**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в феврале 2018 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.

В феврале 2018 года в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **11** обращений *(в январе 2018 года - 8; в феврале 2017 года - 18)*, в том числе:

- письменных обращений – **3** *(в январе 2018года - 2; в феврале 2017 года - 5);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **3** *(в январе 2018 года - 0; в феврале 2017 года - 4);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **0***(в январе 2018года - 4; в феврале 2017 года - 8);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **5** *(в январе 2018 года - 2; в феврале 2017 года - 1).*

По сравнению с январем 2018 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 3 обращений, по сравнению с февралем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 7 обращений.

В **11** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **11** вопросов, относящиеся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 0 (0% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 4 (36%);

- жилищно-коммунальная сфера – 3 (27%);

- государство, общество, политика – 4 (36%);

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

В феврале 2018 годав администрацию Венгеровского района поступило **3** письменных обращения *(в январе 2018года - 2; в феврале 2017 года - 5);*

По видам письменные обращения:

- заявления – 3 (100%) *(в январе 2018 года – 2(100%); в феврале 2017 года – 5 (100%);*

В **3** письменных обращениях содержатся **3** вопроса, относящиеся к тематическим разделам:

- социальная сфера (Социальное обеспечение и социальное страхование) – 1 (33% от общего количества вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера (Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище), коммунальное хозяйство) – 2 (67%);

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в феврале 2018 г. в сравнении с январем 2018 г. и февралем 2017 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **3** (100%) *(в январе2018 года – 2 (100%); в феврале 2017 года – 5(100%);*

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- разъяснено – 3 (100%) *(в январе 2018 года – 1 (50%); в февраль 2017 года – 4 (80%)*.

**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 январе 2018 года на личный прием к Главе Венгеровского района обратилось 3 человека *(в январе 2018 года – 0 человек; в феврале 2017 года – 4).*

В 3 личных обращениях содержатся 3 вопроса, относящиеся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера (о предоставлении жилья) – 1 (33%);

- социальная сфера (О доставке детей в школу школьным автобусом, о бракосочетании несовершеннолетней дочери) - 2 (67%).

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения (3 – в устной форме).

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.

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

В феврале 2018 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов – 5 *(в январе 2018 года – 2, в феврале 2017 года –1)* по 3 вопросам записаться на личный прием к Главе Района, 1 вопрос записаться на прием к первому заместителю Главы района, 1 вопрос по оказанию материальной помощи. Заявителям разъяснения даны по телефону: по 4 вопросам записаны на прием; по оказанию материальной помощи о необходимости личного обращения с письменным заявлением в отдел пособий и социальных выплат Венгеровского района.

С 01.08.2017 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 феврале 2018 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района не обращались *(в январе 2018 года – 4; в феврале 2017 года – 8).*

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

По состоянию на 01.03.2018 года в администрации Венгеровского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Венгеровского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

По мере необходимости в феврале 2018 года оказывалась индивидуальная консультационная, методическая и практическая помощь главам и специалистам администраций поселений, специалистам администрации Венгеровского района 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.