**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных во III квартале 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.

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 постановлением Главы Венгеровского района от 29.11.2012 № 939 (последние изменения от 28.03.2018 № 202) «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского района».

 **В III квартале 2019 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **51** обращение *(во II квартале 2019 года – 59;в III квартале 2018 года – 54),* в том числе:

- письменных обращений – **29** *(во II квартале 2019 года – 29;
в III квартале 2018 года – 19);*

- устных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **7** *(во II квартале 2019 года – 10;в II квартале 2018 года – 11);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Венгеровского района – **9** *(во II квартале 2019 года – 15; в III квартале 2018 года – 12);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **6** *(во II квартале 2019 года – 5;
в III квартале 2018 года – 12).*

 По сравнению со II кварталом 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 14% (на 8 обращений). По сравнению с III кварталом 2018 года количество обращений уменьшилось на 6% (на 3 обращения).

 В **51** обращениях, запросах и сообщениях содержится **53** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 10 (19% от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 12 (23%);

- социальная сфера – 15 (28%);

- государство, общество, политика – 16 (30%);

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

 **Письменные обращения**

 В III квартале 2019 годав администрацию Венгеровского района поступили
**29** письменных обращений *(во II квартале 2019 года – 29; в III квартале 2018 года – 19).*

По сравнению со II кварталом 2019 года количество письменных обращений осталось на одном уровне, по сравнению с III кварталом 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 53% (на 10 обращений).

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в III квартале 2019 г. в сравнении со II кварталом 2019 г. и III кварталом 2018 г.**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 28 (90%) *(во II квартале 2019 года – 29(100%); в III квартале 2018 года – 19(100%);*

*-запрос – 1(10%)(во II квартале 2019 года – 0(0%); в III квартале 2018 года – 0(0%);*

- иное – 0 (0%) *(во II квартале 2019 года – 0(0%); в III квартале 2018 года – 0(0%);*

- жалобы – 0 (0%) *(во II квартале 2019 года – 0(0%); в III квартале 2018 года – 0(0%)*

В **29** письменных обращениях содержатся **31** вопрос, относящийся к тематическим разделам *(во II квартале 2019 года – 29(34вопрос); в III квартале 2018 года – 19 (20 вопросов):*

- экономическая сфера (перебои в водоснабжении, перебои в энергоснабжении, эксплуатация и ремонт автомобильных дорог) **- 9** (29%) *(во II квартале 2019 года – 19 (56%); в III квартале 2018 года – 16 (80%);*

- жилищно-коммунальная сфера (улучшение жилищных условий,) - **7** (23%) *(во II квартале 2019 года – 5 (15%); в III квартале 2018года – 0 (0%);*

**-** социальная сфера (оказание финансовой помощи) - **14** (45%) *(во II квартале 2019 года – 7(20%); в III квартале 2018 года – 3(15%);*

- государство, общество, политика – (деятельность органов местного самоуправления) - **1** (3%) *(во II квартале 2019 года – 3(9%); в III квартале 2018 года – 1 (5%);*

- оборона, безопасность, законность - **0** (0%) *(во II квартале 2019 года – 0(0%); в III квартале 2018 года – 0* (0%)*.*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в III квартале 2019 г. в сравнении со II кварталом 2019 г. и III кварталом 2018 г.**

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – 20 (69%) *(во II квартале 2019 года – 22(76%); во III квартале 2018 года – 17 (80%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – 9 (31%) (*во I I квартале 2019 года – 7(24%); в III квартале 2018года – 2(20%)* .

Из поступивших 29 письменных обращений поставлены на контроль все 29 письменных обращений (100%) *(во II квартале 2019 года – 29(100%); в III квартале 2018 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.

*В III квартале 2019 года* Главой Венгеровского района в единый день приема приняты **7** человек *(во II квартале 2018 года – 10; в III квартале 2018 года – 11).*

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

- экономическая сфера (о ремонте дорог, перебои водоснабжения) – 3 (43%);

- социальная сфера (здравоохранение) - 1 (14%);

- государство, общество, политика (деятельность должностных лиц органов местного самоуправления) – 0(0%);

- жилищно-коммунальная сфера (улучшение жилищных условий) – 3 (43%);

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения (3– в устной форме, 4 – в письменной форме).

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

В III квартале 2019 года в справочную телефонную службу поступили **6** устных сообщения и запроса *(во II квартале 2019 года – 5; в III квартале 2018 года – 12).*

По сравнению со II кварталом 2019 количество устных сообщений и запросов увеличилось на 20% (на 1 сообщение), а по сравнению с III кварталом 2018 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 50% (на 6 сообщений).

Вопросы, изложенные в устных сообщениях и запросах, относятся к тематическому разделу:

 -государство, общество, политика – (по вопросам записи на личный прием к Главе района, к заместителям Главы района) – 6 (100%);

Заявителям даны устные разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

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 III квартале 2018 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **9** человек *(во II квартале 2019 года – 15; в III квартале 2018 года – 12).*

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

- государство, общество, политика (личный прием граждан должностными лицами администрации района) - 9 (100%);

Количество обращений в общественную приемную Главы района в III квартале 2019 года по сравнению со II кварталом 2019 года уменьшилось на 40% (на 6 обращений), по сравнению с III кварталом 2018 года уменьшилось на 25% (на 3 обращений).

**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 01.10.2019 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.

В III квартале 2019 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.

- 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.