**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в министерство труда и социального развития Новосибирской области в июне 2025 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;

- с использованием адреса (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2. В форме смс-сообщений на 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 «Горячая линия» министерства.

В июне 2025 года в министерство поступило **450** обращений, из них через общественную приемную Губернатора области – **204** (45%), непосредственно в министерство – **246** (55%) *(в мае 2025 года – 417, из них через общественную приемную Губернатора области – 198 (47%), непосредственно в министерство – 217 (52%); в июне 2024 года – 404, из них через общественную приемную Губернатора области – 160 (40%), непосредственно в министерство – 244 (60%))*, в том числе:

- письменных обращений – **418**, в том числе в форме электронного документа – **354** (85%)*(в мае 2025 года – 402, в том числе в форме электронного документа – 321 (80%); в июне 2024 года – 387, в том числе в форме электронного документа – 321 (83%))*;

- устных обращений – **1** *(в мае 2025 года – 1, в июне 2024 года – 0)*;

- личных обращений к министру – **3** *(в мае 2025 года – 0, в июне 2024 года – 5);*

- личных обращений к заместителям министра – **5** *(в мае 2025 года – 1, в июне 2024 года – 8)*.

От жителей Новосибирской области поступило **215** (48%) обращений, жителей города Новосибирска – **235** (52%) *(в мае 2025 года от жителей Новосибирской области – 210 (50%), жителей города Новосибирска – 207 (50%), в июне 2024 года от жителей Новосибирской области – 239 (59%), жителей города Новосибирска – 165 (41%)).*

По сравнению с маем2025 года общее количество обращений **увеличилось** на 8% (на 33 обращения), по сравнению с июнем 2024 года общее количество обращений **увеличилось** на 11% (на 46 обращений).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 348 *(в мае 2025 года – 324, в июне 2024 года – 348);*

- жалобы – 1 *(в мае 2025 года – 1, в июне 2024 года – 4);*

- предложения – 0 *(в мае 2025 года – 0, в июне 2024 года – 2);*

- запросы – 101 *(в мае 2025 года – 92, в июне 2024 года – 50).*

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

1. «Социальная сфера» – **280** (62%) *(в мае 2025 года – 257 (61%), в июне 2024 года – 279 (69%))*, в том числе вопросы:

- семьи – 24;

- труда и занятости населения – 19;

- социального обеспечения и социального страхования – 224;

- образования – 1;

- санаторно-курортного обеспечения – 12.

2. «Жилищно-коммунальная сфера» – **88** (20%) *(в мае 2025 года – 79 (19%), в июне 2024 года – 84 (21%))*.

3. «Государство, общество, политика» – **82** (18%) *(в мае 2025 года – 81 (19%), в июне 2024 года – 41 (10%))*.

В июне 2025 года сотрудниками министерства рассмотрено **428** обращений *(в мае 2025 года – 416, в июне 2024 года – 462)*.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях:

- разъяснено – **413** (97%*)* *(в мае 2025 года – 392 (94%), в июне 2024 года – 439 (95%))*;

- поддержано, в том числе меры приняты – **15** (4%) *(в мае 2025 года – 24 (6%), в июне 2024 года – 23 (5%))*.

По состоянию на 01.07.2025 на рассмотрении находится 190 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.