**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в 2022 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 2022 году** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **126** обращений *(в 2021 году – 97, в 2020 году - 131),* в том числе:

- письменных обращений – **86** *(в 2021 году – 69, в 2020 году - 102);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **20** *(в 2021 году – 21, в 2020 году - 10);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **15** *(в 2021 году – 2, в 2020 году - 10);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **5** *(в 2021 году – 5, в 2020 году - 9).*

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

- в 2020 году – 131 обращения (на 26%);

- в 2021 году – 97 обращение (на 23%);

- в 2022 году – 126 обращение.

В **126** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **126** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 19 (15% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 24 (19%);

- жилищно-коммунальная сфера – 35 (28%);

- государство, общество, политика – 37 (29%);

- оборона, безопасность – 11 (9%).

**Письменные обращения**

 В 2022 годув адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района поступило **86** письменных обращений *(в 2021 году – 69, в 2020 году - 102).* По сравнению с 2021 годом количество письменных обращений и запросов увеличилось на 20% (на 17 обращений), а по сравнению с 2020 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 16% (на 16 обращений).

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 84 (98%) *(в 2021 году – 69 (100%); в 2020 году – 102 (100%);*

- запросы – 0 (0%) *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 0 (0%);*

- жалобы – 0 (0%) *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 0 (0%);*

*-* предложения – 1 (1%) *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 0 (0%);*

- не обращения – 1 (1%) *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 0 (0%).*

В **86** письменных обращениях содержится **86** вопросов, относящиеся к тематическим разделам:

- экономическая сфера - 17 (20% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 18 (21%);

- жилищно-коммунальная – 26 (30%);

- государство, общество, политика – 16 (19%);

- оборона, безопасность, законность - 9 (10%);

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в 2022 г. в сравнении с 2021 г. и 2020 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **80** (93%) *(в 2021 году – 68 (99%); в 2020 году – 97 (95%);*

*-* направлены по компетенции – **6** (7%) *(в 2021 году – 1 (1%); в 2020 году – 5 (5%);*

Все 86 письменных обращения, поступившие в администрацию Венгеровского района, поставлены на контроль *(в 2021 году – 69 (100%); в 2020 году – 102 (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 – 80 (93%) *(в 2021 году – 68 (99%); в 2020 году – 71 (70%)*.

-поддержано - 0 (0%) *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 26 (25%)*;

-направлены для рассмотрения по компетенции – 6 (7%) *(в 2021 году – 1 (1%); в 2020 году – 5 (5%)*.

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 2022 году Главой Венгеровского района в единый день приема принято **20** человек *(в 2021 году – 21, в 2020 году – 10).*

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

По сравнению с 2021 годом количество граждан, обратившихся на личный прием к Главе Венгеровского района, уменьшилось на 5% (на 1 обращение), а по сравнению с 2020 годом увеличилось 50 % (на 10 обращений).

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

- жилищно-коммунальная сфера – **9** (45%) *(в 2021 году – 7 (33%), в 2020 году – 2 (20%);*

- социальная сфера – **6** (30%) *(в 2020 году – 6 (29%), в 2020 году – 3 (30%);*

- экономическая сфера – **2** (10%) *(в 2021году – 5 (23%), в 2020 году – 5 (50%);*

*-* государство, общество, политика – **1** (5%) *(в 2021 году – 2 (10%), в 2020 году – 0 (0%);*

 - оборона, безопасность, законность – **2** *(10%)* *(в 2021 году – 1 (5%), в 2020 году – 0 (0%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в личных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема Главой Венгеровского района в 2022 г. в сравнении с 2021 г. и 2020 г.**

По результатам личного приема по решению поднятых вопросов:

**-**даны разъяснения и консультации - **20** (100%) *(в 2021 году – 21 (100%); в 2020 году – 10 (100%).*

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.

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

В 2022 году в справочную телефонную службу поступило **5** устных сообщений и запросов по 5 вопросам *(в 2021 году – 5 (по 5 вопросам), в 2020 году – 9 (по 9 вопросам).*

По сравнению с 2021 годом количество вопросов в устных сообщениях и запросах осталось на одном уровне, а по сравнению с 2020 годом уменьшилось на 44% (на 4 вопроса).

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

- жилищно-коммунальная сфера – **0** (0%) (в 2022 году – 2 (40%), в 2020 году – 1 (11%).

- социальная сфера – **0** (0%) *(в 2021 году – 1 (20%); в 2020 году – 0 (0%).*

- экономика – **0** (0%) *(в 2021 году – 2 (40%); в 2020 году – 0 (0%).*

- государство, общество, политика – 5 (100%) *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 8 (89%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района в 2022 г. в сравнении с 2021 г. и 2020 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 2022 году к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **15** человек по 15 вопросам *(в 2021 году – 2; в 2020 году - 10).*

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в 2022 году по сравнению с 2021 годом увеличилось на 87% (на 13 обращений), а по сравнению с 2020 годом увеличилось на 33% (на 5 обращений).

Предоставлены консультации по вопросам:

- жилищно-коммунальная сфера – 0 (0%); *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 0 (0%).*

- социальная сфера – 0 (0%); *(в 2021 году – 1 (50%); в 2020 году – 2 (20%).*

- государство, общество, политика - 15 (100%); *(в 2021 году – 1 (50%); в 2020 году – 8 (80%).*

- экономическая сфера – 0 (0%); *(в 2021 году – 0 (0%); в 2020 году – 0 (0%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в общественную приемную Главы Венгеровского района в 2022 г. в сравнении с 2021 г. и 2020 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 01.01.2023 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 2022 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.

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;

- 18 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.