|  |  |
| --- | --- |
| ***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 2023 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.Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться в Инспекцию реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный сайт Инспекции (https://gsn.nso.ru/), устно по справочному телефону, а также лично на личных приемах.Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет отдел кадровой работы и документационного обеспечения инспекции.    1. За 2023 год в инспекцию поступило 751 (*2022 год – 690, 2021 год – 904*) обращение граждан, в том числе:- письменных обращений – 728 (*2022 год – 660, 2021 год – 870*), из них в форме электронного документа – 189 (*2022 год – 215, 2021 год – 261*);- устных обращений по телефону – 8 (*2022 год – 10, 2021 год – 21*);- на личных приемах – 15 (*2022 год – 19, 2021 год – 10*)- смс-сообщение – 0 (*2022 год – 1, 2021 год – 3*).Анализ количества обращений, поступивших в 2023 году в инспекцию, показывает, что по сравнению с 2022 годом количество обращений увеличилось на 9% (*на 61 обращение*), по сравнению с 2021 годом количество обращений уменьшилось на 17% ( *на 153 обращения*). **Рассмотрение письменных обращений.**В2023 годув адрес инспекции поступило728письменных обращений (*2022 год – 660, 2021 год – 870*), из них в форме электронного документа – 189 (*2022 год – 215, 2021 год – 261*).По сравнению с 2022 годом количество письменных обращений увеличилось на 10% (*на 68 обращений*), 2021 год - уменьшилось на 17 % (*на 144 обращения*).По видам письменные обращения подразделяются на:- заявления - 711 (*2022 год – 637, 2021 год – 854*);- жалобы - 38 (*2022 год – 25, 2021 год -18*),- запросы - 0 (*2022 год – 0, 2021 год – 0*),- предложения – 0 (*2022 год – 0, 2021 год – 0*),- не обращения - 0 (*2022 год – 0, 2021 год – 0*).Вопросы в письменных обращениях относятся к тематическим разделам: 1. «Экономика» - 722 обращения (*2022 год – 651 обращение, 2021 год – 823 обращения*).
2. «Социальная сфера» - 1 обращение (*2022 год – 1 обращение, 2021 год – 2 обращения*).
3. «Жилищно-коммунальная сфера» - 21 обращение (*2022 год – 5 обращений, 2021 год – 27 обращений*).
4. «Государство, общество, политика» - 7 обращений (*2022 год – 3 обращения, 2021 год – 20 обращений*).

В обращениях граждан, поступивших в Инспекцию 2023 году, наиболее часто встречались вопросы по тематикам: «Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов», «Устранение строительных недоделок», которые более детально можно охарактеризовать следующим образом:- несогласие граждан со строительством новых объектов;- негативное влияние нового строительства на существующую застройку;- нарушения на строительных площадках (шумные работы, отсутствие защитных ограждений, информационных щитов, отсутствие или не функционирование пункта мойки колес на строительных площадках и т.д.);- неудовлетворительное качество построенных многоквартирных жилых домов (строительные недоделки);- информирование о незаконно возводимых объектах капитального строительства (самовольное строительство).Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:  -- разъяснено – 594 (2022 год – 537, 2021 год – 744),- направлено по компетенции – 155 (2022 год – 119, 2021 – 126).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 02.11.2023 № 8 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».В 2023 году на личном приеме принято **15** человек (в 2022 году – 19 человек, 2021 году - 10 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 8 устных сообщений (2022 год – 10, 2021 год – 21), в том числе в форме смс-сообщений – 0 (2022 год – 1, 2021 год – 3). **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан** Организация работы в инспекции позволила в 2023 году обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. |