

Информационно-статистический обзор обращений граждан в министерство строительства Новосибирской области за декабрь 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.

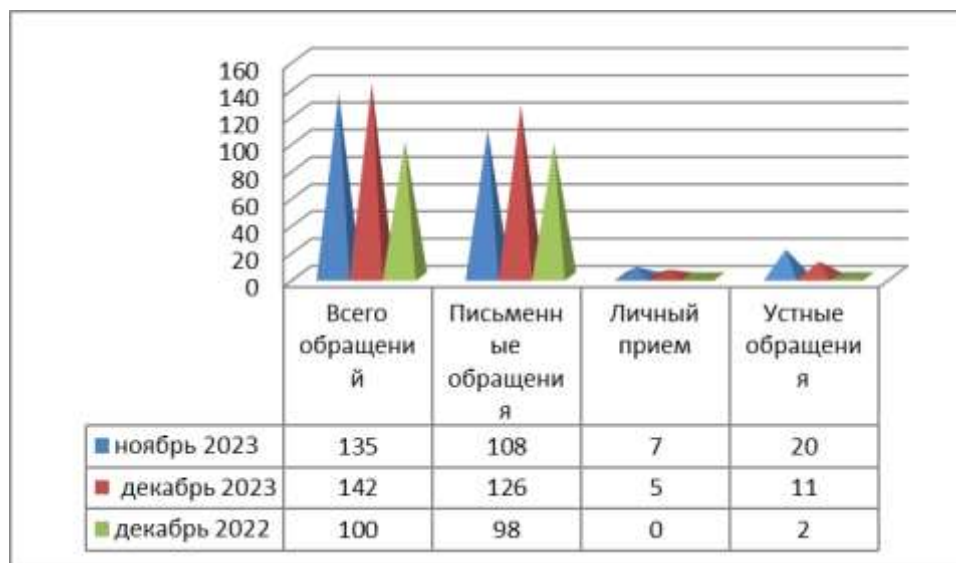
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), устно по справочному 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, от 29.09.2023 № 169-НПА).

В декабре 2023 года в министерство поступило 142 обращений граждан (*в ноябре 2023 года -135, в декабре 2022 года -100*), в том числе:

- 126 письменных обращений (*в ноябре 2023 года -108, в декабре 2022 года - 98*);
- 7 обращений на личном приеме (*в ноябре 2023 года - 7, в декабре 2022 года --*);
- 11 устных обращений по справочному телефону (*в ноябре 2023 года - 20, в декабре 2022 года - 2*);

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 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 декабре 2023 года было принято 5 граждан (в ноябре 2023 года - 7, в декабре 2022 года – личные приемы не проводились)

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 2022 года



Устные обращения на справочный телефон

В декабре 2023 года на справочный телефон министерства обратилось 11 граждан (*в ноябре 2023 года - 20, в декабре 2022 года - 2*)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 2022 года



Письменные обращения.

Все письменные обращения (126), 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 69 письменных обращений (в ноябре 2023 года - 35, в декабре 2022 года - 51).

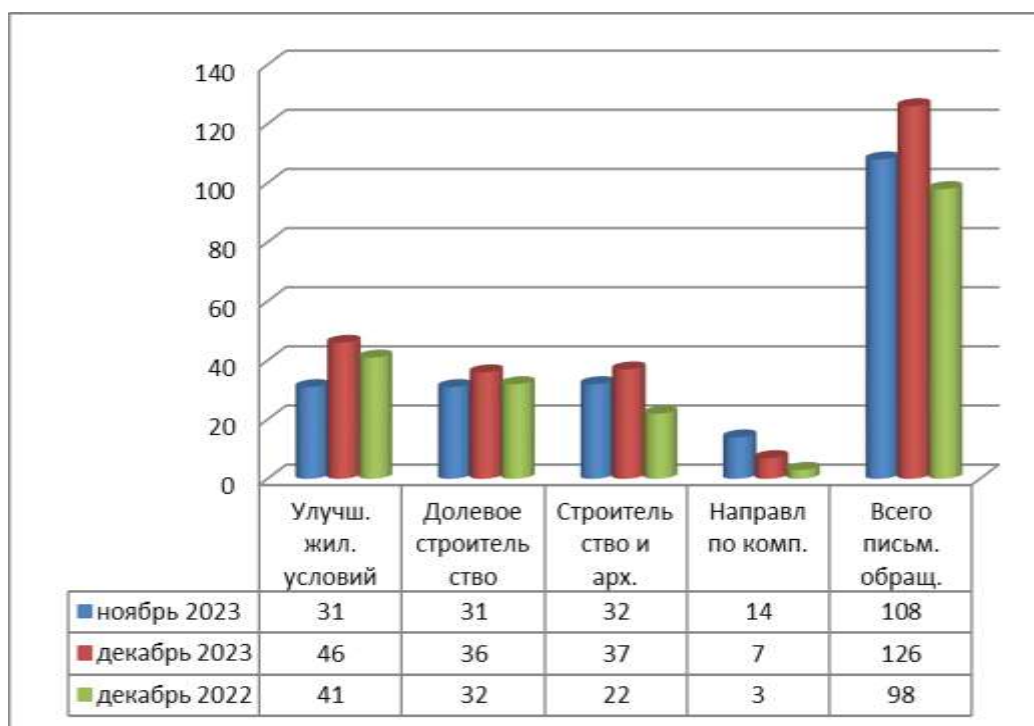
Непосредственно в министерство поступило 57 письменных обращений (в ноябре 2023 года - 73, в декабре 2022 года - 47, в том числе на официальный сайт министерства - 25 (в ноябре 2023 года - 30, в декабре 2022 года - 22),

Из поступивших обращений:

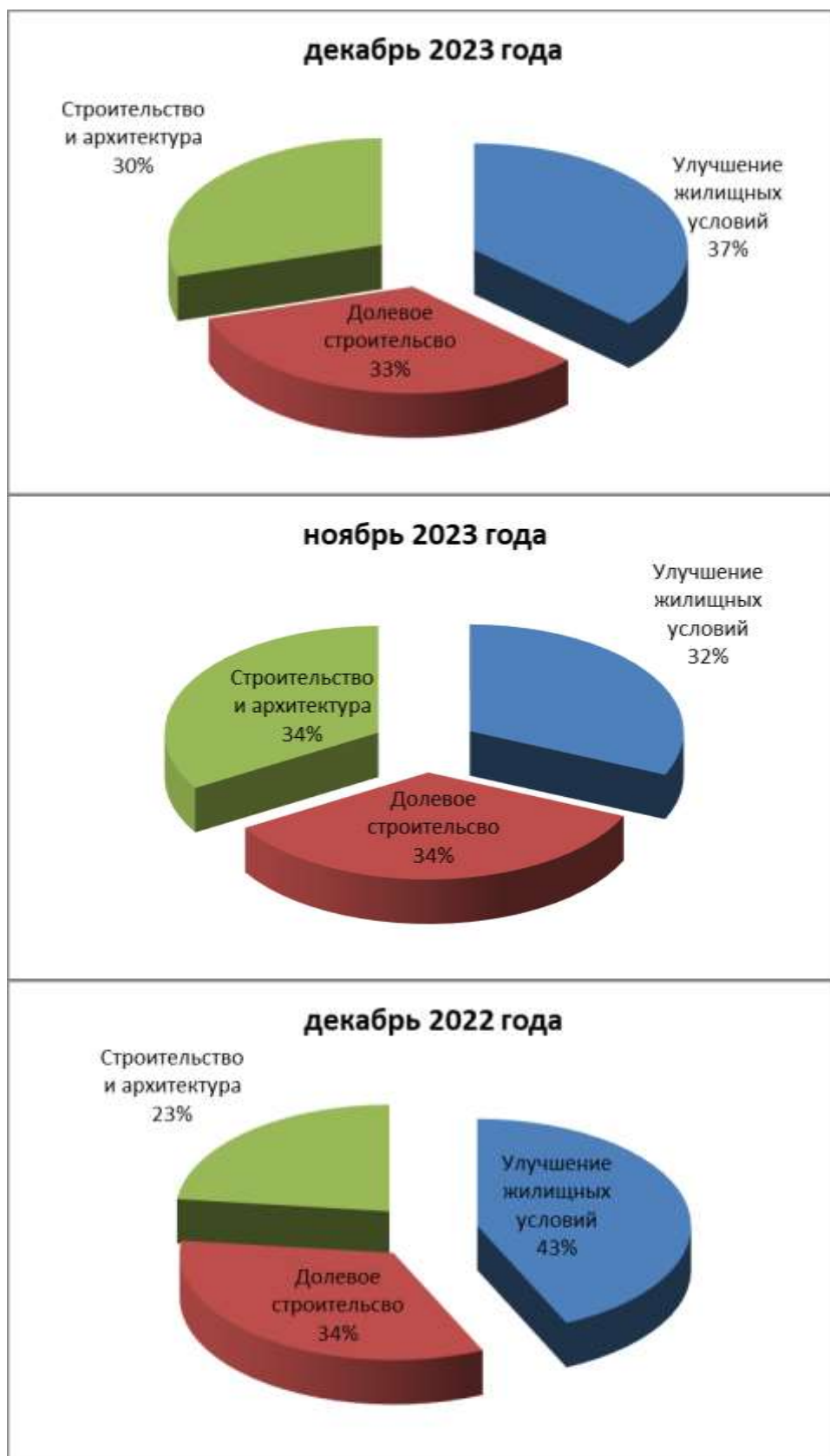
- жалобы - 8 (в ноябре 2023 года - 8, в декабре 2022 года - 5);
- запросы - 1 (в ноябре 2023 года - 7, в декабре 2022 года - 4);
- не обращения - - (в ноябре 2023 года - 1; в декабре 2022 года - 1);
- предложения - - (в ноябре 2023 года - 1; в декабре 2022 года - -);
- заявления - 117 (в ноябре 2023 года - 91; в декабре 2022 года - 88);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 7 (в ноябре 2023 года - 14, в декабре 2022 года - 3).

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 декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 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 декабре 2023 года в сравнении с ноябрем 2023 года и декабрем 2022 года.





Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с ноябрем 2023 года, в декабре 2023 года общее количество обращений увеличилось на 23% (23 обращения).

По сравнению с декабрем 2022 года, в декабре 2023 года общее количество обращений увеличилось на 31% (29 обращений).

По сравнению с ноябрем 2023 года, в декабре 2023 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 44% (14 обращений).

По сравнению с декабрем 2022 года, в декабре 2023 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 12% (5 обращений).

По сравнению с ноябрем 2023 года, в декабре 2023 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 17% (6 обращений).

По сравнению с декабрем 2022 года, в декабре 2023 года количество обращений по вопросам долевого строительства увеличилось на 28% (9 обращений).

По сравнению с ноябрем 2023 года, в декабре 2023 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 9% (3 обращения).

По сравнению с декабрем 2022 года, в декабре 2023 года количество обращений по вопросам строительства и архитектуры увеличилось на 68% (15 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 декабре 2023 года (поступивших в ноябре 2023 года) в сравнении с рассмотренными в ноябре 2023 года и декабре 2022 года (поступившими в октябре 2023 года и ноябре 2022 года)

- Поддержано 5 обращений (5%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в ноябре 2023 года – 3 (3%), в декабре 2022 года – 23 (27%);
- Разъяснено 96 (95%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в ноябре 2023 года – 83 (97%), в декабре 2022 года – 63 (73%).

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 декабре 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.