

**Информационно-статистический обзор обращений граждан,  
поступивших в министерство строительства Новосибирской области  
в 3 квартале 2024 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](http://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, от 23.09.2024 № 171-НПА).

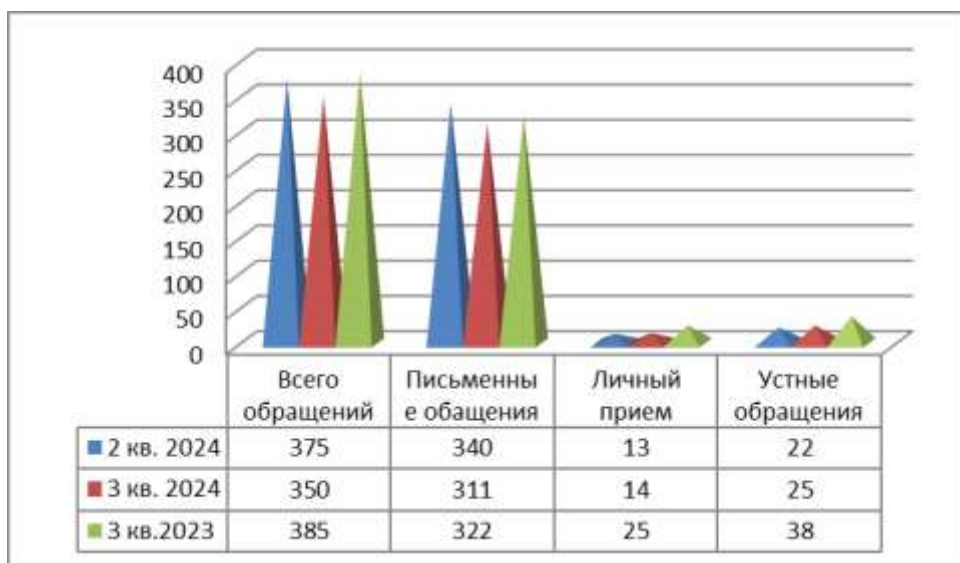
В 3 квартале 2024 года в министерство поступило 350 обращений граждан (*во 2 квартале 2024 года –375, в 3 квартале 2023 года - 385*), в том числе:

- 311 письменных обращений (*во 2 квартале 2024 года - 340, в 3 квартале 2023 года -322*);

-14 обращений на личном приеме (*во 2 квартале 2024 года - 13, в 3 квартале 2023 года - 25*);

- 25 устных обращений по справочному телефону (*во 2 квартале 2024 года - 22, в 3 квартале 2023 года – 38*)

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 3 квартале 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года и 3 кварталом 2023 года.**



**Письменные обращения граждан.**

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

В 3 квартале 2024 года в министерство поступило 311 письменных обращения, (во 2 квартале 2024 года –340, в 3 квартале 2023 года -322).

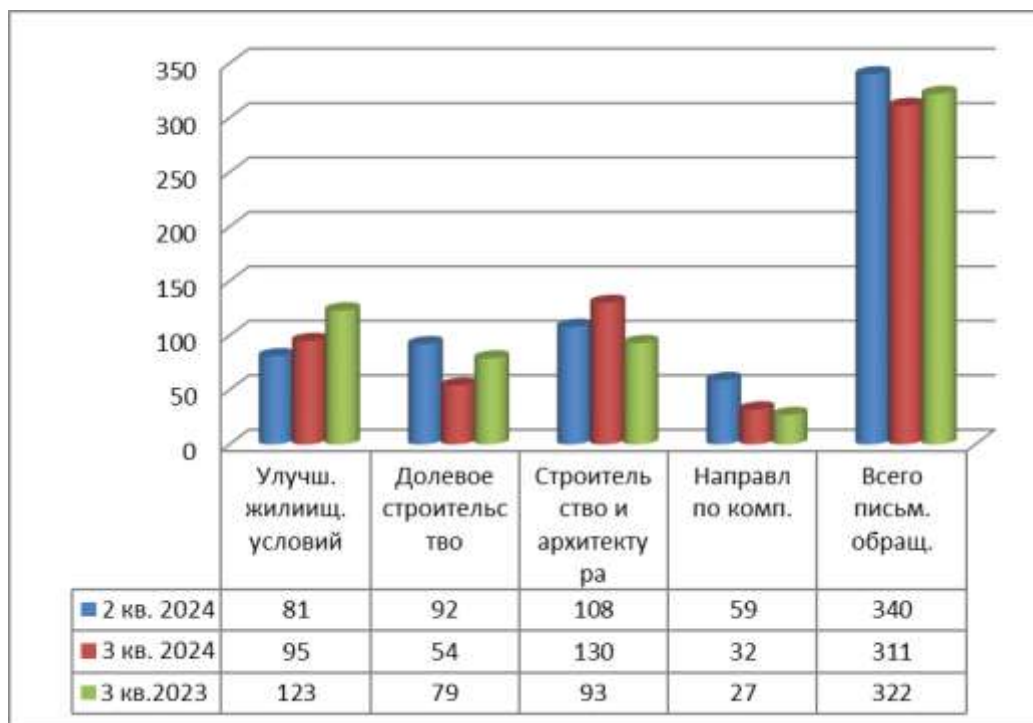
Из поступивших обращений:

- жалобы - 18 (во 2 квартале 2024 года –7, в 3 квартале 2023 года - 9);
- запросы - 27 (во 2 квартале 2024 года –17, в 3 квартале 2023 года - 23);
- предложения - - (во 2 квартале 2024 года -1, в 3 квартале 2023 года - -);
- не обращения - 3 (во 2 квартале 2024 года - -, в 3 квартале 2023 года - 2);
- заявления - 263 (во 2 квартале 2024 года –315, в 3 квартале 2023 года - 288).

- *Обращения, направленные по компетенции* в иные исполнительные органы государственной власти - 32 (во 2 квартале 2024 года –59 в 3 квартале 2024 года -27)

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 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года и 3 кварталом 2023 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 2024 года было принято 14 граждан (во 2 квартале 2024 года - 13 граждан, в 3 квартале 2023 года - 25 граждан).

**Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерстве в 3 квартале 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года и 3 кварталом 2023 года.**



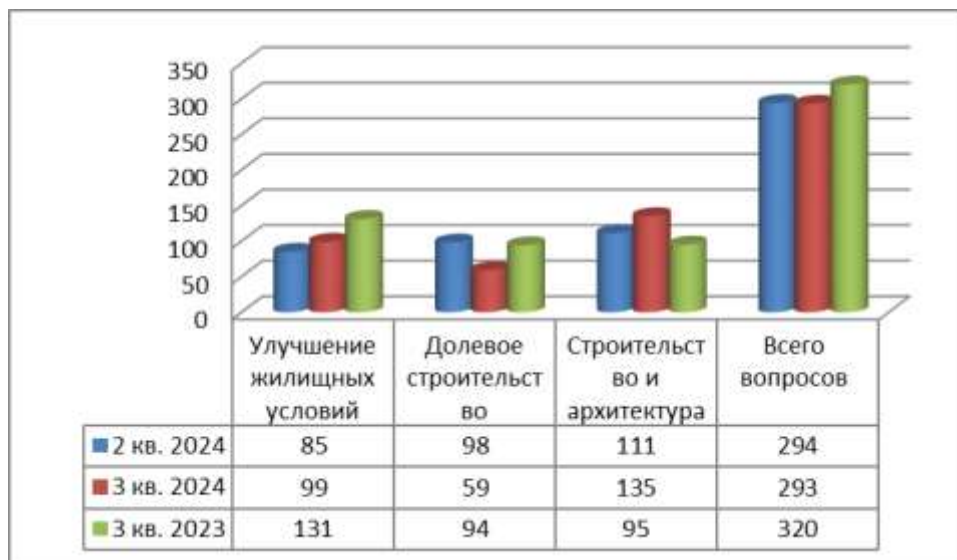
**Устные обращения на справочный телефон**

В 3 квартале 2024 года на справочный телефон министерства обратилось 25 граждан (во 2 квартале 2024 года – 22, в 3 квартале 2023 года - 38)

**Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 3 квартале 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года и 3 кварталом 2023 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 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года и 3 кварталом 2023 года.**



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

По сравнению со 2 кварталом 2024 года общее количество обращений граждан в 3 квартале 2024 года уменьшилось на 0,3% (1 обращение).

По сравнению с 3 кварталом 2023 года общее количество обращений граждан в 3 квартале 2024 года уменьшилось на 8% (27 обращений).

По сравнению со 2 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 3 квартале 2024 года увеличилось на 16% (14 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 3 квартале 2024 года уменьшилось на 24% (32 обращения).

По сравнению со 2 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 3 квартале 2024 года уменьшилось на 40% (39 обращений)

По сравнению с 3 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 3 квартале 2024 года уменьшилось на 37% (35 обращений)

***Уменьшение количества обращений связано с тем, что за 9 месяцев 2024 года восстановлены права граждан в проблемных объектах, расположенных по адресам:***

- ул. Красина, 56 б/с 1,
- ул. Есенина, 65,
- ул. Дуси Ковальчук, 378/1,
- Закаменский микрорайон, 16,
- ул. Ивлева, 160,
- ул. Дуси Ковальчук, 238, б/с 22-23,
- Закаменский микрорайон, 11,
- Закаменский микрорайон, 13,
- ул. Журинская, 37
- Новосибирский район, Каменский сельсовет, село Каменка, микрорайон «Олимпийской Славы», II этап

По сравнению со 2 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 3 квартале 2024 года увеличилось на 22% (24 обращения).

По сравнению с 3 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 3 квартале 2024 года увеличилось на 42% (40 обращений).

*Увеличение количества обращений связано с массовыми обращениями в 3 квартале 2024 года граждан о несогласии с реализацией программы комплексного развития территории в городе Новосибирске.*

**Результативность рассмотрения обращений, относящихся к компетенции министерства строительства, поступивших в министерство в 3 квартале 2024 года в сравнении со 2 кварталом 2024 года и 3 кварталом 2023 года.**

- Поддержано 17 обращений (6%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (во 2 квартале 2024 года 25 (8%), в 3 квартале 2023 года – 17 (5%));
- Разъяснено 276 (94%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения (во 2 квартале 2024 года 269 (92%), в 3 квартале 2023 года – 303 (95%))

**Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

В 3 квартале 2024 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.