**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в IV квартале 2021 года 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.

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться к Главе района и в администрацию реализуется путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный интернет-сайт администрации, а также лично на приемах граждан Главой района и его заместителями.

Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации Венгеровского района установлены распоряжением администрации Венгеровского района от 24.04.2020 № 79-ра «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района Новосибирской области».

 **В IV квартале 2021 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **12** обращений *(в III квартале 2021 года – 20;в IV квартале 2020 года – 23),* в том числе:

- письменных обращений – **10** *(в III квартале 2020 года – 16;
в IV квартале 2020 года – 15);*

- устных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **2** *(в III квартале 2021 года – 4; в IV квартале 2020 года – 3);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Венгеровского района – **0** *(в III квартале 2021 года – 0; в IV квартале 2020 года – 2);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **0** *(в III квартале 2021 года – 0;
в IV квартале 2020 года – 3).*

 По сравнению с III кварталом 2021 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 40% (на 8 обращений), а по сравнению с IV кварталом 2020 года общее количество обращений уменьшилось на 48% (на 11 обращений).

 В **12** обращениях, запросах и сообщениях содержится **9** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 2 (22% от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 4 (44%);

- социальная сфера – 1 (11%);

- государство, общество, политика – 1 (11%);

- оборона, безопасность, законность – 1 (11%).

 **Письменные обращения**

 В IV квартале 2021 годав администрацию Венгеровского района поступило
**10** письменных обращений *(в III квартале 2021 года – 16; в IV квартале 2020 года – 15).*

По сравнению с III кварталом 2021 года количество письменных обращений уменьшилось на 37.5% (на 6 обращений), а по сравнению с IVкварталом 2020 года количество письменных обращений уменьшилось на 33% (на 5 обращений).

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в IV квартале 2021 г. в сравнении с III кварталом 2021 г. и IV кварталом 2020 г.**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 10 (100%) *(в III квартале 2021 года – 16 (100%); в IV квартале 2020 года – 15 (100%);*

- иное – 0 (0%) *(в III квартале 2021 года – 0 (0%); в IV квартале 2020 года – 0 (0%);*

- жалобы – 0 (0%) *(в III квартале 2021 года – 0 (0%); в IV квартале 2020 года – 0 (0%)*

В **10** письменных обращениях содержатся **7** вопросов, относящийся к тематическим разделам *(в III квартале 2021 года – 16 (12 вопросов); в IV квартале 2020 года – 15 (15 вопросов):*

- экономическая сфера **– 4** (57%) *(в III квартале 2021 года – 3 (25%); в IV квартале 2020 года – 3 (20%);*

- жилищно-коммунальная сфера - **0** (0%) *(в III квартале 2021 года – 4 (33%); в IV квартале 2020 года – 0 (0%);*

**-** социальная сфера - **1** (14%) *(в III квартале 2021 года – 4 (33%); в IV квартале 2020 года – 12 (80%);*

- государство, общество, политика – **1** (14%) *(в III квартале 2021 года – 0 (0%); в IV квартале 2020 года – 0 (0%);*

- оборона, безопасность, законность – **1** (14%) *(в III квартале 2021 года – 1 (8%); в IV квартале 2020 года – 0* (0%)*.*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в IV квартале 2021 г. в сравнении с III кварталом 2021 г. и IV кварталом 2020 г.**

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – 9 (90%) *(в III квартале 2021 года – 16(100%); в IV квартале 2020 года – 15 (100%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – 1 (10%) (*в III квартале 2020 года – 0 (0%); в IV квартале 2020 года – 0 (0%)* .

Из поступивших 10 письменных обращений поставлены на контроль все 10 письменных обращений (100%) *(в III квартале 2021 года – 16 (100%); в IV квартале 2020 года – 15 (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 должностным лицом.

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 и организации, а также о мерах, принятых по таким обращениям, поступившим в администрацию Венгеровского района напрямую непосредственно от заявителя.

**Личный прием граждан**

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 IV квартале 2021 года Главой Венгеровского района в единый день приема принято **2** человека *(в III квартале 2021 года – 4; в IV квартале 2020 года – 3).*

В 2 личных обращениях содержатся 2 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 0 (0%);

- социальная сфера (здравоохранение) – 0 (0%);

- государство, общество, политика – 0 (0%);

- жилищно-коммунальная сфера – 2 (100%);

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения (2– в устной форме, 0 – в письменной форме).

Общее количество обращений на личном приеме уменьшилось на 50% (на 2 обращения) в сравнении с III кварталом 2021 года и в сравнении с IV кварталом 2020 года уменьшилось на 67 % (на 1 обращение).

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

В IV квартале 2021 года в справочную телефонную службу поступило **0** устных сообщений и запросов *(в III квартале 2021 года – 0; в IV квартале 2020 года – 3).*

По сравнению с III кварталом 2021 количество устных сообщений и запросов осталось на одном уровне, а по сравнению с IV кварталом 2020 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 100% (на 3 сообщения).

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**

В IV квартале 2021 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **0** человек *(в III квартале 2021 года – 0; в IV квартале 2020 года – 2).*

Количество обращений в общественную приемную Главы района в IV квартале 2021 года по сравнению с III кварталом 2021 года осталось на одном уровне, а по сравнению с IV кварталом 2020 года уменьшилось на 100% (на 2 обращения).

**Работа оперативной группы мобильной приёмной Губернатора области на территории Венгеровского района и мобильной приёмной Главы**

**Венгеровского района**

В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.04.2017 №86 «О создании мобильной приемной Губернатора Новосибирской области в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области при управлении по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области» в администрации Венгеровского района создана оперативная группа мобильной приемной Губернатора области на территории Венгеровского района.

Для проверки фактов, изложенных в обращениях жителей Венгеровского района и принятия оперативных мер в IV квартале 2021 года выездов оперативной группы мобильной приемной Губернатора НСО не было.

**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 01.01.2022 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 поселений Венгеровского района;

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

В IV квартале 2021 года 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 в муниципальные образования Венгеровского района посредством электронной почты направлялись методические рекомендации по организации работы с обращениями граждан, информационно-статистические обзоры, реестры, итоговые таблицы, обзоры по проведению контрольных мероприятий;

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

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.