**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в августе 2019 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 августе 2019 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **19** обращений *(в июле 2019 года - 18; в августе 2018 года - 23)*, в том числе:

- письменных обращений – **9** *(в июле 2019года - 12; в августе 2018 года - 6);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **4** *(в июле 2019 года - 1; в августе 2018 года - 5);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **5***(в июле 2019 года - 2; в августе 2018 года - 5);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **1** *(в июле 2019 года - 3; в августе 2018 года - 7).*

По сравнению с июлем 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 5% (на 1 обращение), по сравнению с августом 2018 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 17% (на 4 обращения).

В **19** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **21** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 8 (38 % от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 4 (19%);

- жилищно-коммунальная сфера – 3 (14%);

- государство, общество, политика – 6 (28%);

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

В августе 2019 годав администрацию Венгеровского района поступило **9** письменных обращений *(в июле 2019 года - 12; в августе 2018 года - 6);*

По сравнению с июлем 2019 г. письменных обращений уменьшилось на 25% (на 3 обращения), а по сравнению с августом 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 50% (на 3 обращения).

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 9 (100%) *(в июле 2019 года – 12(100%); в августе 2018 года – 6(100%);*

- запросы – 0 (0%) *(в июле 2019 года – 0(100%); в августе 2018 года – 0);*

- жалобы – 0 (0%) *(в июле 2019 года – 0; в августе 2018 года – 0).*

В **9** письменных обращениях содержатся **11** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера (о ремонте дорог, об очистке канализирования) - 5 (45% от общего количества вопросов);

- социальная сфера (об оказании материальной помощи) – 4 (36%);

- жилищно-коммунальная сфера (о проведении ремонта жилого дома) - 2 (18%);

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в августе 2019 г. в сравнении с июлем 2019 г. и августом 2018 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **5** (60%) *(в июле 2019 года – 7 (70%); в августе 2018 года – 6(100%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – **4** (40%) *(в июле 2019 года – 5 (30%); в августе 2018 года – 0 (0%);*

Все 9 письменных обращения, поступившие в администрацию Венгеровского района, поставлены на контроль *(в июле 2019 года – 12 (100%); в августе 2018 года – 6 (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 – 9 (100%) *(в июле 2019 года – 12 (100%); в августе 2018 года – 6(100%)*.

**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 августе 2019 года на личный прием к Главе Венгеровского района обратился 4 человека *(в июле 2019 года - 1; в августе 2018 года – 5)* с относящиеся к тематическому разделу:

- жилищно-коммунальная сфера (предоставление жилого помещения) – 1 (заявителю дан устный ответ на личном приеме);

- экономическая сфера (ремонт дороги, предупреждение чрезвычайных ситуаций и их последствий) - 3 (заявителям направлены 2 письменных ответа и 1 дан устный ответ на личном приеме).

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 августе 2019 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов поступило 1*(в июле 2019 года – 3, в августе 2018 года –7)* по вопросу, относящемуся к тематическому разделу:

- государство, общество, политика (организация личного приема граждан должностными лицами администрации района) – 1 (заявителям по телефону даны разъяснения, записаны на личный прием к должностным лицам администрации Венгеровского района);

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в августе 2019 года по сравнению с июлем 2019 года уменьшилось на 67% (на 2 обращения), а по сравнению с августом 2018 года уменьшилось на 86% (на 6 обращений).

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**

В августе 2019 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось 5 человек *(в июле 2019 года – 2; в августе 2018 года – 5)* по вопросам, относящимся к тематическим разделам:

- государство, общество, политика – 5 (о записи на личный прием к должностным лицам администрации района).

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в августе 2019 года по сравнению с июлем 2019 года увеличилось на 150% (на 3 обращения), а с августом 2018 года осталось на одном уровне.

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

По состоянию на 01.09.2019 года в администрации Венгеровского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Венгеровского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

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.