**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в министерство труда и социального развития Новосибирской области в сентябре 2024 года**

# Работа по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, направленных в министерство труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство), и проведению личного приема граждан в министерстве организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, регламентирующим порядок рассмотрения обращений граждан. Организацию работы по контролю за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет отдел контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы министерства.

Требования к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, а также к проведению личного приема граждан в министерстве регламентированы приказом министерства от 24.01.2022 № 38 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития Новосибирской области».

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений граждан обратиться в министерство реализована путем:

1. Направления письменных обращений:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6;

2) в форме электронного документа:

- через унифицированную форму официального сайта министерства: http://mtsr.nso.ru;

- на адрес электронной почты министерства: uszn@nso.ru.

2. В форме смс-сообщений на круглосуточный номер телефона справочной службы общественной приемной министерства.

3. Лично в единый день приема граждан министром труда и социального развития Новосибирской области (далее – министр) и его заместителями.

Все обращения, поступившие в министерство, регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области.

Ежедневно в общественной приемной министерства ведется прием граждан специалистом отдела контроля-канцелярии управления организационно-кадровой работы с привлечением сотрудников структурных подразделений; даются разъяснения по вопросам, поступающим по справочному телефону общественной приемной; работает круглосуточная «Горячая линия» министерства.

В сентябре 2024 года в министерство поступило **551** обращение, из них через общественную приемную Губернатора области – **211** (38,3%), непосредственно в министерство – **340** (61,7%) *(в августе 2024 года* – 663*, из них через общественную приемную Губернатора области* – *293 (44,2%), непосредственно в министерство* – *370 (55,8%); в сентябре 2023 года* – *628, из них через общественную приемную Губернатора области* – *288 (45,8%), непосредственно в министерство* – 340 *(54,1%))*, в том числе:

- письменных обращений – **472**, в том числе в форме электронного документа – **375** (79,4%)*(в августе 2024 года* – *647, в том числе в форме электронного документа – 538 (83,2%); в сентябре 2023 года* – *586, в том числе в форме электронного документа* – *479 (81,7%))*;

- устных обращений – **25** *(в августе 2024 года* – *5, в сентябре 2023 года* – *14)*;

- личных обращений к министру – **1** *(в августе 2024 года* – *4, в сентябре 2023 года* – *2);*

- личных обращений к заместителям министра – **7** *(в августе 2024 года* – *5, в сентябре 2023 года* – *4)*.

От жителей Новосибирской области поступило **282** (51,2%) обращения, жителей города Новосибирска – **269** (48,8%) *(в августе 2024 года от жителей Новосибирской области –* ***393*** *(59,3%), жителей города Новосибирска* –***270*** (40,7%)*, в сентябре 2023 года от жителей Новосибирской области* –***372*** (59,2%)*, жителей города Новосибирска* –***256*** (40,7%*)).*

По сравнению с августом2024 года общее количество обращений **уменьшилось** на 16,9% (на 112 обращений), по сравнению с сентябрем 2023 года общее количество обращений **уменьшилось** на 12,3% (на 77 обращений).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 502 *(в августе 2024 года – 595, в сентябре 2023 года – 579);*

- жалобы – 3 *(в августе 2024 года – 5, в сентябре 2023 года – 8);*

- предложения – 0 *(в августе 2024 года – 1, в сентябре 2023 года – 1);*

- запросы – 46 *(в августе 2024 года – 62, в сентябре 2023 года – 40).*

Основные вопросы, содержащиеся в обращениях, поступивших на рассмотрение в министерство, относятся к тематическим разделам:

1. «Социальная сфера» – **411** (74,5%) *(в августе 2024 года – 534 (80,5%), в сентябре 2023 года – 540 (85,9%))*, в том числе вопросы:

- семьи – 45;

- труда и занятости населения – 27;

- социального обеспечения и социального страхования – 309;

- образование – 9;

- санаторно-курортного обеспечения – 21.

2. «Жилищно-коммунальная сфера» – **96** (17,4%) *(в августе 2024 года – 118 (17,8%), в сентябре 2023 года – 50 (8%))*.

3. «Государство, общество, политика» – **44** (8%) *(в августе 2024 года – 11 (1,7%), в сентябре 2023 года – 38 (6%)),* в том числе вопросы:

- основы государственного управления – 41;

- конституционный строй – 3.

В сентябре 2024 года сотрудниками министерства рассмотрено 596обращений *(в августе 2024 года – 627, в сентябре 2023 года – 676)*.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях:

- разъяснено – **567** (95,1%*)* *(в августе 2024 года – 601 (90,6%), в сентябре 2023 года – 648 (95,8%))*;

 - поддержано, в том числе меры приняты – **29** (4,9%) *(в августе 2024   года – 26 (3,9%), в сентябре 2023 года – 28 (4,1%)).*

По состоянию на 01.10.2024 на рассмотрении находится 210 обращений.

Организация работы с обращениями граждан, объединениями граждан в министерстве позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных гражданами вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.