**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в 2024 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.

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 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 Новосибирской области от 24.04.2020 № 79-ра (последние изменения от 22.01.2025 № 11-ра) «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района Новосибирской области».

 **В 2024 году** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **150** обращений *(в 2023 году – 109, в 2022 году - 126),* в том числе:

- письменных обращений – **101** *(в 2023 году – 81, в 2022 году - 86);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **10** *(в 2023 году – 16, в 2022 году - 20);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **20** *(в 2023 году – 17, в 2022 году - 15);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **19** *(в 2023 году – 2, в 2022 году - 5).*

Анализ общего количества обращений, поступивших в адрес Главы района
и в администрацию, показывает, что общее количество письменных, личных (на личных приемах), устных (по справочному телефону) и обращений к специалисту общественной приемной **увеличилось** на 38% (на 41 обращение) в сравнении с 2023 годом и **увеличилось** на 19% (на 24 обращения) в сравнении с 2022 годом.

В **150** обращениях содержатся **166** вопросов *(в 2023 году – 109 (124 вопросов), в 2022 году – 126 (126 вопросов),* относящихся к тематическим разделам:

*- «Экономическая сфера»* – 60 (36% от общего количества вопросов) *(в 2023 году – 38 (31%), в 20212 году – 19(15%);*

*- «Жилищно-коммунальная сфера»* – 27 (16%) *(в 2023 году – 36 (29%), в 2022 году – 35 (28%);*

*- «Социальная сфера»* – 34 (20%) *(в 2023 году – 15 (12%), в 2022 году – 24 (19%);*

*- «Государство, общество, политика»* – 41 (25%) *(в 2023 году – 26 (21%), в 2022 году – 37 (29%);*

*- «Оборона, безопасность, законность»* – 4 (2%) *(в 2023 году – 9 (7%), в 2022 году – 11 (9%)*.

**Письменные обращения**

 В 2024 годув адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района поступило **101** письменное обращение *(в 2023 году – 81, в 2022 году - 86).*

Анализ письменных обращений и запросов информации показывает, что количество обращений в 2024 году **увеличилось** на 25% (на 20 обращений) в сравнении с 2023 годом и **увеличилось** на 17% (на 15 обращений) в сравнении с 2022 годом.

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района**

В **101** письменном обращении содержится **116** вопросов, относящихся к тематическим разделам *(в 2023 году – 81 (88 вопросов), в 2022 году – 86 (86 вопросов)*:

- *«Жилищно-коммунальная сфера»* - 19 (16% от общего количества вопросов *(в 2023 году – 27 (31%), в 2022 году – 26 (30%);*

- *«Экономическая сфера»* - 47 (40%) *(в 2023 году – 35 (40%), в 2022 году – 17 (20%);*

- *«Социальная сфера»* - 25 (21%) (*в 2023 году – 13 (14%), в 2022 году – 18 (21%);*

- *«Государство, общество, политика»* - 21 (18%) *(в 2023 году – 5 (6%), в 2022 году – 16 (19%);*

- *«Оборона, безопасность, законность*» - 4 (3%) *(в 2023 году – 8 (9%), в 2022 году – 9 (10%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в 2024 г. в сравнении с 2023 г. и 2022 г.**

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

**- разъяснено** – 89 (88%) *(в 2023 году – 81 (100%); в 2022 году – 80 (93%)*.

-**поддержано** - 0 (0%) *(в 2023 году – 0 (0%); в 2022 году – 0(0%)*;

-**направлены для рассмотрения по компетенции** – 12 (12%) (*в 2023 году – 0 (0%); в 2022 году – 6 (7%)*.

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.

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 2024 году Главой Венгеровского района в единый день приема принято **10** человек *(в 2023 году – 16, в 2022 году – 20).*

По сравнению с 2023 годом количество граждан, обратившихся на личный прием к Главе Венгеровского района, сократилось на 62% (на 6 обращений), и по сравнению с 2021 годом сократилось 50 % (на 10 обращений).

В 10 обращениях, поступивших в ходе личного приема, содержатся 10 вопросов относящихся к тематическим разделам *(в 2023 году – 16 (16 вопросов); в 2022 году – 20
(20 вопрос):*

*- «Экономическая сфера»* - 3 (30%) *(в 2023году – 3 (19%), в 2022 году – 2 (10%);*

*- «Жилищно-коммунальная сфера»* - 5 (50%) *(в 2023 году – 7 (44%), в 2022 году – 9 (45%)*

*- «Социальная сфера»* - 2 (20%) *(в 2023 году – 1 (6%), в 2022 году – 6 (30%);*

*- «Оборона, безопасность, законность»* - 0 (0%) *(в 2023 году – 1 (6%), в 2022 году – 2 (10%);*

- *«Государство, общество, политика»* - 0 (0%) *(в 2023 году – 4 (25%), в 2022 году – 1 (5%);*

**Тематика вопросов, содержащихся в личных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема Главой Венгеровского района в 2024 г. в сравнении с 2023 г. и 2022 г.**

По результатам рассмотрения вопросов на личном приёме граждан:

**- даны разъяснения и консультации** в рамках действующего законодательства – **10** (100%) *(в 2023 году – 16 (100%), в 2022 году – 20(100%).*

Из 10 граждан, обратившихся на личный прием, получили разъяснения во время личного приема, с их личного согласия письменный ответ не требовался.

Администрация Венгеровского района Новосибирской области готова в постоянном режиме применять систему личного приема граждан на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема в режиме видео-конференц-связи, аудио-связи (СПО УАРМ ОДПГ). В 2024 году личный прием в режиме видео-конференц-связи не проводился.

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

В 2024 году в справочную телефонную службу поступило **19** устных сообщения и запросов по 2 вопросам *(в 2023 году – 2 (по 2 вопросам), в 2022 году – 5 (по 5 вопросам),* относящимся к тематическим разделам:

*«Экономическая сфера»* - 3 (16%);

*- «Жилищно-коммунальная сфера»* - 0 (0%);

*- «Социальная сфера»* - 3 (16%)*;*

*- «Оборона, безопасность, законность»* - 0 (0%);

- *«Государство, общество, политика»* - 13 (68%);

По сравнению с 2023 годом количество вопросов в устных сообщениях и запросах увеличилось на 100% (на 17 обращений), и по сравнению с 2022 годом увеличилось на 100 % (на 14 обращений).

Заявителям даны устные разъяснения во время телефонных разговоров, разъяснен порядок записи и проведения личного приема в администрации района.

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. В 2023 году 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 2023 году к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **20** человек *(в 2023 году – 17; в 2022 году - 15)* по 1**7** вопросам, относящимся к тематическим разделам:

*«Экономическая сфера»* - 7 (35%);

*- «Жилищно-коммунальная сфера»* - 2 (10%);

*- «Социальная сфера»* - 4 (20%)*;*

*- «Оборона, безопасность, законность»* - 0 (0%);

- *«Государство, общество, политика»* - 7 (35%);

Всем заявителям предоставлены консультации.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в 2024 году **увеличилось** на 15% (на 3 обращения) по сравнению с 2023 годом и увеличилось на 25% (на 5 обращений) по сравнению с 2022 годом.

**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.

В 2024 году оперативной группой мобильной приемной Губернатора Новосибирской области было проведено 2 выезда.

В соответствии с постановлением Главы Венгеровского района от 13.08.2019 № 131 «О создании мобильной приёмной Главы Венгеровского района в администрации Венгеровского района Новосибирской области» в администрации Венгеровского района создана мобильная приёмная Главы Венгеровского района.

 В 2024 году мобильной приемной Главы Венгеровского района Новосибирской области выезд осуществляла

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

Организация работы с обращениями в администрации Венгеровского района Новосибирской области 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.

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.

В 2024 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 в 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.

- проводился мониторинг регистрации обращений в СЭДД и контроль за размещением обращений и отчетов на портале ССТУ.РФ в муниципальных образованиях Венгеровского района Новосибирской области.

По состоянию на 09.01.2025 года в администрации района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы района, с истекшими сроками рассмотрения нет.