

**Информационно-статистический обзор обращений граждан,
организаций и общественных объединений, поступивших в министерство
строительства Новосибирской области в 3 квартале 2023 года.**

Рассмотрение обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - граждане) в министерстве строительства Новосибирской области (далее – министерство), ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области и министерства. Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет отдел организационно-контрольной и кадровой работы министерства.

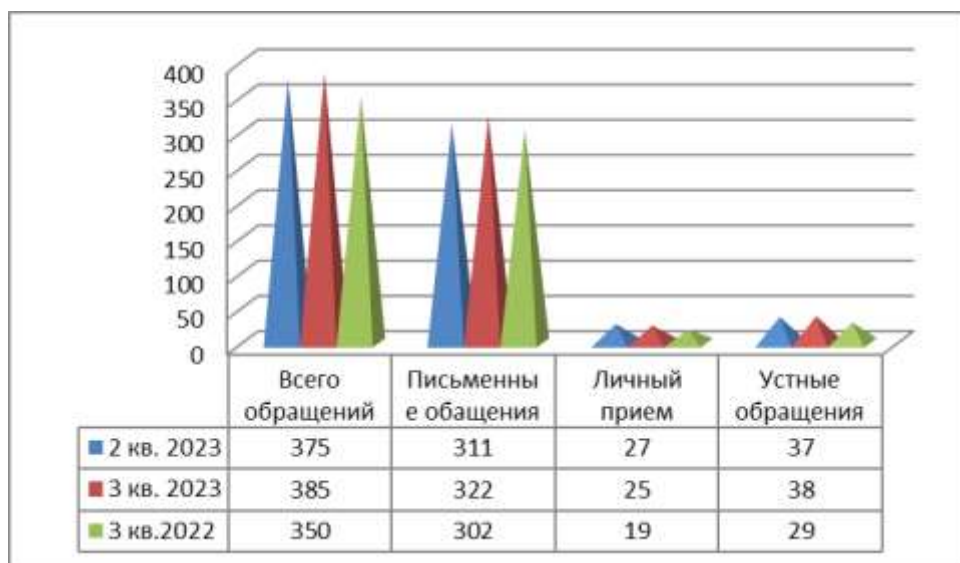
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), а также лично на личных приемах.

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 3 квартале 2023 года в министерство поступило 385 обращений граждан (*во 2 квартале 2023 года – 375, в 3 квартале 2022 года - 350*), в том числе:

- 322 письменных обращения (*во 2 квартале 2023 года - 311, в 3 квартале 2022 года - 302*);
- 25 обращений на личном приеме (*во 2 квартале 2023 года - 27, в 3 квартале 2022 года - 19*);
- 38 устных обращений по справочному телефону (*во 2 квартале 2023 года - 37, в 3 квартале 2022 года – 29*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 3 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года и 3 кварталом 2022 года.



Письменные обращения граждан.

Все письменные обращения, поступившие в министерство, зарегистрированы в специализированной компьютерной сетевой системе СЭДД

В 3 квартале 2023 года в министерство поступило 322 письменных обращения, (во 2 квартале 2023 года –311, в 3 квартале 2022 года -302).

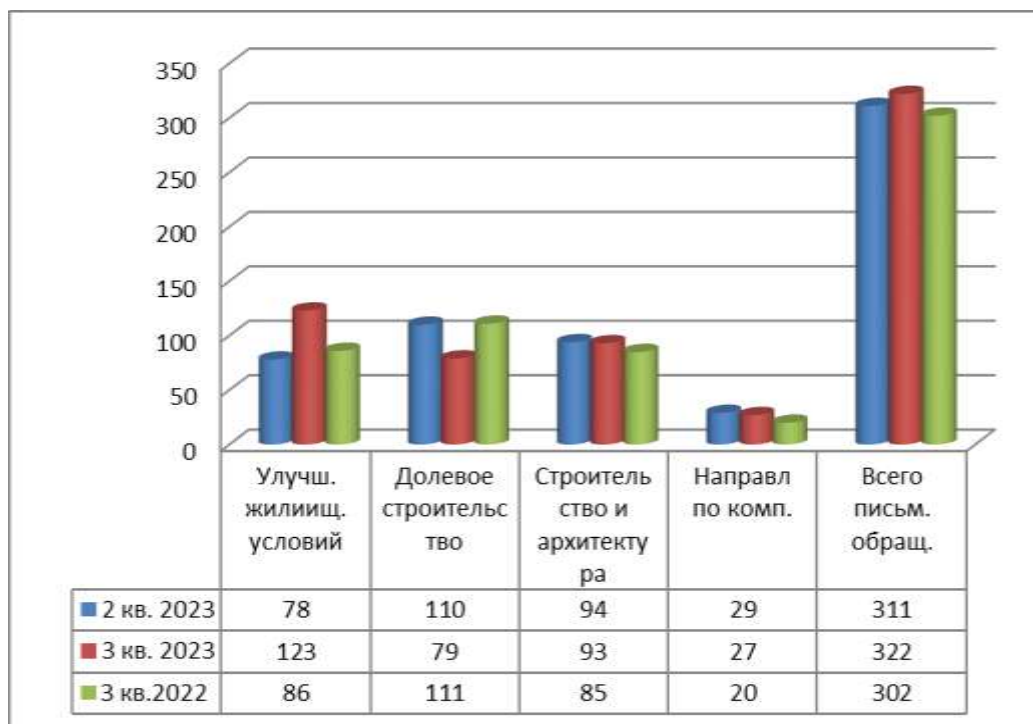
Из поступивших обращений:

- жалобы - 9 (во 2 квартале 2023 года –10, в 3 квартале 2022 года - 9);
- запросы - 23 (во 2 квартале 2023 года –29, в 3 квартале 2022 года - 19);
- предложения - - (во 2 квартале 2023 года --, в 3 квартале 2022 года --);
- не обращения - 2 (во 2 квартале 2023 года -3, в 3 квартале 2022 года -2);
- заявления - 288 (во 2 квартале 2023 года –260, в 3 квартале 2022 года -281).

- Обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти - 27 (во 2 квартале 2023 года –29, в 3 квартале 2022 года -20)

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 3 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года и 3 кварталом 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 3 квартале 2023 года было принято 25 граждан (во 2 квартале 2023 года - 27 граждан, в 3 квартале 2022 года -19 граждан).

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерстве в 3 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года и 3 кварталом 2022 года.



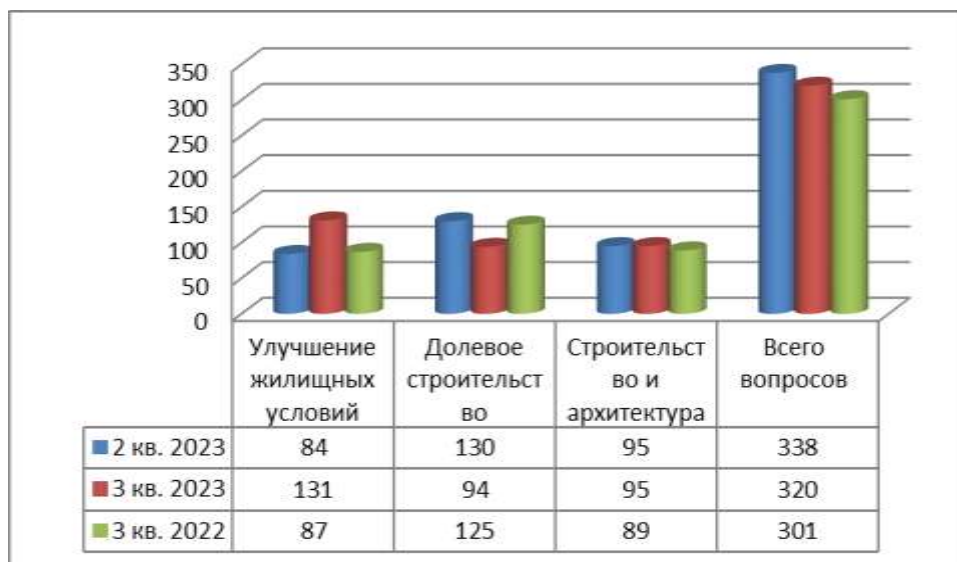
Устные обращения на справочный телефон

В 3 квартале 2023 года на справочный телефон министерства обратилось 38 граждан (во 2 квартале 2023 года – 37, в 3 квартале 2022 года -29)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 3 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года и 3 кварталом 2022 года



Тематика и количество вопросов, содержащихся в письменных обращениях, относящихся к компетенции министерства строительства Новосибирской области, в том числе с резолюцией Губернатора Новосибирской области и Первого Заместителя Губернатора Новосибирской области, обращениях на личных приемах в министерстве и обращениях, поступивших с личного приема Губернатора Новосибирской области в 3 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года и 3 кварталом 2022 года.



Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на исполнение в министерство показывает, что:

По сравнению со 2 кварталом 2023 года общее количество обращений граждан в 3 квартале 2023 года уменьшилось на 5% (18 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2022 года общее количество обращений граждан в 3 квартале 2023 года увеличилось на 6% (19 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 3 квартале 2023 года увеличилось на 56% (47 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2022 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 3 квартале 2023 года увеличилось на 50% (44 обращения).

По сравнению со 2 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 3 квартале 2023 года уменьшилось на 28% (36 обращений)

По сравнению с 3 кварталом 2022 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 3 квартале 2023 года уменьшилось на 25% (31 обращение)

По сравнению со 2 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 3 квартале 2023 года не изменилось.

По сравнению с 3 кварталом 2022 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 3 квартале 2023 года увеличилось на 7% (6 обращений).

Результативность рассмотрения обращений, относящихся к компетенции министерства строительства, поступивших в министерство в 3 квартале 2023 года в сравнении со 2 кварталом 2023 года и 3 кварталом 2022 года.

- Поддержано 17 обращений (5%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) *(во 2 квартале 2023 года 40 (13%), в 3 квартале 2022 года – 50 (17%))*;
- Разъяснено 303 (95%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) *(во 2 квартале 2023 года 269 (87%), в 3 квартале 2022 года – 251 (83%))*.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В 3 квартале 2023 года все обращения рассмотрены без нарушения порядка рассмотрения обращений граждан.

Отделом организационно-контрольной и кадровой работы министерства готовится и предоставляется министру строительства Новосибирской области информация о количестве и тематике обращений, поступивших в министерство.

На основе анализа тематики и количества обращений граждан по наиболее актуальным проблемам принимаются решения о проведении совещаний и проверок.

Организация работы в министерстве позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.