

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в министерство строительства Новосибирской области за август 2023 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.

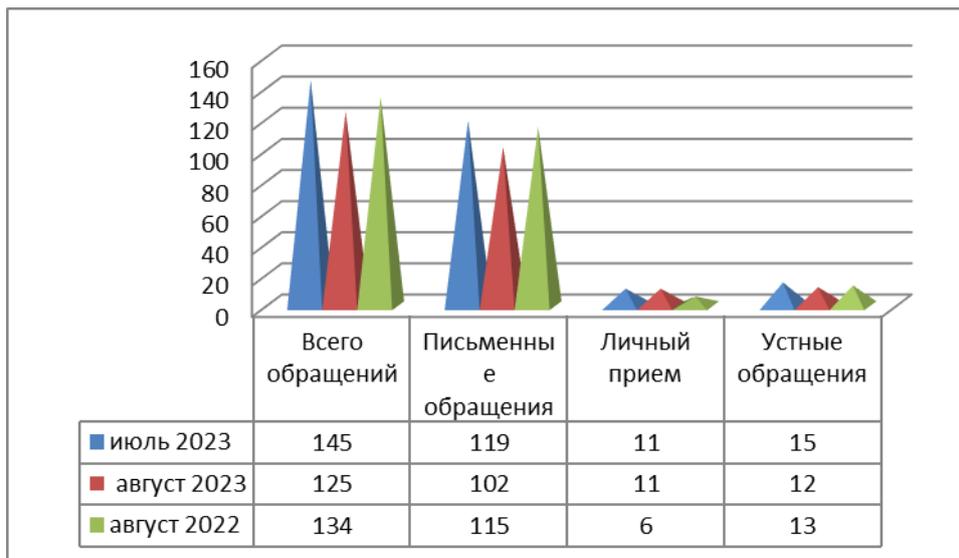
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному 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 августе 2023 года в министерство поступило 125 обращений граждан (*в июле 2023 года -145, в августе 2022 года -134*), в том числе:

- 102 письменных обращения (*в июле 2023 года -119, в августе 2022 года - 115*);
- 11 обращений на личном приеме (*в июле 2023 года - 11, в августе 2022 года - 6*);
- 12 устных обращений по справочному телефону (*в июле 2023 года - 15, в августе 2022 года - 13*);

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в августе 2023 года в сравнении с июлем 2023 года и августом 2022 года.



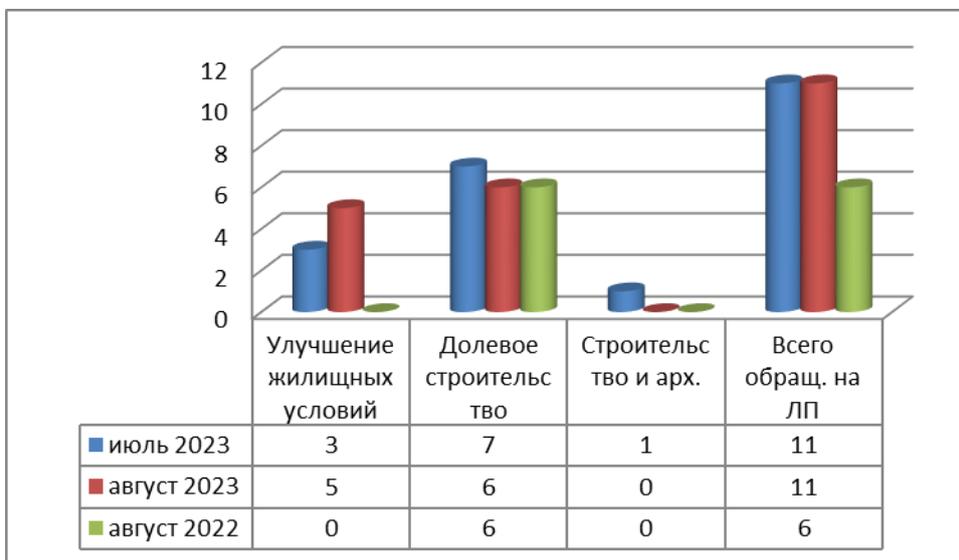
Личный прием.

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 2023 года было принято 11 граждан (в июле 2023 года - 11, в августе 2022 года - 6)

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в августе 2023 года в сравнении с июлем 2023 года и августом 2022 года



Устные обращения на справочный телефон

В августе 2023 года на справочный телефон министерства обратилось 12 граждан (в июле 2023 года - 15, в августе 2022 года - 13)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в августе 2023 года в сравнении с июлем 2023 года и августом 2022 года



Письменные обращения.

Все письменные обращения (102), 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 61 письменное обращение (*в июле 2023 года - 61, в августе 2022 года -68*).

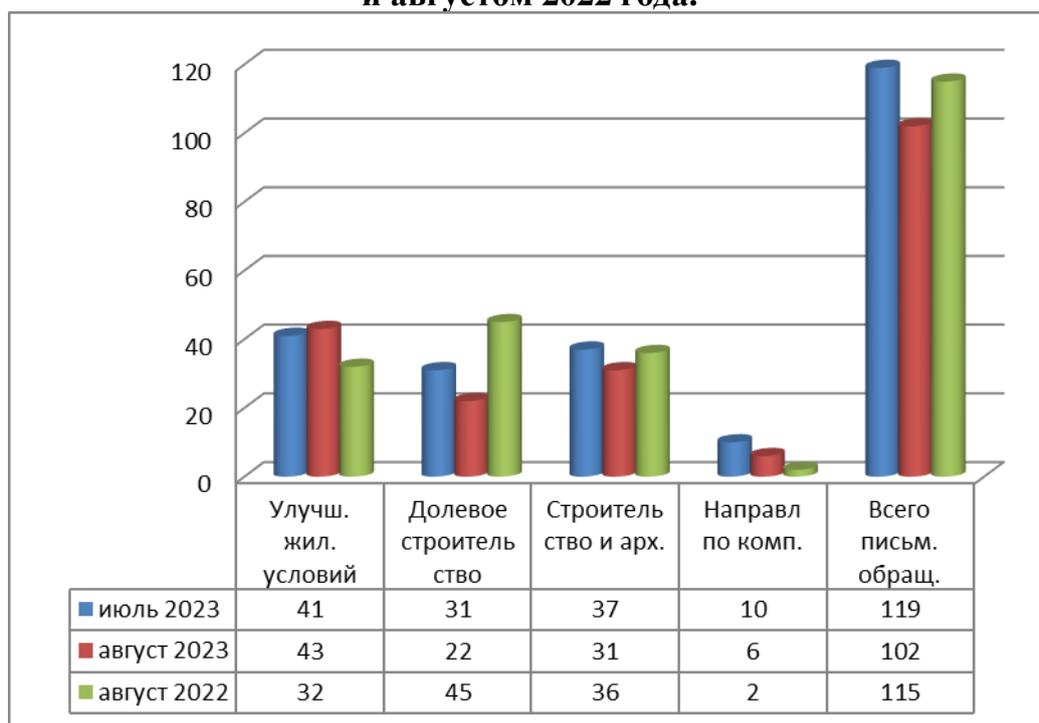
Непосредственно в министерство поступило 41 письменное обращение (*в июле 2023 года - 58, в августе 2022 года - 47*, в том числе на официальный сайт министерства - 9 (*в июле 2023 года - 24, в августе 2022 года -14*),

Из поступивших обращений:

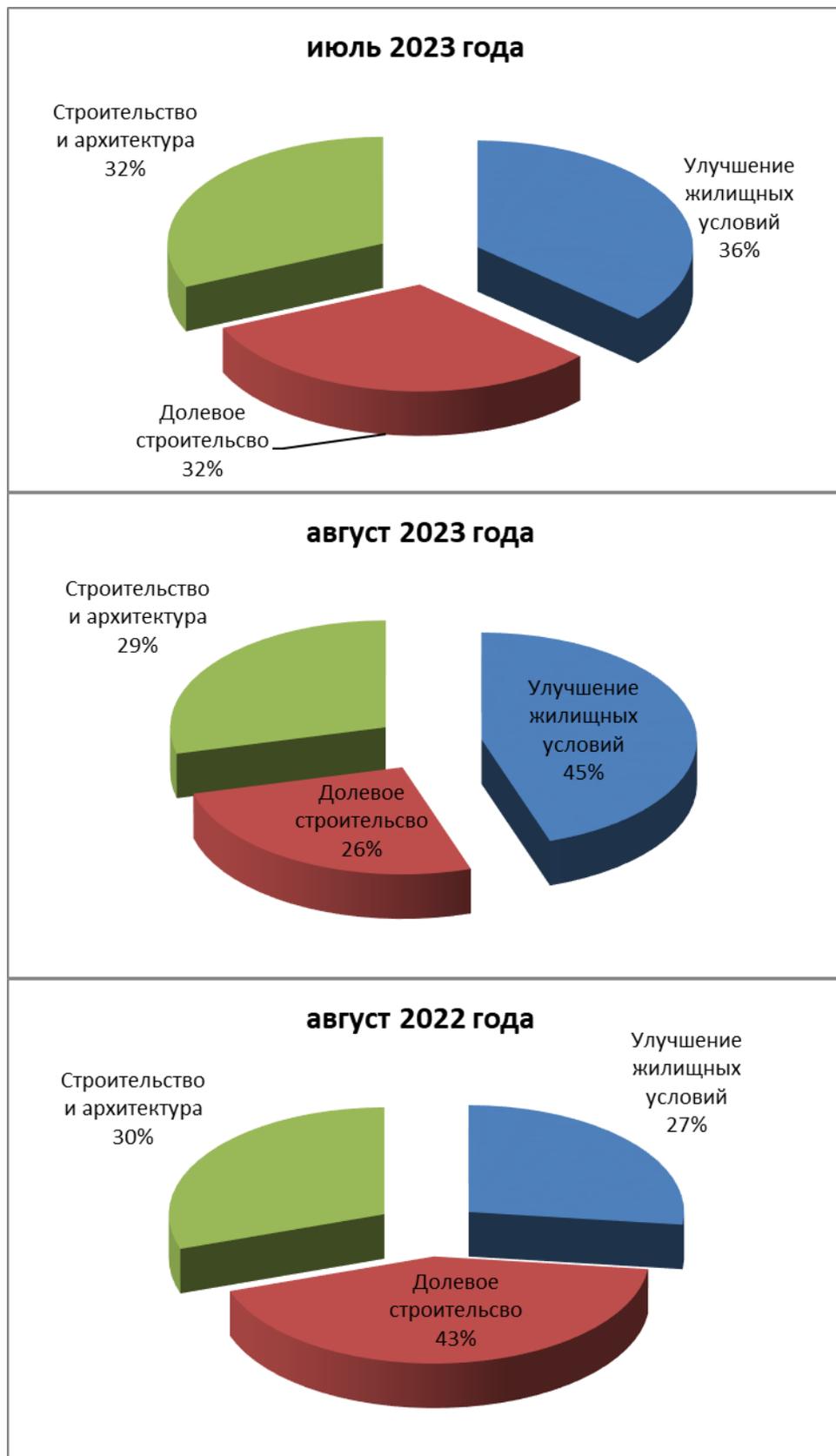
- жалобы - 3 (*в июле 2023 года - 6, в августе 2022 года -4*);
- запросы – 12 (*в июле 2023 года - 6, в августе 2022 года -6*);
- не обращения – 1 (*в июле 2023 года - 1; в августе 2022 года -2*);
- предложения - - (*в июле 2023 года - -; в августе 2022 года --*);
- заявления - 86 (*в июле 2023 года -106; в августе 2022 года -103*);
- *обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти – 6 (в июле 2023 года - 10, в августе 2022 года – 2).*

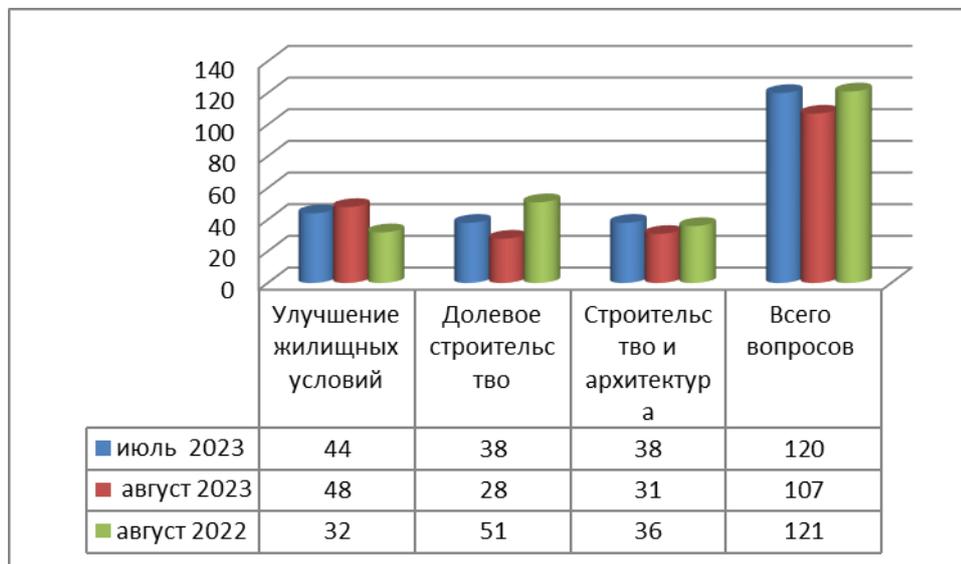
Поступившие письменные обращения, за исключением обращений, направленных по компетенции в иные исполнительные органы, поставлены на контроль. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда заявителю дан полный и объективный ответ.

Количество и тематика письменных обращений, поступивших в министерство в августе 2023 года в сравнении с июлем 2023 года и августом 2022 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 2023 года в сравнении с июлем 2023 года и августом 2022 года.





Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с июлем 2023 года, в августе 2023 года общее количество обращений уменьшилось на 11% (13 обращений).

По сравнению с августом 2022 года, в августе 2023 года общее количество обращений уменьшилось на 12% (14 обращений).

По сравнению с июлем 2023 года, в августе 2023 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 9% (4 обращения).

По сравнению с августом 2022 года, в августе 2023 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий уменьшилось на 50% (16 обращений).

По сравнению с июлем 2023 года, в августе 2023 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 26% (10 обращений).

По сравнению с августом 2022 года, в августе 2023 года количество обращений по вопросам долевого строительства уменьшилось на 45% (23 обращения).

По сравнению с июлем 2023 года, в августе 2023 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 18% (7 обращений).

По сравнению с августом 2022 года, в августе 2023 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры уменьшилось на 14% (5 обращений).

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, рассмотренных в августе 2023 года (поступивших в июле 2023 года) в сравнении с рассмотренными в июле 2023 года и августе 2022 года (поступившими в июне 2023 года июле 2022 года)

- Поддержано 10 обращений (8%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в июле 2023 года – 15 (15%), в августе 2022 года – 16 (17%);
- Разъяснено 110 (92%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в июле 2023 года – 85 (85%), в августе 2022 года – 76 (83%)

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 2023 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.