

**Информационно-статистический обзор обращений граждан,
поступивших в министерство строительства Новосибирской области
в 1 квартале 2025 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.

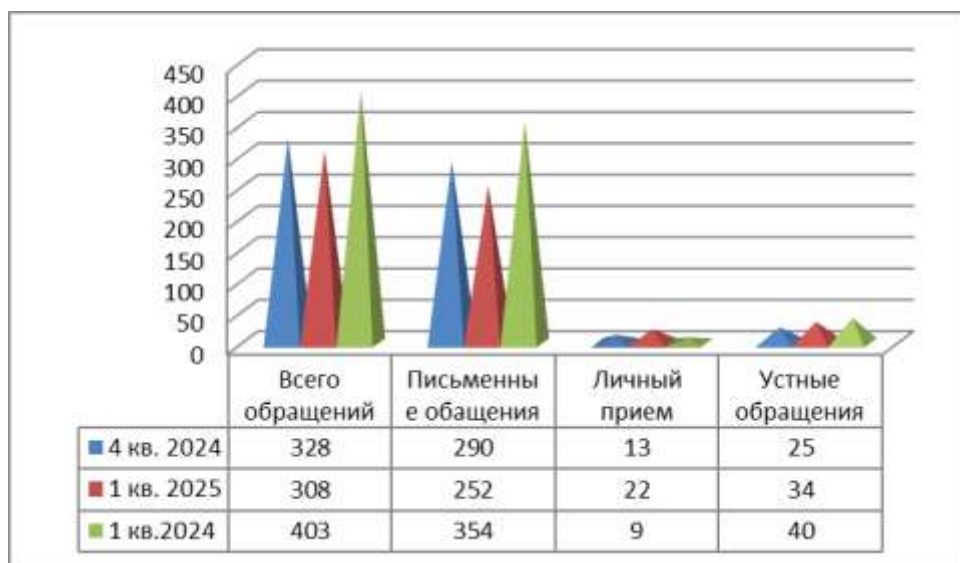
Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в министерство реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт министерства (www.minstroy.nso.ru), а также лично на личных приемах.

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, от 23.09.2024 № 171-НПА).

В 1 квартале 2024 года в министерство поступило 308 обращений граждан (*в 4 квартале 2024 года – 328, в 1 квартале 2024 года - 403*), в том числе:

- 252 письменных обращения (*в 4 квартале 2024 года - 290, в 1 квартале 2024 года - 354*);
- 22 обращения на личном приеме (*в 4 квартале 2024 года - 13, в 1 квартале 2024 года - 9*);
- 34 устных обращения по справочному телефону (*в 4 квартале 2024 года - 25, в 1 квартале 2024 года – 40*)

Структура и количество обращений, поступивших в министерство в 1 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года и 1 кварталом 2024 года.



Письменные обращения граждан.

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

В 1 квартале 2025 года в министерство поступило 252 письменных обращения, (в 4 квартале 2024 года –290, в 1 квартале 2024 года -354).

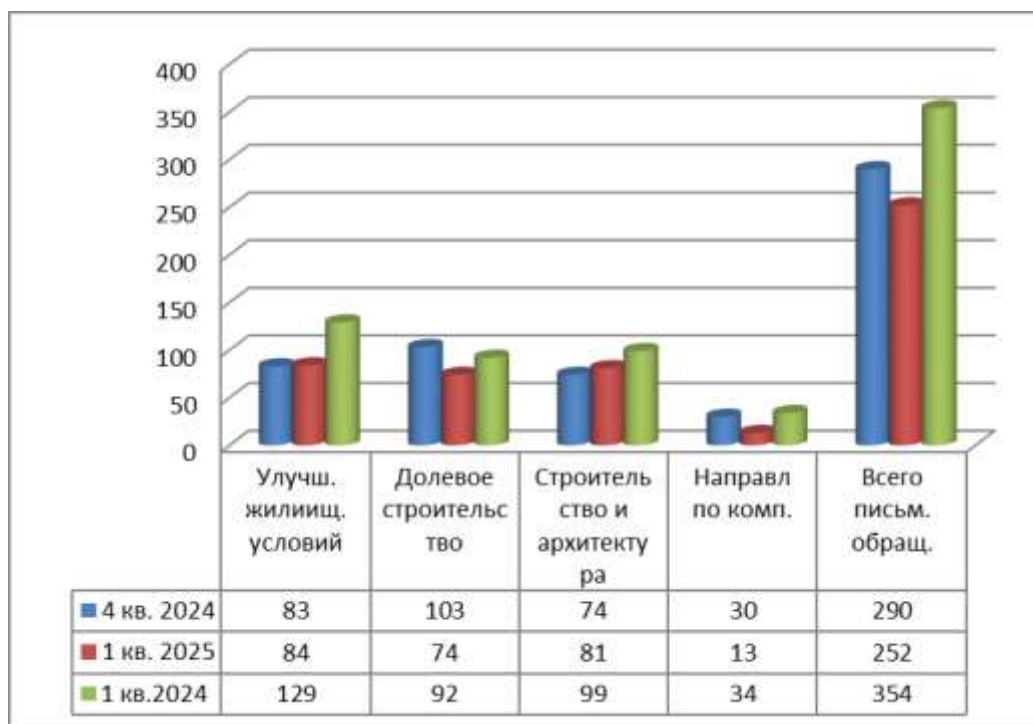
Из поступивших обращений:

- жалобы - 2 (в 4 квартале 2024 года 7, в 1 квартале 2024 года -9);
- запросы - 17 (в 4 квартале 2024 года –14, в 1 квартале 2024 года - 30);
- предложения - - (в 4 квартале 2024 года --, в 1 квартале 2024 года - 1);
- не обращения - - (в 4 квартале 2024 года - 1, в 1 квартале 2024 года - -);
- заявления - 233 (в 4 квартале 2024 года –268, в 1 квартале 2024 года - 314).

- Обращения, направленные по компетенции в иные исполнительные органы государственной власти – 13 (в 4 квартале 2024 года –30 в 1 квартале 2024 года -34)

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 1 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года и 1 кварталом 2024 года.



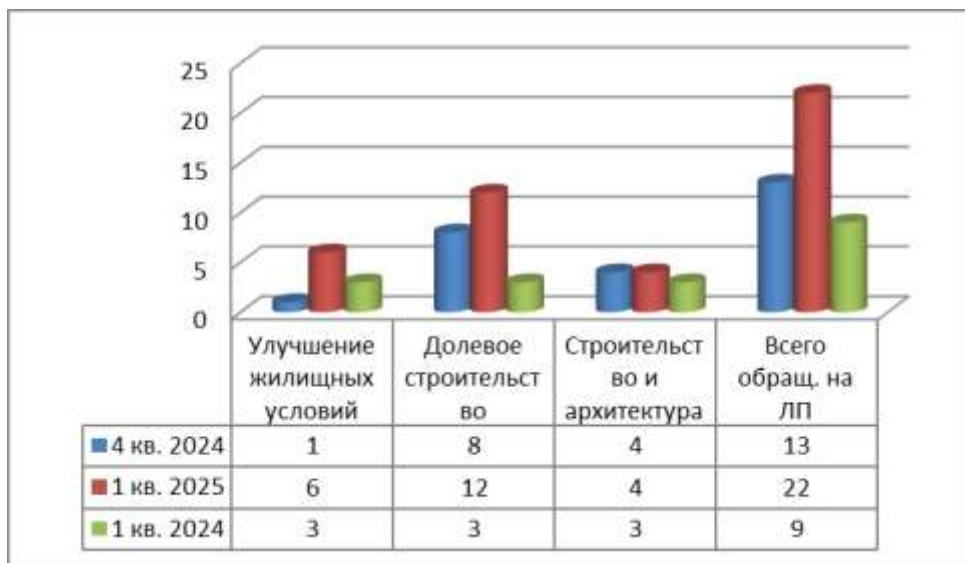
Личный прием.

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 1 квартале 2025 года было принято 22 гражданина (в 4 квартале 2024 года - 13 граждан, в 1 квартале 2024 года - 9 граждан).

Количество и тематика обращений, поступивших на личном приеме в министерстве в 1 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года и 1 кварталом 2024 года.



Устные обращения на справочный телефон

В 1 квартале 2025 года на справочный телефон министерства обратилось 34 гражданина (в 4 квартале 2024 года – 25, в 1 квартале 2024 года - 40)

Количество и тематика обращений, поступивших на справочный телефон министерства в 1 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года и 1 кварталом 2024 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 1 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года и 1 кварталом 2024 года.



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

По сравнению с 4 кварталом 2024 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2025 года уменьшилось на 4% (12 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2024 года общее количество обращений граждан в 1 квартале 2025 года уменьшилось на 28% (102 обращения).

По сравнению с 4 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 1 квартале 2025 года увеличилось на 7% (6 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам улучшения жилищных условий в 1 квартале 2025 года уменьшилось на 31% (42 обращения).

По сравнению с 4 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 1 квартале 2025 года уменьшилось на 22% (25 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам долевого строительства в 1 квартале 2025 года уменьшилось на 9% (9 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 1 квартале 2025 года увеличилось на 9% (7 обращений).

По сравнению с 1 кварталом 2024 года количество обращений граждан по вопросам строительства и архитектуры в 1 квартале 2025 года уменьшилось на 16% (17 обращений).

Результативность рассмотрения обращений, относящихся к компетенции министерства строительства, поступивших в министерство в 1 квартале 2025 года в сравнении с 4 кварталом 2024 года и 1 кварталом 2024 года.

- Поддержано 23 обращения (9%) (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) (*в 4 квартале 2024 года 47 (17%), в 1 квартале 2024 года – 24 (7%)*);
- Разъяснено 238 (91%) (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения (*в 4 квартале 2024 года 226 (83%), в 1 квартале 2024 года – 305 (93%)*))

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

В 1 квартале 2025 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.