

## **Информационно-статистический обзор обращений граждан в министерство строительства Новосибирской области за ноябрь 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.

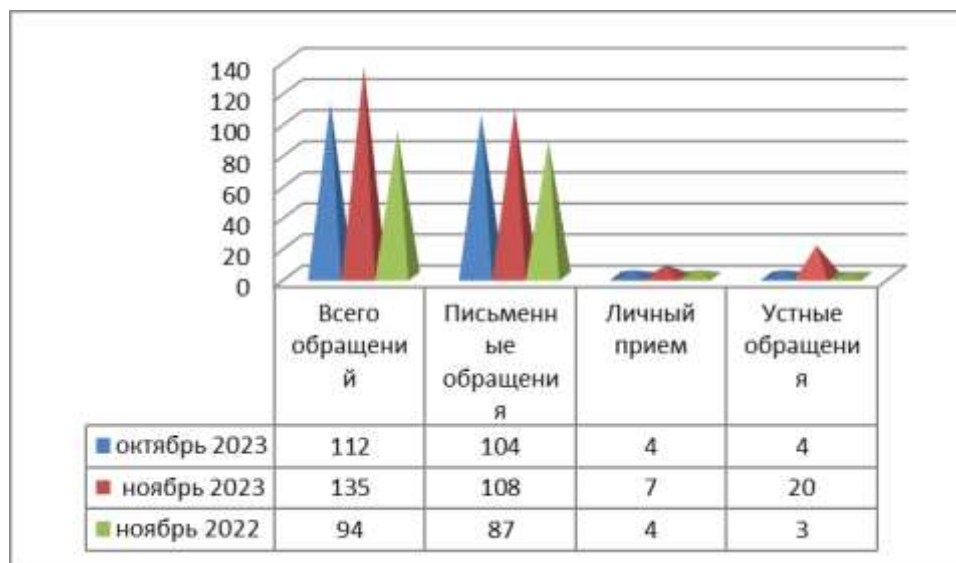
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство строительства Новосибирской области реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)),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

В ноябре 2023 года в министерство поступило 135 обращений граждан (*в октябре 2023 года -112, в ноябре 2022 года -94*), в том числе:

- 108 письменных обращений (*в октябре 2023 года -104, в ноябре 2022 года - 87*);
- 7 обращений на личном приеме (*в октябре 2023 года - 4, в ноябре 2022 года -4*);
- 20 устных обращений по справочному телефону (*в октябре 2023 года - 4, в ноябре 2022 года - 3*);

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в ноябре 2023 года в сравнении с октябрём 2023 года и ноябрем 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 ноябре 2023 года было принято 7 граждан (в октябре 2023 года - 4, в ноябре 2022 года - 4)

**Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерство в ноябре 2023 года в сравнении с октябрем 2023 года и ноябрем 2022 года**



**Устные обращения на справочный телефон**

В ноябре 2023 года на справочный телефон министерства обратилось 20 граждан (в октябре 2023 года - 4, в ноябре 2022 года - 3)

**Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в ноябре 2023 года в сравнении с октябрем 2023 года и ноябрем 2022 года**



### Письменные обращения.

Все письменные обращения (108), 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 35 письменных обращений (в октябре 2023 года - 28, в ноябре 2022 года -40).

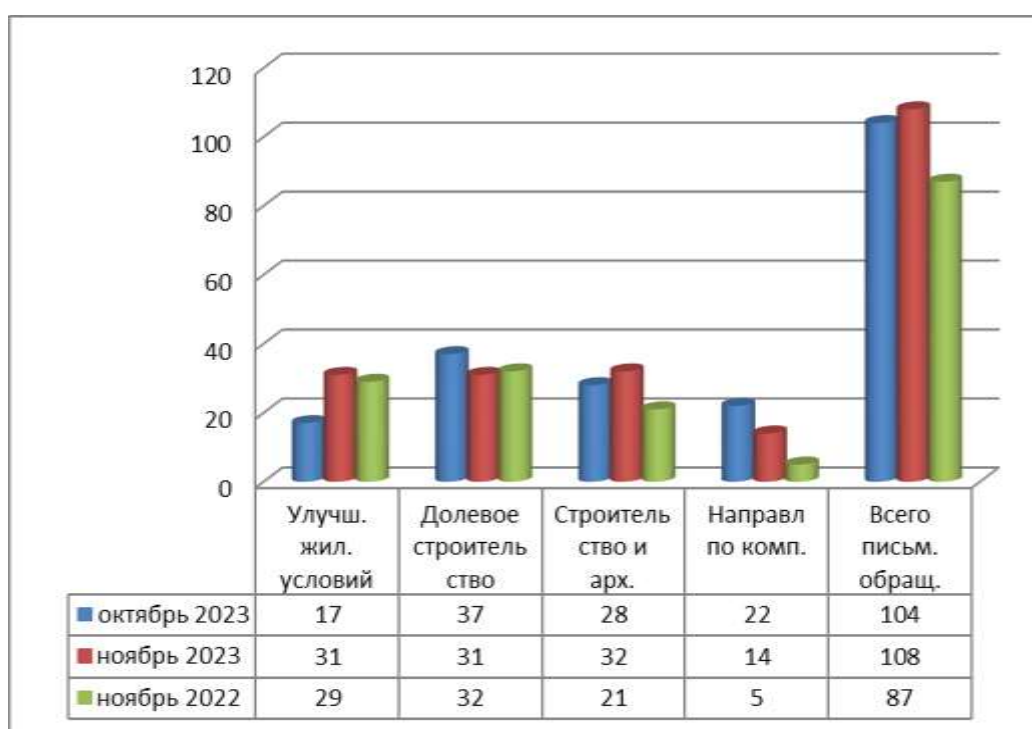
Непосредственно в министерство поступило 73 письменных обращения (в октябре 2023 года - 76, в ноябре 2022 года - 47, в том числе на официальный сайт министерства - 30 (в октябре 2023 года - 25, в ноябре 2022 года -19),

Из поступивших обращений:

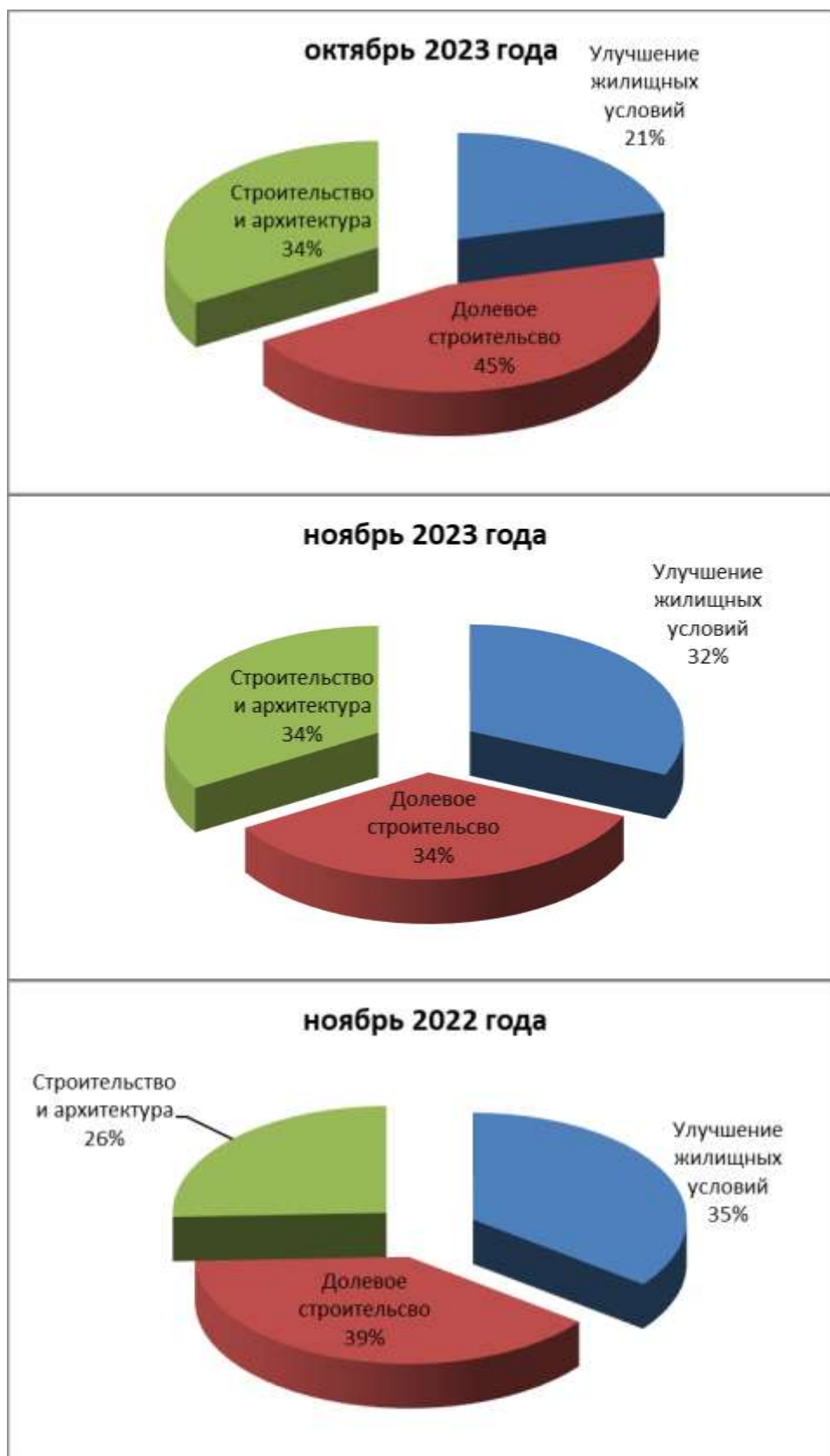
- жалобы - 8 (в октябре 2023 года - 8, в ноябре 2022 года -4);
- запросы - 7 (в октябре 2023 года - 8, в ноябре 2022 года -6);
- не обращения - 1 (в октябре 2023 года - 1; в ноябре 2022 года - -);
- предложения - 1 (в октябре 2023 года - -; в ноябре 2022 года - -);
- заявления - 91 (в октябре 2023 года -87; в ноябре 2022 года -77);
- обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 14 (в октябре 2023 года - 22, в ноябре 2022 года - 5).

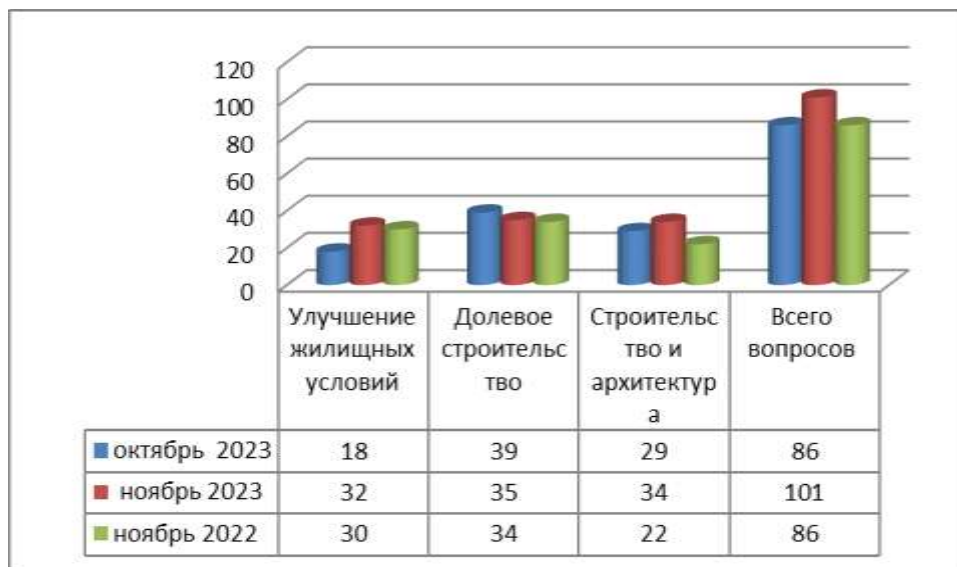
Поступившие письменные обращения, за исключением обращений, направленных по компетенции в иные исполнительные органы, поставлены на контроль. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда заявителю дан полный и объективный ответ.

#### **Количество и тематика письменных обращений, поступивших в министерство в ноябре 2023 года в сравнении с октябрём 2023 года и ноябрем 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 ноябре 2023 года в сравнении с октябрем 2023 года и ноябрем 2022 года.**





Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что по сравнению с октябрём 2023 года, в ноябре 2023 года общее количество обращений увеличилось на 17% (15 обращений).

По сравнению с ноябрем 2022 года, в ноябре 2023 года общее количество обращений увеличилось на 17% (15 обращений).

По сравнению с октябрём 2023 года, в ноябре 2023 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 77% (14 обращений).

По сравнению с ноябрем 2022 года, в ноябре 2023 года количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий увеличилось на 6% (2 обращения).

По сравнению с октябрём 2023 года, в ноябре 2023 года количество обращений по вопросам  долевого строительства  увеличилось на 10% (4 обращения).

По сравнению с ноябрем 2022 года, в ноябре 2023 года количество обращений по вопросам  долевого строительства  увеличилось на 3% (1 обращение).

По сравнению с октябрём 2023 года, в ноябре 2023 года количество обращений по вопросам  строительства и архитектуры  увеличилось на 17% (5 обращений).

По сравнению с ноябрем 2022 года, в ноябре 2023 года количество обращений по вопросам  строительства и архитектуры  увеличилось на 54% (12 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 ноябре 2023 года (поступивших в октябре 2023 года) в сравнении с рассмотренными в октябре 2023 года и ноябре 2022 года (поступившими в сентябре 2023 года и октябре 2022 года)**

- Поддержано 3 обращения (3%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (в октябре 2023 года – 3 (3%), в ноябре 2022 года – 18 (25%);
- Разъяснено 98 (97%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) (в октябре 2023 года – 90 (97%), в ноябре 2022 года – 55 (75%).

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 ноябре 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.