**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных во IV 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 IV квартале 2019 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **37** обращений *(в III квартале 2019 года – 51;в IV квартале 2018 года – 34),* в том числе:

- письменных обращений – **21** *(во III квартале 2019 года – 29;  
в IV квартале 2018 года – 20);*

- устных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **6** *(во III квартале 2019 года – 7;в IV квартале 2018 года – 1);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Венгеровского района – **5** *(во III квартале 2019 года – 9; в IV квартале 2018 года – 8);*

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

Все обращения граждан, организаций и общественных объединений, запросы информации и устные сообщения регистрируются в единой системе электронного документооборота CompanyMedia 4.

По сравнению со III кварталом 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 28% (на 14 обращений). По сравнению с IV кварталом 2018 года количество обращений увеличилось на 9% (на 3 обращения).

В **37** обращениях, запросах и сообщениях содержится **37** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 8 (22% от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 3 (8%);

- социальная сфера – 15 (40%);

- государство, общество, политика – 10 (27%);

- оборона, безопасность, законность – 1 (3%).

**Письменные обращения**

В IV квартале 2019 годав администрацию Венгеровского района поступили  
**21** письменное обращение *(во III квартале 2019 года – 29; в IV квартале 2018 года – 20).*

По сравнению с III кварталом 2019 года количество письменных обращений уменьшилось на 28% (на 8 обращений), по сравнению с IV кварталом 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 5% (на 1 обращение).

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

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 37 (100%) *(в III квартале 2019 года – 28(90%); в IV квартале 2018 года – 20(100%);*

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

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

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

В **21** письменных обращениях содержатся **21** вопрос, относящийся к тематическим разделам *(в III квартале 2019 года – 29(31вопрос); в IV квартале 2018 года – 20 (25 вопросов):*

- экономическая сфера (перебои в водоснабжении, перебои в энергоснабжении, эксплуатация и ремонт автомобильных дорог) **- 2** (9%) *(в III квартале 2019 года – 9 (29%); в IV квартале 2018 года – 16 (64%);*

- жилищно-коммунальная сфера (улучшение жилищных условий,) - **4** (19%) *(в III квартале 2019 года – 7 (23%); в IV квартале 2018года – 3 (12%);*

**-** социальная сфера (оказание финансовой помощи) - **12** (57%) *(в III квартале 2019 года – 14(45%); в IV квартале 2018 года – 3(12%);*

- государство, общество, политика – (деятельность органов местного самоуправления) - **2** (9%) *(в III квартале 2019 года – 1(3%); в IV квартале 2018 года – 3 (12%);*

- оборона, безопасность, законность - **1** (5%) *(в III квартале 2019 года – 0(0%); в IV квартале 2018 года – 0* (0%)*.*

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

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – 20 (90%) *(в III квартале 2019 года – 20(69%); в IV квартале 2018 года – 20 (100%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – 1 (10%) (*в I I I квартале 2019 года – 9(31%); в IV квартале 2018года – 0(0%)* .

Из поступивших 21 письменных обращений поставлены на контроль все 21 письменных обращений (100%) *(в III квартале 2019 года – 29(100%); в IV квартале 2018 года – 20 (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 IV квартале 2019 года* Главой Венгеровского района в единый день приема приняты **6** человек *(в III квартале 2018 года – 7; в IV квартале 2018 года – 1).*

В 6 личных обращениях содержатся 6 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера (о ремонте дорог) – 1(16%);

- социальная сфера (здравоохранение) - 2 (33%);

- государство, общество, политика – 0(0%);

- жилищно-коммунальная сфера (улучшение жилищных условий) – 3 (50%);

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

Общее количество обращений на личном приеме уменьшилось на 14%   
(на 1 обращение) в сравнении с III кварталом 2019 года и в сравнении с IV кварталом 2018 года увеличилось на % (5 обращений).

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

В IV квартале 2019 года в справочную телефонную службу поступило **5** устных сообщения и запроса *(в III квартале 2019 года – 6; в IV квартале 2018 года – 5).*

По сравнению с III кварталом 2019 количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 17% (на 1 сообщение), а по сравнению с IV кварталом 2018 года количество устных сообщений и запросов осталось на одном уровне.

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) – 3 (60%);

- социальная сфера - 1 (20%);

- жилищно-коммунальная сфера (вывоз ТКО) – 1 (20%);

Заявителям даны устные разъяснения по телефону.

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 IV квартале 2019 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **5** человек *(в III квартале 2019 года – 9; в IV квартале 2018 года – 8),* по вопросам, относящимся к тематическим разделам

- государство, общество, политика (личный прием граждан должностными лицами администрации района) - 5 (100%);

Количество обращений в общественную приемную Главы района в IV квартале 2019 года по сравнению с III кварталом 2019 года уменьшилось на 45% (на 4 обращения), по сравнению с IV кварталом 2018 года уменьшилось на 38% (на 3 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 обращении жительницы Венгеровского района и принятия оперативных мер в IV квартале 2019 года был проведен *1 выезд оперативной группы мобильной приемной Губернатора НСО*.

**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 01.01.2020 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 IV 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.