

**Информационно-статистический обзор обращений граждан,  
поступивших в министерство строительства Новосибирской области  
в 4 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.

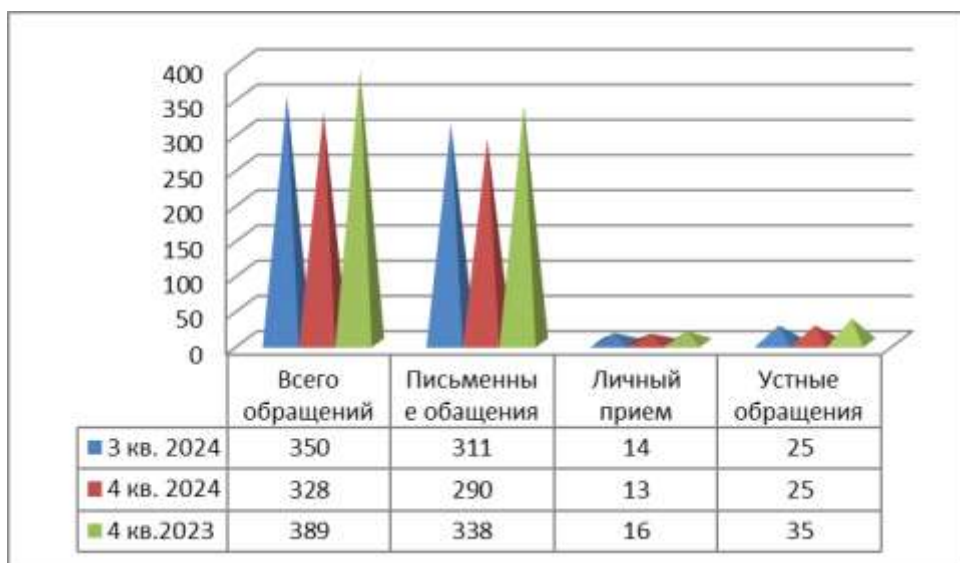
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства ([www.minstroy.nso.ru](http://www.minstroy.nso.ru)), а также лично на личных 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 4 квартале 2024 года в министерство поступило 328 обращений граждан (*в 3 квартале 2024 года – 350, в 4 квартале 2023 года - 389*), в том числе:

- 290 письменных обращений (*в 3 квартале 2024 года - 311, в 4 квартале 2023 года - 338*);
- 13 обращений на личном приеме (*в 3 квартале 2024 года - 14, в 4 квартале 2023 года - 16*);
- 25 устных обращений по справочному телефону (*в 3 квартале 2024 года - 25, в 4 квартале 2023 года – 35*)

**Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 4 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года и 4 кварталом 2023 года.**



**Письменные обращения граждан.**

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

В 4 квартале 2024 года в министерство поступило 290 письменных обращений, (в 3 квартале 2024 года –311, в 4 квартале 2023 года -338).

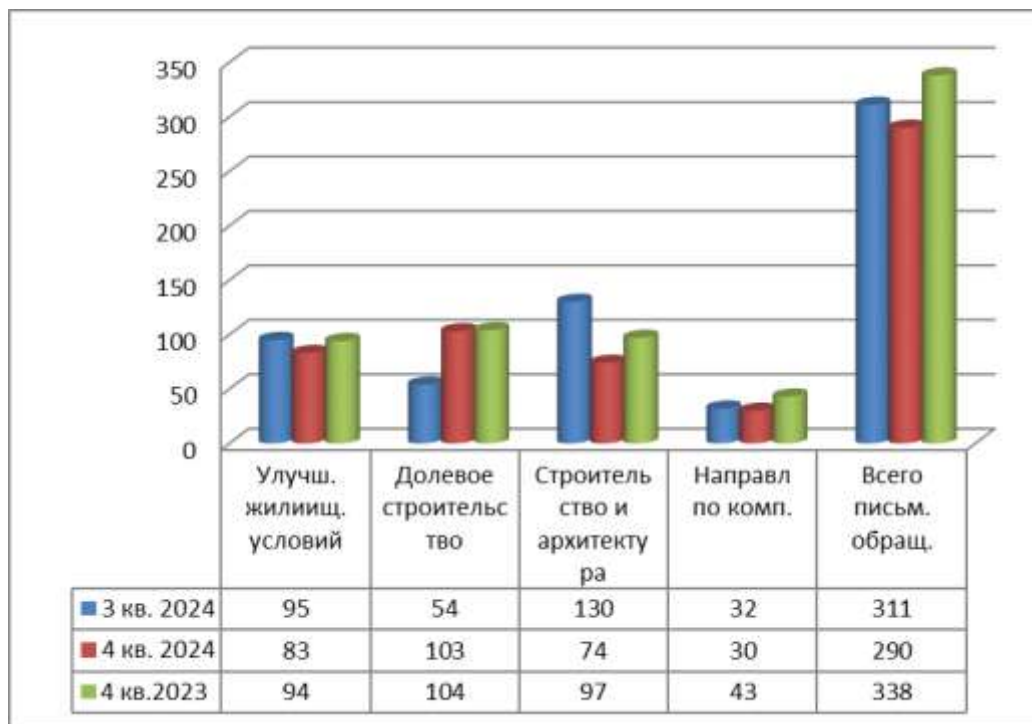
Из поступивших обращений:

- жалобы - 7 (в 3 квартале 2024 года 18, в 4 квартале 2023 года -24);
- запросы - 14 (в 3 квартале 2024 года –27, в 4 квартале 2023 года - 16);
- предложения - - (в 3 квартале 2024 года --, в 4 квартале 2023 года - 1);
- не обращения - 1 (в 3 квартале 2024 года - 3, в 4 квартале 2023 года - 2);
- заявления - 268 (в 3 квартале 2024 года –263, в 4 квартале 2023 года - 295).

- *Обращения, направленные по компетенции* в иные исполнительные органы государственной власти – 30 (в 3 квартале 2024 года –32 в 4 квартале 2024 года -43)

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 4 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года и 4 кварталом 2023 года.**



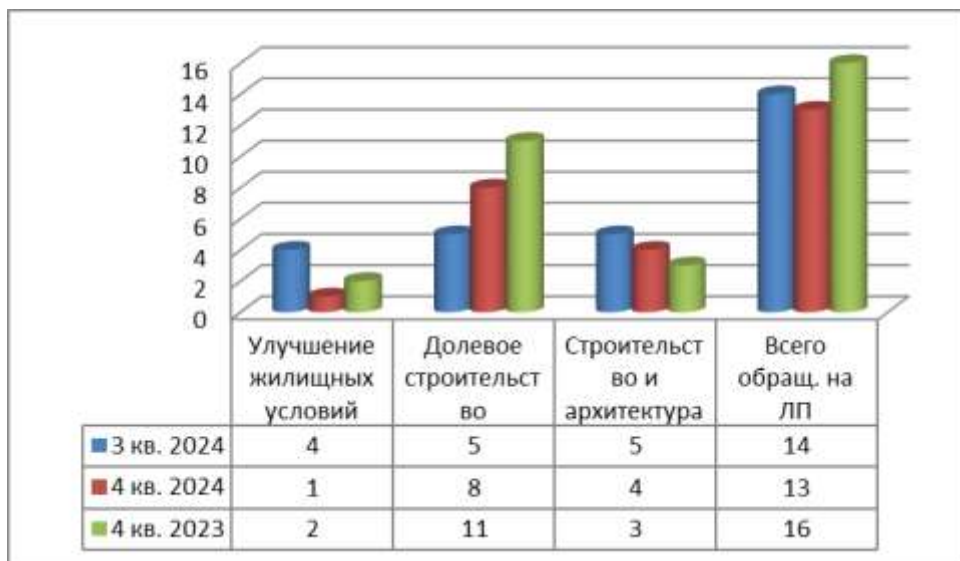
**Личный прием.**

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 4 квартале 2024 года было принято 13 граждан (в 3 квартале 2024 года - 14 граждан, в 4 квартале 2024 года - 16 граждан).

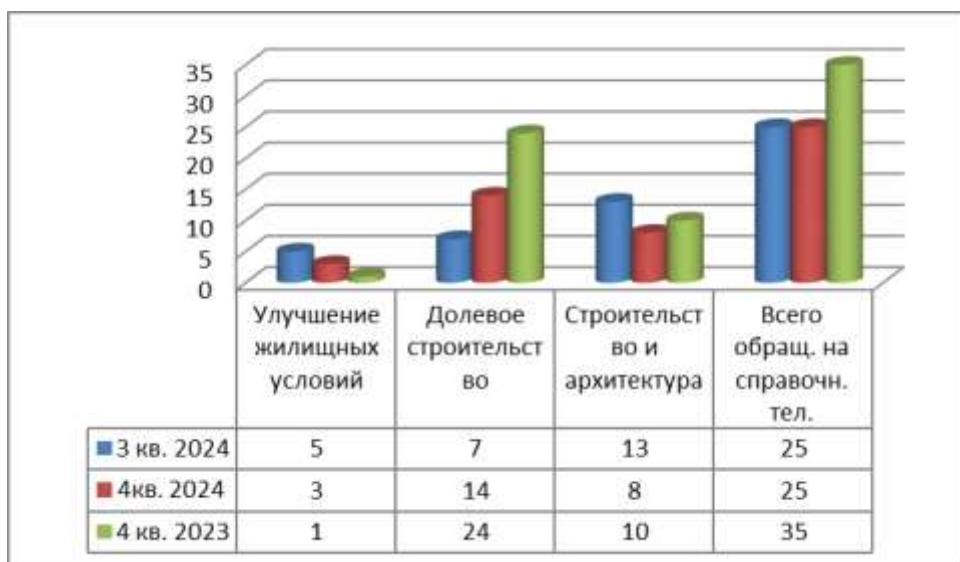
**Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерстве в 4 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года и 4 кварталом 2023 года.**



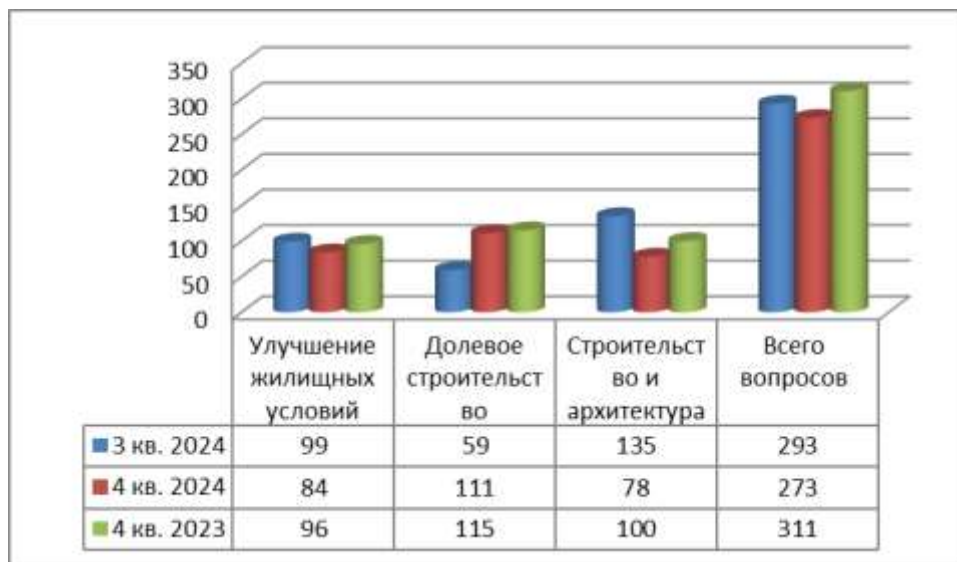
**Устные обращения на справочный телефон**

В 4 квартале 2024 года на справочный телефон министерства обратилось 25 граждан (в 3 квартале 2024 года – 25, в 4 квартале 2023 года - 25)

**Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 4 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года и 4 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 4 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года и 4 кварталом 2023 года.**



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

По сравнению с 3 кварталом 2024 года общее количество обращений граждан в 4 квартале 2024 года уменьшилось на 7% (20 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2023 года общее количество обращений граждан в 4 квартале 2024 года уменьшилось на 12% (38 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 4 квартале 2024 года уменьшилось на 15% (15 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 4 квартале 2024 года уменьшилось на 13% (12 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 4 квартале 2024 года увеличилось на 88% (52 обращения)

*Увеличение количества обращений связано с массовыми обращениями граждан:*

*участников долевого строительства дома по ул. Петухова, 6/6 в городе Новосибирске,*

*участников долевого строительства дома по ул. Тополевая, 5 в городе Новосибирске,*

*участников долевого строительства дома по ул. Серафимовича, 21 в городе Новосибирске,*

*-участников строительства индивидуальных жилых домов - застройщик ООО «Мегадом».*

По сравнению с 4 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 4 квартале 2024 года уменьшилось на 3% (4 обращения)

По сравнению с 3 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 4 квартале 2024 года уменьшилось на 42% (57 обращений).

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

По сравнению с 4 кварталом 2023 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 4 квартале 2024 года уменьшилось на 22% (22 обращения).

**Результативность рассмотрения обращений, относящихся к компетенции министерства строительства, поступивших в министерство в 4 квартале 2024 года в сравнении с 3 кварталом 2024 года и 4 кварталом 2023 года.**

- Поддержано 47 обращений (17%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) *(в 3 квартале 2024 года 17 (6%), в 4 квартале 2023 года – 20 (6%));*

- Разъяснено 226 (83%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения *(в 3 квартале 2024 года 276 (94%), в 3 квартале 2023 года – 291 (94%)*)

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

В 4 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.