**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных во II квартале 2022 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».

**Во II квартале 2022 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **37** обращений *(в I квартале 2022 года – 16; во II квартале 2021 года – 29),* в том числе:

- письменных обращений – **21** *(в I квартале 2022 года – 11;  
во II квартале 2021 года – 19);*

- устных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **7** *(в I квартале 2022 года – 3; во II квартале 2021 года – 10);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Венгеровского района – **6** *(в I квартале 2022 года – 2; во II квартале 2021 года – 0);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **3** *(в I квартале 2022 года – 0;  
во II квартале 2021 года – 0).*

По сравнению с I кварталом 2022 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 57% (на 21 обращение). По сравнению со II кварталом 2022 года количество обращений увеличилось на 22% (на 8 обращений).

В **37** обращениях, запросах и сообщениях содержится **37** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 10 (27 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 7 (19%);

- социальная сфера – 6 (16%);

- государство, общество, политика – 11 (30%);

- оборона, безопасность, законность – 3 (8%).

**Письменные обращения**

Во II квартале 2022 годав администрацию Венгеровского района поступили  
**21** письменное обращение *(в I квартале 2022 года – 11; во II квартале 2021 года – 19).*

По сравнению с I кварталом 2022 года количество письменных обращений увеличилось на 48% (на 10 обращений), а по сравнению со IIкварталом 2021 года количество письменных обращений увеличилось на 10% (на 2 обращения).

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района во II квартале 2022 г. в сравнении с I кварталом 2022 г. и II кварталом 2021 г.**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 21 (100%) *(в I квартале 2022 года – 11 (100%); во II квартале 2020 года – 19 (100%);*

- иное – 0 (0%) *(в I квартале 2022 года – 0 (0%); во II квартале 2021 года – 0 (0%);*

- жалобы – 0 (0%) *(в I квартале 2022 года – 0 (0%); во II квартале 2021 года – 0 (0%)*

В **21** письменном обращении содержится **21** вопрос, относящиеся к тематическим разделам *(в I квартале 2022 года – 11 (11 вопросов); во II квартале 2021 года – 24 (24 вопроса):*

- экономическая сфера **– 5** (24%) *(в I квартале 2022 года – 2 (18%); во II квартале 2021года – 4 (21%);*

- жилищно-коммунальная сфера - **7** (33%) *(в I квартале 2022 года – 4 (36%); во II квартале 2021 года – 9 (47%);*

**-** социальная сфера - **4** (19%) *(в I квартале 2022 года – 2 (18%); во II квартале 2021 года – 2 (11%);*

- государство, общество, политика - **2** (10%) *(в I квартале 2022 года – 1 (10%); во II квартале 2021 года – 4 (21%);*

- оборона, безопасность, законность – **3** (14%) (*в I квартале 2022 года – 2 (18%); во II квартале 2021 года – 0 (0%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района во II квартале 2022 г. в сравнении с I кварталом 2022 г. и II кварталом 2021 г.**

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – 20 (95%) *(в I квартале 2022 года – 8 (72%); во II квартале 2021 года – 19 (100%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – 1 (5%) (*в I квартале 2022 года – 3 (28%); во II квартале 2021 года – 0 (0%)* .

Из поступивших 21 письменного обращения поставлены на контроль все 21 письменное обращение (100%) *(в I квартале 2022 года – 11 (100%); во II квартале 2021 года – 19 (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.

Во II квартале 2022 года Главой Венгеровского района в единый день приема принято **7** человек *(в I квартале 2022 года – 3; во II квартале 2021 года – 10).*

В 7 личных обращениях содержится 7 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 3 (43 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 2 (28,5%);

- социальная сфера – 2 (28,5%);

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

- оборона, безопасность, законность – 0 (0%).

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения (5– в устной форме, 2 – в письменной форме).

Общее количество обращений на личном приеме увеличилось на 57% (на 4 обращения) в сравнении с I кварталом 2021 года и в сравнении со II кварталом 2021 года уменьшилось на 30% (на 3 обращения).

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

Во II квартале 2022 года в справочную телефонную службу поступило **3** устных сообщения и запроса *(в I квартале 2022 года – 0; во II квартале 2021 года – 0).*

По сравнению с I кварталом 2022 и со II кварталом 2020 года количество устных сообщений и запросов увеличилось 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**

Во II квартале 2022 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **6** человека *(в I квартале 2022 года – 2; во II квартале 2021 года – 0).*

Количество обращений в общественную приемную Главы района во II квартале 2022 года по сравнению с I кварталом 2022 года увеличилось на 67% (на 4 обращения), а по сравнению со II кварталом 2021 года увеличилось на 100% (на 6 обращений).

**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 во II квартале 2022 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 01.07.2022 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.

Во II квартале 2022 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.