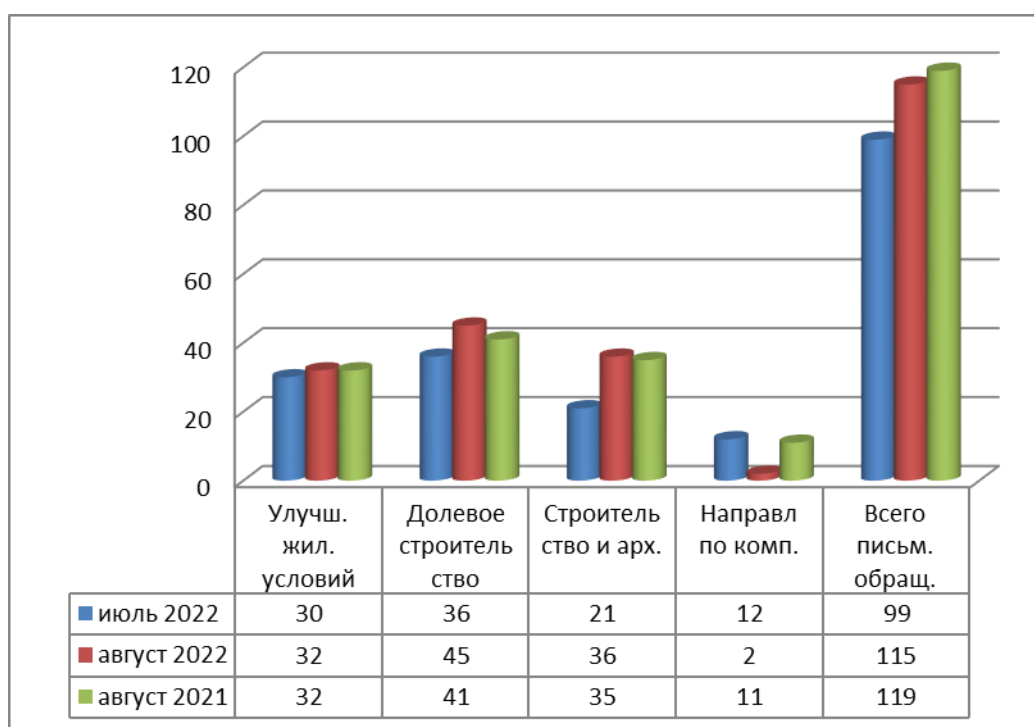
Непосредственно в министерство поступило 47 письменных обращения (в июле 2022 года - 43, в августе 2021 года - 65, в том числе на официальный сайт министерства - 14 (в июле 2022 года - 18, в августе 2021 года -28),

Из поступивших обращений:

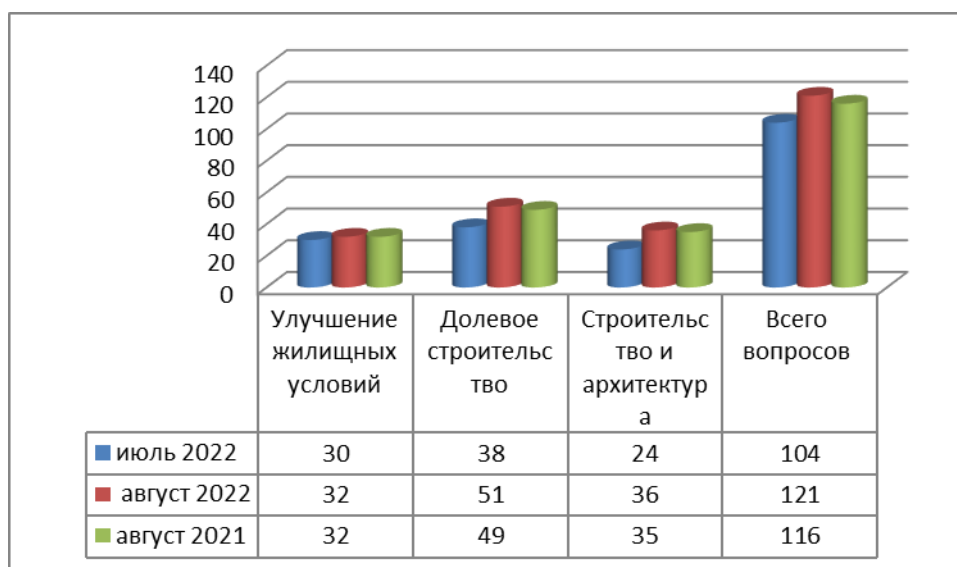
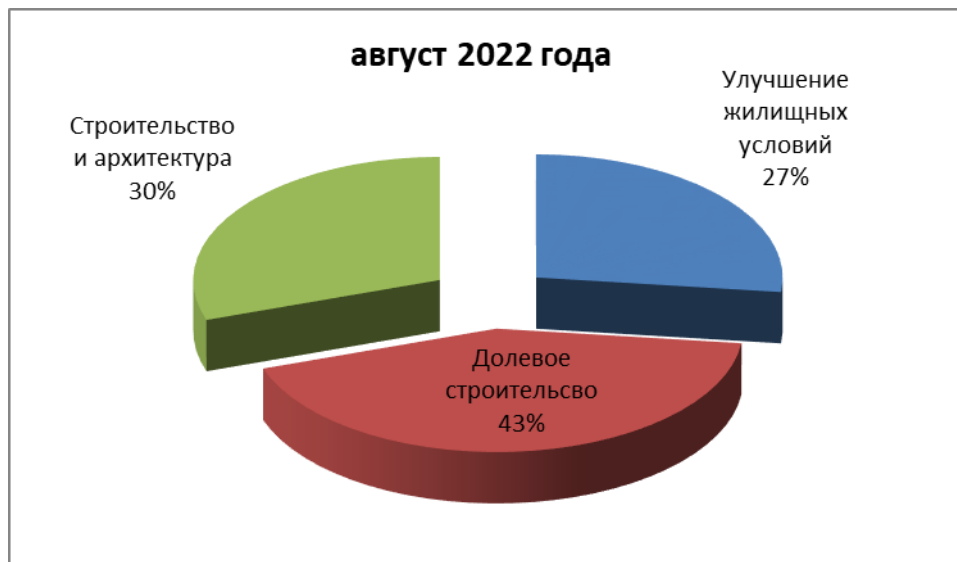
- жалобы - 4 (в июле 2022 года - 2, в августе 2021 года -1);
- запросы - 6 (в июле 2022 года - 8, в августе 2021 года -6);
- не обращения - 2 (в июле 2022 года - -; в августе 2021 года -3);
- предложения - - (в июле 2022 года - -; в августе 2021 года --);
- заявления - 103 (в июле 2022 года -89; в августе 2021 года -186);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти – 2 (в июле 2022 года - 12, в августе 2021 года - 5).

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 августе 2022 года в сравнении с июлем 2022 года и августом 2021 года.**



**Тематика и количество вопросов, содержащихся в письменных обращениях, относящихся к компетенции министерства строительства Новосибирской области, в том числе по резолюциям вышестоящих должностных лиц, обращениях на личных приемах в министерстве, поступивших в августе 2022 года в сравнении с июлем 2022 года и августом 2021 года.**



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с июлем 2022 года, в августе 2022 года общее количество обращений увеличилось на 16% (17 обращений).

По сравнению с августом 2021 года, в августе 2022 года общее количество обращений увеличилось на 4% (5 обращений).

По сравнению с июлем 2022 года, в августе 2022 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 7% (2 обращения).

По сравнению с августом 2021 года, в августе 2022 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий не изменилось.

По сравнению с июлем 2022 года, в августе 2022 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 34% (13 обращений).

По сравнению с августом 2021 года, в августе 2022 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 4% (2 обращения).

По сравнению с июлем 2022 года, в августе 2022 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 50% (12 обращений).

По сравнению с августом 2021 года, в августе 2022 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 3% (1 обращение).

**Результативность рассмотрения письменных обращений, относящихся к компетенции министерства строительства Новосибирской области, в том числе по резолюциям вышестоящих должностных лиц, обращений на личных приемах в министерстве, поступивших в июле 2022 года в сравнении с июнем 2022 года и июлем 2021 года.**

- Поддержано 18 обращений (15%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (*в июле 2022 года – 16 (17%), в августе 2021 года – 23 (20%);*

- Разъяснено 101 (85%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (*в июле 2022 года – 76 (83%), в августе 2021 года – 93 (80%)*)

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 августе 2022 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.