**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в I квартале 2020 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 I квартале 2020 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **26** обращений *(в IV квартале 2019 года – 37;в I квартале 2019 года – 36),* в том числе:

- письменных обращений – **19** *(в IV квартале 2019 года – 21;
в I квартале 2019 года – 14);*

- устных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **3** *(в IV квартале 2019 года – 6;в I квартале 2019 года – 3);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Венгеровского района – **2** *(в IV квартале 2019 года – 5; в I квартале 2019 года – 8);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **2** *(в IV квартале 2019 года – 5;
в I квартале 2019 года – 11).*

 По сравнению с IV кварталом 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 30% (на 11 обращений). По сравнению с I кварталом 2019 года количество обращений уменьшилось на 28% (на 10 обращений).

 В **26** обращениях, запросах и сообщениях содержится **26** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 3 (11 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 6 (23%);

- социальная сфера – 9 (35%);

- государство, общество, политика – 8 (31%);

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

 **Письменные обращения**

 В I квартале 2020 годав администрацию Венгеровского района поступили
**19** письменных обращений *(в IV квартале 2019года – 21; в I квартале 2019 года – 14).*

По сравнению с IV кварталом 2019 года количество письменных обращений уменьшилось на 10% (на 2 обращения),а по сравнению с I кварталом 2019 года количество письменных обращений увеличилось на 36% (на 5 обращений).

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в I квартале 2020 г. в сравнении с IV кварталом 2019 г. и I кварталом 2019 г.**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 19 (100%) *(в IV квартале 2019 года – 21(100%); в I квартале 2019 года – 14 (100%);*

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

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

В **19** письменных обращениях содержатся **19** вопросов, относящийся к тематическим разделам *(в IV квартале 2019 года – 21(21 вопрос); в I квартале 2019 года – 14 (21 вопрос):*

- экономическая сфера **- 5** (26%) *(в IV квартале 2019 года – 2 (9%); в I квартале 2019 года – 12(57%);*

- жилищно-коммунальная сфера - **2** (10%) *(в IV квартале 2019 года – 4 (19%); в I квартале 2019года – 4 (19%);*

**-** социальная сфера - **8** (42%) *(в IV квартале 2019 года – 12(57%); в I квартале 2019 года – 4(19%);*

- государство, общество, политика - **4** (21%) *(в IV квартале 2019 года – 2(9%); в I квартале 2019 года – 1 (5%);*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в I квартале 2020 г. в сравнении с IV кварталом 2019 г. и I кварталом 2019 г.**

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – 17 (89%) *(в IV квартале 2019 года – 20(90%); в I квартале 2019года – 14 (100%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – 2 (10%) (*в IV квартале 2019 года – 1(10%); в I квартале 2019года – 0(0%)* .

Из поступивших 19 письменных обращений поставлены на контроль все 19 письменных обращений (100%) *(в IV квартале 2019 года – 21(100%); в I квартале 2019 года – 14 (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 I квартале 2020 года Главой Венгеровского района в единый день приема приняты **3** человека *(в IV квартале 2019 года – 6; в I квартале 2019 года – 3).*

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

- жилищно-коммунальная сфера – 1 (33%);

- социальная сфера - 1 (33%);

- экономическая сфера – 1(33%)

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения (2– в устной форме, 1 – в письменной форме).

Общее количество обращений на личном приеме уменьшилось на 50% (на 3 обращения) в сравнении с IV кварталом 2019 года и в сравнении с I кварталом 2019 года осталось на одном уровне.

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

В I квартале 2020 года в справочную телефонную службу поступили **2** устных сообщения и запроса *(в IV квартале 2019 года – 5; в I квартале 2019 года – 11).*

По сравнению с IV кварталом 2019 количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 60% (на 3 сообщения) и I кварталом 2019 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 82% (на 9 сообщений).

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

 -государство, общество, политика – (по вопросам записи на личный прием к должностным лицам администрации Венгеровского района) – 2 (100%);

Заявителям даны устные разъяснения в соответствии с действующими 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 I квартале 2020 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось **2** человека *(в IV квартале 2019 года – 5; в I квартале 2019 года – 8).*

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

- государство, общество, политика (по вопросам записи на личный прием к должностным лицам администрации Венгеровского района) - 2 (100%);

Количество обращений в общественную приемную Главы района в I квартале 2020 года по сравнению с IV кварталом 2019 года уменьшилось на 60% (на 3 обращение), а по сравнению с I кварталом 2019 года уменьшилось на 75% (на 6 обращений).

**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 2020 года было проведено 2 выезда 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 01.04.2020 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 I квартале 2020 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, обзоры по проведению контрольных мероприятий;

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

В соответствии с Планом проведения контрольных мероприятий по изучению состояния работы с обращениями и запросами граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращений в органы местного самоуправления Венгеровского района в 2020 году, утвержденным Главой Венгеровского района С.Н.Черных, проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан в администрации Ключевского, Павловского сельсовета. Работа с обращениями граждан организована в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращения граждан. Оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию 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.