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

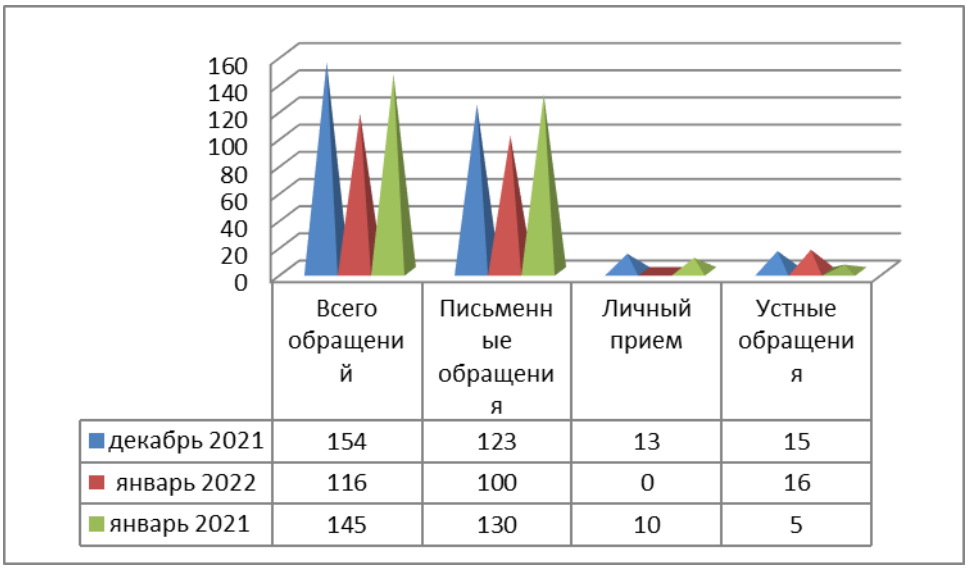
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному 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 январе 2022 года в министерство поступило 116 обращений граждан (*в декабре 2021 года -154, в январе 2021 года -145*), в том числе:

- 100 письменных обращений (*в декабре 2021 года - 123, в январе 2021 года -130*);
- личные приемы не проводились (*в декабре 2021 года было принято 13 граждан, в январе 2021 года -10*);
- 16 устных обращений по справочному телефону (*в декабре 2021 года -15, в январе 2021 года-5);*

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в январе 2022 года в сравнении с декабрем 2021 года и январем 2021 года.



	Всего обращений	Письменные обращения	Личный прием	Устные обращения
декабрь 2021	154	123	13	15
январь 2022	116	100	0	16
январь 2021	145	130	10	5

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 январе 2022 года личные приемы не проводились (*в декабре 2021 года было принято 13 граждан, в январе 2021 года - 10*)

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в январе 2022 года в сравнении с декабрем 2021 года и январем 2021 года

	Улучшение жилищных условий	Долевое строительство	Строительство и арх.	Всего обращ. на ЛП
декабрь 2021	0	13	0	13
январь 2022	0	0	0	0
январь2021	0	7	3	10

Устные обращения на справочный телефон

В январе 2022 года на справочный телефон министерства обратилось 16 граждан (*в декабре 2021 года -9, в январе 2021 года -5*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в январе 2022 года в сравнении с декабрем 2021 года и январем 2021 года

	Улучшение жилищных условий	Долевое строительство	Строительство и арх.	Всего обращ. на справочн. тел
декабрь 2021	2	9	4	15
январь 2022	3	8	5	16
январь 2021	1	2	2	5

Письменные обращения.

Все письменные обращения (100), 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 53 письменных обращения (*в декабре 2021 года - 61, в январе 2021 года -70*).

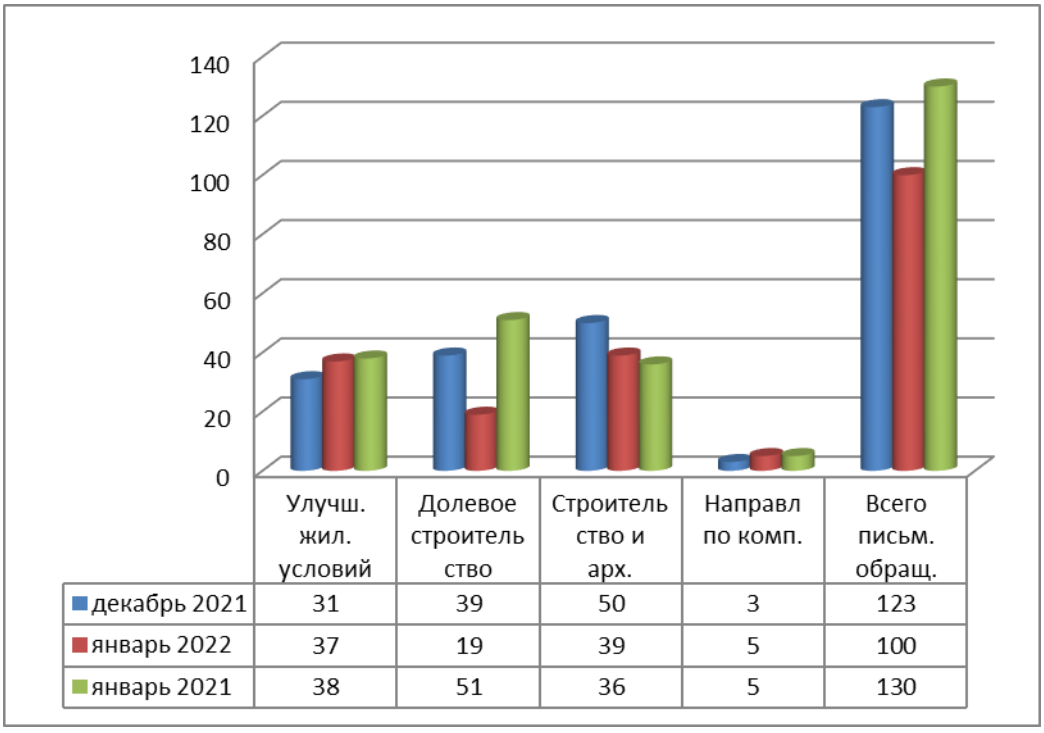
Непосредственно в министерство поступило 47 письменных обращений (*в декабре 2021 года - 62, в январе 2021 года -60*, в том числе на официальный сайт министерства - 10 (*в декабре 2021 года - 29, в январе 2021 года -28)*,

Из поступивших обращений:

- жалобы – 6 (*в декабре 2021 года - 5, в январе 2021 года -5*);
- запросы - 4 (*в декабре 2021 года - 4, в январе 2021 года -9*);
- не обращения -- (*в декабре 2021 года - 3; в январе 2021 года --);*
- предложения - - (*в декабре 2021 года --; в январе 2021 года --);*
- заявления – 90 (*в декабре 2021 года -111; в январе 2021 года -116);*
- *обращения, направленные по компетенции* в иные исполнительные органы государственной власти – 5 (*в декабре 2021 года - 3, в январе 2021 года -5).*

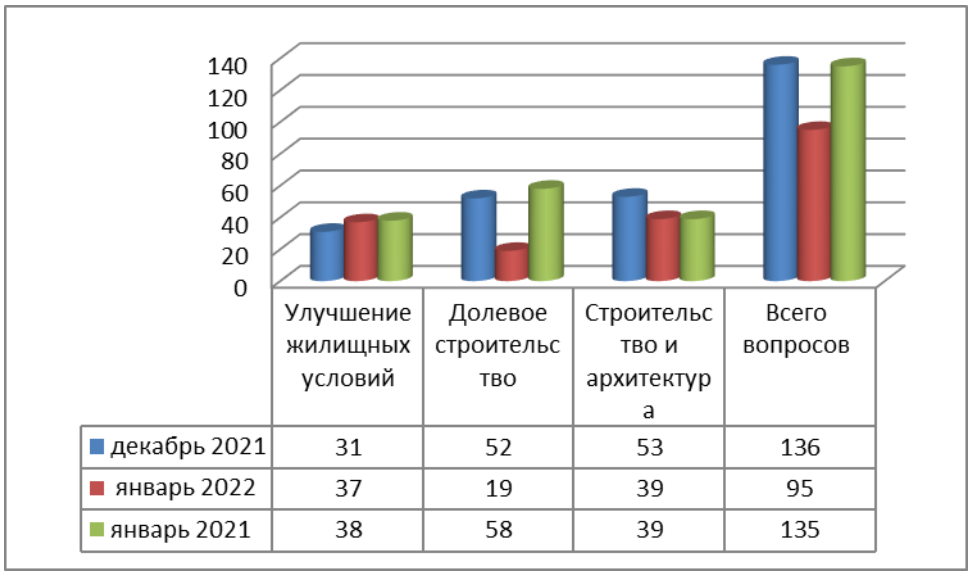
Поступившие письменные обращения, за исключением обращений, направленных по компетенции в иные исполнительные органы, поставлены на контроль. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда заявителю дан полный и объективный ответ.

Количество и тематика письменных обращений, поступивших в министерство в январе 2022 года в сравнении с декабрем 2021 года и январем 2021 года.



	Улучш. жил. условий	Долевое строительство	Строительство и арх.	Направл по комп.	Всего письм. обращ.
декабрь 2021	31	39	50	3	123
январь 2022	37	19	39	5	100
январь 2021	38	51	36	5	130

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 январе 2022 года в сравнении с декабрем 2021 года и январем 2021 года.



	Улучшение жилищных условий	Долевое строительство	Строительство и архитектура	Всего вопросов
декабрь 2021	31	52	53	136
январь 2022	37	19	39	95
январь 2021	38	58	39	135

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с декабрем 2021 года, в январе 2022 года общее количество обращений уменьшилось на 30% (41 обращение).

По сравнению с январем 2021 года, в январе 2022 года общее количество обращений уменьшилось на 29% (40 обращений).

По сравнению с декабрем 2021 года, в январе 2022 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 19% (6 обращений).

По сравнению с январем 2021 года, в январе 2022 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных уменьшилось на 3% (1 обращение).

По сравнению с декабрем 2021 года, в январе 2022 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 63% (33 обращения).

По сравнению с январем 2021 года, в январе 2022 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 67% (39 обращений).

По сравнению с декабрем 2021 года, в январе 2022 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 64% (34 обращения).

По сравнению с январем 2021 года, в январе 2022 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры не изменилось.

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 январе 2022 года в сравнении с декабрем 2021 года и январем 2021 года.

- Поддержано 6 обращений (6%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (*в декабре 2021 года – 34 (25%), в январе 2021 года – 17 (13%)*;
- Разъяснено 89 (94%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (*в декабре 2021 года 102 – (75%), в январе 2021 года – 118 (87%)*

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 январе 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.