**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в 2019 году обращений, запросов информации**

**и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,**

**поступивших в адрес Главы Венгеровского района**

**и в администрацию Венгеровского района, а также результатов**

**рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

Рассмотрение письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами администрации Венгеровского района.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан осуществляет общественная приемная Главы Венгеровского района.

Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации Венгеровского района установлены постановлением Главы Венгеровского района от 29.11.2012 № 939 (последние изменения от 28.03.2018 № 202) «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района».

 **В 2019 году** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **183** обращения, *(в 2018 году – 223, в 2017 году - 144),* в том числе:

- письменных обращений – **93** *(в 2018 году – 130, в 2017 году - 54);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **26** *(в 2018 году – 24, в 2017 году - 30);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **37** *(в 2018 году – 32, в 2017 году - 43);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **27** *(в 2018 году – 37, в 2017 году - 17).*

Анализ количества обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района, показывает, что в течение последних трех лет наблюдается динамика увеличения общего количества письменных, личных (на личных приемах), устных (по справочным телефонам) и обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района:

- в 2017 году – 144 обращения (на 114%);

- в 2018 году – 223 обращения (на 54%);

- в 2019 году – 183 обращения.

В **183** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **196** вопросов, относящийся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 54 (27 % от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 49 (25%);

- жилищно-коммунальная сфера – 31 (16%);

- государство, общество, политика – 62 (31%);

- оборона, безопасность – 1 (1%).

**Письменные обращения**

 В 2019 годув адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района поступило **93** письменных обращений *(в 2018 году – 130, в 2017 году - 54).* По сравнению с 2018 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 40% (на 37 обращений), а по сравнению с 2017 годом количество письменных обращений и запросов увеличилось на 72% (на 39 обращений)

Все письменные обращения граждан, организаций и общественных объединений, запросы информации регистрируются в единой системе электронного документооборота CompanyMedia 4.

По видам письменные обращения:

- заявления – 91 (90%) *(в 2018 году – 130(100%); в 2017 году – 54(100%);*

- запросы – 2 (10%) *(в 2018 году – 0; в 2017 году – 0);*

- жалобы – 0 *(в 2018 году – 0; в 2017 году – 0).*

В **93** письменных обращениях содержится **106** вопросов, относящиеся к тематическим разделам:

- экономическая сфера (ремонт дорог, перебои в водоснабжении, очистка дорог и улиц населенных пунктов от снега, оплата ТКО) - 40 (38% от общего количества вопросов);

- социальная сфера (оказание материальной помощи) – 39 (36%);

- жилищно-коммунальная сфера (улучшение жилищных условий, обеспечение жилым помещения различных категорий граждан, температурный режим в квартирах, ремонт кровли дома) – 20 (19%);

- государство, общество, политика (деятельность органов местного самоуправления) – 6 (6%);

-оборона, безопасность, законность - 1 (1%);

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в 2019 г. в сравнении с 2018 г. и 2017 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **76** (82%) *(в 2018 году – 56 (43%); в 2017 году – 54(100%);*

*-* направлены по компетенции – **17** (18%) *(в 2018 году – 74(57%); в 2017году – 0 (100%);*

Все 93 письменных обращения, поступившие в администрацию Венгеровского района, поставлены на контроль *(в 2017 года – 130(100%); в 2016 года – 54(100%).*

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляют заместители Главы администрации Венгеровского района, специалист общественной приемной. Обращение снимается с контроля Главой района в том случае, если дан полный и объективный ответ, подписанный Первым заместителем или заместителями Главы администрации.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- разъяснено – 50 (54%) *(в 2018 году – 57 (44%); в 2017 году – 54(100%)*.

-поддержано - 26 (28%) *(в 2018 году – 0 (0%); в 2017 году – 54(100%)*;

-направлены для рассмотрения по компетенции – 17 (18%) *(в 2018 году – 73 (56%); в 2017 году – 0(0%)*.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям» с 01.07.2017 специалистом общественной приемной Главы Венгеровского района в разделе «Результаты рассмотрения обращений» в защищенной части информационного ресурса ССТУ.РФ вносится информация об обращениях и результатах рассмотрения обращений, а также о мерах, принятых по таким обращениям, поступившим в администрацию Венгеровского района напрямую непосредственно от заявителя.

**Личный прием граждан**

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 и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области»](http://vengerovo.nso.ru/sites/vengerovo.nso.ru/wodby_files/files/page_1408/no_516.doc) в администрации Венгеровского района» установлен **единый день личного приема** граждан Главой Венгеровского района, заместителями Главы администрации Венгеровского района - каждая пятница месяца с 14.00 до 17.00.

В 2019 году Главой Венгеровского района в единый день приема принято **26** человека *(в 2018 году – 24, в 2017 году – 30).*

Все обращения граждан, организаций и общественных объединений, поступившие в ходе личного приема, регистрируются в единой системе электронного документооборота CompanyMedia 4.

По сравнению с 2018 годом количество граждан, обратившихся на личный прием к Главе Венгеровского района, увеличилось на 8% (на 2 обращения), а по сравнению с 2017 годом уменьшилось 13 % (на 4 обращения).

Вопросы, с которыми жители Венгеровского района обратились к Главе Венгеровского района связаны с:

- жилищно-коммунальной сферой (обеспечение жильем различных категорий граждан) – **8** (31%) *(в 2018 году – 12 (50%), в 2017 году – 9 (30%);*

- социальной сферой (оказание финансовой помощи, трудоустройство) – **8** (31%) *(в 2018 году – 5 (21%), в 2017 году – (53%);*

- экономической сферой (благоустройство населенных пунктов, ремонт дорог) – **9** (35%) *(в 2018 году – 7 (29%), в 2017 году – 4(13%);*

*-* государство, общество, политика - 1(3%) *(в 2018 году – 0 (0%), в 2017 году – 0(0%);*

 - вопросами в области обороны, безопасности, законности – **0** *(в 2018 году –
0 (0%), в 2017 году – 1 (3%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в личных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема Главой Венгеровского района в 2019 г. в сравнении с 2018 г. и 2017 г.**

По результатам личного приема по решению поднятых вопросов:

**-**даны разъяснения и консультации - **26** (100%) *(в 2018 году – 24 (100%; в 2017 году – 30 (100%).*

12 декабря 2019 года, в День Конституции Российской Федерации Венгеровский район принял участие в общероссийском дне приема граждан.

В некоторых муниципальных образованиях (при наличии устойчивого интернета) установлено специальное программное обеспечение (СПО) на универсальные автоматизированные рабочие места (УАРМ). СПО предназначено для реализации прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или органы местного самоуправления от уполномоченных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

Всего установлено 10 УАРМ – 2 рабочих места в администрации Венгеровского района (Глава и специалист общественной приемной) и 8 - в муниципальных образованиях. С октября 2019 года проводились нагрузочные испытания и тестирования функционирования СПО.

Общероссийский день приема граждан проведен без нарушений законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

О результатах проведения общероссийского дня приема граждан в Венгеровском районе специалистом общественной приемной Главы направлен информационный сводный отчет о тематике вопросов, поступивших в органы местного самоуправления Венгеровского района 12.12.2019, в общественную приемную Губернатора Новосибирской области.

**Устные сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района**

В 2019 году в справочную телефонную службу поступило **27** устных сообщений и запросов по 27 вопросам *(в 2018 году – 37(по 37 вопросам), в 2017 году –17 (по 17 вопросам).*

По сравнению с 2018 годом количество вопросов в устных сообщениях и запросах уменьшилось на 10% (на 10 вопросов), а по сравнению с 2017 годом увеличилось на 37% ( на 10 вопросов).

Вопросы, изложенные в устных обращениях в общественную приемную Главы Венгеровского района, относятся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – **3** (11%) (в 2018 году – 0 (0%), в 2017 году – 0 (0%).

- социальная сфера (о переводе ребенка в детский сад, о материальной помощи) – **1** (4%) *(в 2018 году – 2 (5%); в 2017году – 1 (6%).*

- экономика (ремонт дорог, очистка от снега дорог населенных пунктов) – **2** (7%) *(в 2018 году – 3 (8%); в 2017 году – 1 (6%).*

- государство, общество, политика (о проведении личного приема граждан органами местного самоуправления) – **21** (78%) *(в 2018 году – 32 (86%; в 2017 году – 15(88%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района в 2019 г. в сравнении с 2018 г. и 2017 г**

По результатам рассмотрения устных сообщений и запросов заявителям даны устные разъяснения в соответствии с действующим федеральным и областным законодательством, в том числе, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

С 01.09.2017 года внедрена система приема, и обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений по справочному телефонному номеру справочной телефонной службы администрации Венгеровского района. За рассматриваемый период времени смс-сообщения в администрацию Венгеровского района не поступали.

**Прием граждан специалистом**

**общественной приемной Главы Венгеровского района**

Прием граждан в общественной приемной Главы Венгеровского района осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной и должностной инструкцией специалиста без предварительной записи в порядке очередности.

В 2019 году к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратились **37** человек по 37 вопросам *(в 2018 году – 32; в 2017 году - 43).*

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в 2019 году по сравнению с 2018 годом увеличилось на 16% (на 5 обращений), а по сравнению с 2017 годом уменьшилось на 14% (на 6 обращений).

Предоставлены консультации по вопросам:

- жилищно-коммунальной сферы – 0 (0%); *(в 2018 году – 4(12%); в 2017 году – 1(2%).*

- социальной сферы (об оказании финансовой помощи) – 3 (8%); *(в 2018 году – 6 (19%); в 2017 году – 4(9%).*

- государства, общества, политики (личный прием должностными лицами субъекта РФ и органов местного самоуправления) - 33 (89%); *(в 2018 году – 22 (69%); в 2017 году – 37(86%).*

- экономической сферы (водоснабжение поселений) – 1(3%); *(в 2017 году – 0 (0%); в 2016 году – 1 (2%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в общественную приемную Главы Венгеровского района в 2019 г. в сравнении с 2018 г. и 2017 г**

**Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, оказание методической помощи в организации работы с обращениями, запросами информации.**

Специалистом общественной приемной ежеквартально представляется Главе Венгеровского района информационно-статистический обзор рассмотренных обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

По состоянию на 01.01.2020 года в администрации Венгеровского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Венгеровского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

Также специалист общественной приемной направляет в Управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора Новосибирской области:

- ежемесячно - отчёт о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Венгеровского района;

- ежемесячно - отчет о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в администрациях сельских и городских поселений Венгеровского района (в разрезе муниципальных образований Венгеровского района);

- ежеквартально – реестр оценки результатов рассмотрения и принятых мер с учетом мнения авторов обращений.

В 2019 году в целях совершенствования работы с обращениями граждан, соблюдения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, укрепления исполнительской дисциплины:

- по мере поступления из Общественной приемной Губернатора Новосибирской области, Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций в муниципальные образования Венгеровского района посредством электронной почты направлялись методические рекомендации по организации работы с обращениями граждан, информационно-статистические обзоры, реестры, итоговые таблицы, материалы заседания рабочей группы при Администрации Президента РФ, обзоры по проведению контрольных мероприятий;

- проведены контрольные мероприятия по проверке состояния работы с обращениями граждан во всех поселениях, входящих в состав Венгеровского района, (подготовлены справки о результатах проведения контрольных мероприятий по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан с рекомендациями по устранению выявленных недостатков);

- оказывалась индивидуальная консультативная, методическая и практическая помощь главам и специалистам администраций поселений в организации работы с обращениями граждан;

 - постоянно поддерживается в актуальном состоянии информация об органах местного самоуправления Венгеровского района, графики работы (прием граждан) на странице «Отложенный прием» Главы Венгеровского района и специалиста общественной приемной Главы Венгеровского района в закрытой части портала ССТУ.РФ.

Специалист общественной приемной Главы Венгеровского района и специалисты поселений, ответственные за работу с обращениями, принимали участие в семинарах, проводимых Управлением по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора Новосибирской области в режиме видео-конференц-связи:

**24.01.2019 -** «Организация проведения единого общерегионального «Дня открытых дверей» и телефонных «прямых линий» 30 января 2019 года в органах местного самоуправления Новосибирской области»;

**30.03.2019 -** «Об итогах работы с обращениями граждан в 2018 году и мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в 2019 году»;

В целяхобеспечения права граждан на обращение вне зависимости от их места жительства, пребывания или нахождения:

- обеспечена возможность гражданам направлять в адрес Главы Венгеровского района и в адрес муниципальных образований Венгеровского района в реальном режиме времени смс-сообщений в электронной форме;

- 20 муниципальных образований Венгеровского района переведены на единую платформу официального сайта Правительства Новосибирской области, что позволило создать единую систему доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления.

В соответствиис Федеральным закономРоссийской Федерацииот 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и постановлением администрации от 14.12.2016 №534( с изменениями от 13.06.2018 №219-па) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации Венгеровского района» на официальном интернет-сайте администрации Венгеровского района в разделе «Общественная приемная» и на информационном стенде в холле здания размещена информация о работе с обращениями граждан:

* Тексты федеральных законов от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 №8-ФЗ
«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в администрации Венгеровского района;
* График личных приёмов граждан Главой Венгеровского района, заместителями Главы администрации Венгеровского района;
* Информационно-статистические обзоры рассмотренных обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер (за месяц, за квартал, за год).

Организация работы с обращениями в администрации Венгеровского района 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.