**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в I квартале 2025 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 (через унифицированную форму официального сайта администрации, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: https://esia.gosuslugi.ru) 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 26.03.2025 № 107-ра) «Об организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района Новосибирской области».

 **В I квартале 2025 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **37** обращений *(в IV квартале 2024 года – 31; в I**квартале 2024 года – 29),* в том числе:

- письменных обращений – **21** *(в IV квартале 2024 года – 22;
в I квартале 2024 года – 15);*

- устных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **4** *(в IV квартале 2024 года – 3; в I квартале 2024 года – 1);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Венгеровского района – **9** *(в IV квартале 2024 года – 4; в I квартале 2024 года – 7);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **3** *(в IV квартале 2024 года – 2;
в I квартале 2024 года – 6).*

В I квартале 2025 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 19% (на 6 обращений) в сравнении с IV кварталом 2024 года и увеличилось на 27% (на 8 обращений) в сравнении с I кварталом 2024 года.

В **37** обращении содержатся **43** вопроса *(в IV квартале 2024 года - 31 (35 вопросов);
в I квартале 2024 года - 32 (32 вопроса),* относящихся к тематическим разделам:

- «Экономическая сфера» - 3 (7% от общего количества вопросов) *(в IV квартале 2024 года - 8 (23%); в I квартале 2024 года - 12 (38%);*

- «Жилищно-коммунальная сфера» - 9 (21%) *(в IV квартале 2025 года - 6 (17%); в I квартале 2024 года - 3 (10%);*

- «Социальная сфера» - 10 (23%) *(в IV квартале 2024 года - 7 (20%); в I квартале 2024 года - 8 (26%);*

- «Государство, общество, политика» - 16 (37%) *(в IV квартале 2024 года - 12 (34%); в I квартале 2024 года - 8 (26%);*

- «Оборона, безопасность, законность» - 5 (12%) *(в IV квартале 2024 года - 2 (6%); в I квартале 2024 года - 0 (0%).*

 **Письменные обращения**

 В I квартале 2025 годав администрацию Венгеровского района поступило
**21** письменное обращение *(в IV квартале 2024 года – 22; в I квартале 2024 года – 15).*

В I квартале 2025 года количество письменных обращений уменьшилось на 5%
(на 1 обращение) по сравнению с IV кварталом 2024 года и увеличилось на 40%
(на 6 обращений) по сравнению с I кварталом 2024 года.

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в I квартале 2025 г. в сравнении с IV кварталом 2024 г. и I кварталом 2024 г.**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 14 (67%) *(в IV квартале 2024 года – 14 (64%); в I квартале 2024 года – 12 (80%);*

-не обращение – 1 (5%) *(в IV квартале 2024 года –2 (9%); в I квартале 2024 года – 0 (0%);*

*-* запросы – 6 (28%) *(в IV квартале 2024 года – 6 (27%); в I квартале 2024 года – 3(20%).*

В **22** письменных обращениях содержится **27** вопросов, относящихся к тематическим разделам *(в IV квартале 2024 года – 22 (26 вопросов); в I квартале 2024 года – 15 (17 вопросов):*

- экономическая сфера **- 3** (11%) *(в IV квартале 2024 года – 8 (31%); в I квартале 2024 года – 7 (41%);*

- жилищно-коммунальная сфера - **7** (26%) *(в IV квартале 2024 года – 4 (15%); в I квартале 2024 года – 1 (6%);*

**-** социальная сфера - **6** (22%) *(в IV квартале 2024 года – 5 (19%); в I квартале 2024 года – 5 (19%);*

- государство, общество, политика - **7** (26%) *(в IV квартале 2024 года – 7 (27%); в I квартале 2024 года – 3 (18%);*

- оборона, безопасность, законность - **4** (15%) *(в IV квартале 2024 года – 2 (8%); в I квартале 2024 года – 0* (*0%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в I квартале 2025 г. в сравнении с IV кварталом 2024 г. и I кварталом 2024 г.**

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- даны разъяснения - 21 (100%) *(в IV квартале 2024 года - 22 (100%); в I квартале 2024 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.

**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 I квартале 2025 года Главой Венгеровского района в единый день приема принято **4** человека по 4 вопросам *(в IV квартале 2024 года – 3 (по 3 вопросам); в I квартале 2024 года – 1 (по 1 вопросу)),* относящимся к тематическому разделу:

- «Государство, общество, политика» - 0 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 0)*;

- «Экономическая сфера» – 0 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 0);*

- «Социальная сфера» – 3 *(в IV квартале 2024 года - 1; в I квартале 2024 года – 0);*

- «Жилищно-коммунальная сфера» - 1 *(в IV квартале 2024 года - 2; в I квартале 2024 года – 1);*

Заявителю во время личного приема даны исчерпывающее устные разъяснения, с их личного согласия письменный ответ не направлялся.

По сравнению с IV кварталом 2024 года общее количество личных обращений увеличилось на 33% (на 1 обращение) и увеличилось на 100% (на 3 обращения) в сравнении с I кварталом 2024 года.

Администрация района 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 I квартале 2025 года личный прием в режиме видео-конференц-связи не проводился.

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

В I квартале 2025 года в справочную телефонную службу поступило 3 сообщения и запроса информации *(в IV квартале 2024 года - 2; в I квартале 2024 года – 6)* по вопросам,относящимся к тематическим разделам:

- «Государство, общество, политика» - 2 *(в IV квартале 2024 года - 1; в I квартале 2024 года – 4)*;

- «Экономическая сфера» – 0 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 1);*

- «Социальная сфера» – 0 *(в IV квартале 2024 года - 1; в I квартале 2024 года – 1);*

- «Жилищно-коммунальная сфера» - 0 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 0);*

- «Оборона, безопасность, законность» - 1 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 0)*

Заявителям даны исчерпывающие устные разъяснения.

 В I квартале 2025 года количество сообщений и запросов в справочную телефонную службу увеличилось на 50% (на 1 сообщение) по сравнению с IV кварталом 2024 года и уменьшилось на 50% (на 3 сообщения) по сравнению с I кварталом 2024 года.

С 01.09.2017 года внедрена система приёма и обработки в реальном режиме времени электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщений по справочному номеру справочной телефонной службы администрации района.

В I квартале 2025 года в администрацию района не поступило смс-сообщений.
*(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года - 0)*.

**Прием граждан специалистом**

**общественной приемной Главы Венгеровского района**

В I квартале 2025 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **9** человека *(в IV квартале 2024 года – 4; в I квартале 2024 года – 7).*

Даны устные разъяснения во время приема по вопросам, относящимся к тематическим разделам:

- «Государство, общество, политика» - 7 *(в IV квартале 2024 года - 4; в I квартале 2024 года – 1)*;

- «Экономическая сфера» – 0 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 4);*

- «Социальная сфера» – 1 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 1);*

- «Жилищно-коммунальная сфера» - 1 *(в IV квартале 2024 года - 0; в I квартале 2024 года – 1);*

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в I квартале 2025 года по сравнению с IV кварталом 2024 года увеличилось на 100% (на 5 сообщений), а по сравнению сI кварталом 2024 года увеличилось на 28% (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 I квартале 2025 года был 1 выезд оперативной группы мобильной приемной Губернатора НСО.

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

Организация работы с обращениями в администрации 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.

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 I квартале 2025 года в целях совершенствования работы с обращениями граждан, соблюдения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, укрепления исполнительской дисциплины специалистом общественной приемной:

- по мере поступления из общественной приемной Губернатора Новосибирской области в муниципальные образования района направлялась еженедельная информация об обращениях граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области;

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

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

По состоянию на 01.04.2025 года в администрации района обращения, поставленные на контроль общественной приемной, с истекшими сроками рассмотрения отсутствуют.