|  |  |
| --- | --- |
| ***Итоговая информация о выполнении плана мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области в 2021 году***

|  |
| --- |
|  |

 Рассмотрение письменных и устных обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области (далее – инспекция), организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области, правовыми актами инспекции. Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет отдел кадровой работы и документационного обеспечения инспекции.    1. За 2021 год в инспекцию поступило 904 (2020 год – 744, 2019 год – 1012) обращений граждан, в том числе:- письменных обращений – 870 (2020 год – 727, 2019 год – 939), из них в форме электронного документа – 261 (2020 год – 206, 2019 год – 408);- устных обращений по телефону – 21 (2020 год – 11, 2019 год – 16);- на личных приемах – 10 (2020 год – 6, 2019 год – 57) - смс-сообщение – 3 (2020 год – 0, 2019 год – 0). Анализ количества обращений, поступивших в 2021 году в инспекцию показывает, что по сравнению с 2020 годом количество обращений увеличилось на 20% ( на 160 обращений), по сравнению с 2019 годом количество обращений уменьшилось на 10% ( на 108 обращений). **Рассмотрение письменных обращений.**В2021 годув адрес инспекции поступило872письменных обращения (2020 год – 727, 2019 год – 939), из них в форме электронного документа – 261 (2020 год – 206, 2019 год – 408).По сравнению с 2020 годом количество письменных обращений увеличилось на 145 обращения, 2019 год - уменьшилось на 67 обращений. По видам письменные обращения подразделяются на: - заявления - 854 (2019 год – 919, 2018 год – 735);- жалобы - 18 (2019 год – 5, 2018 год -3),- запросы - 0 (2019 год – 15, 2018 год – 17), - предложения – 0 (2019 год – 0, 2018 год – 0), - не обращения - 0 (2019 год – 0, 2018 год – 0).Вопросы в письменных обращениях относятся к тематическим разделам: *-* «Экономика» - 823 обращения;- «Социальная сфера» - 2 обращения;- «Жилищно-коммунальная сфера» - 27 обращений;- «Государство, общество, политика» - 20 обращений.1. «Экономика» - 823 обращения (2020 год – 696 обращение) увеличение на 18% (на 127 обращений)
2. «Социальная сфера» - 2 обращения (2020 год – 5 обращений), уменьшение на 60% (на 3 обращения)
3. «Жилищно-коммунальная сфера» - 27 обращений (2020 год – 11 обращений), увеличение на 140 % (на 16 обращений)
4. «Государство, общество, политика» - 20 обращений (2020 год – 15 обращений), увеличение на 30% (на 5 обращений)

Вопросы, содержащиеся в обращениях, были направлены на рассмотрение по компетенции:- руководителям исполнительных органов государственной власти – 94 вопрос;- направлены в органы местного самоуправления - 132 вопросов;- направлены в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 27 вопросов.Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:  - поддержано – 0 (2020 год – 0,2019 год – 0),- разъяснено – 778 (2020 год – 727, 2019 год – 925).1. **Личный прием.**

Личный прием граждан в инспекции организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, 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 и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» и приказом инспекции от 17.09.2019 № 8 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».В 2021 году на личном приеме принято **10** человек (в 2020 году – 6 человек, 2019 году - 57 человек). В постоянном режиме применяется система личного приема граждан, в том числе в режиме видео-связи, аудио-связи и иных видов связи по вопросам, входящим в компетенцию инспекции. Вопросы обращений касались соблюдения градостроительного законодательства застройщиками и сроков ввода в эксплуатацию объектов капитального строительства на территории города Новосибирска.1. **Устные сообщения и запросы в справочную телефонную службу инспекции**

 В справочную телефонную службу инспекции поступило 21 устное сообщение (2020 год – 11, 2019 год – 16), в том числе в форме смс-сообщений - 3(2020 год – 0, 2019 год – 0). **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан** Организация работы в инспекции позволила в 2021 году обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. |