**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в апреле 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.

**В апреле 2020 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **2** обращения *(в марте 2020 года - 18; в апреле 2019года - 18)*, в том числе:

- письменных обращений – **2** *(в марте 2020 года - 14; в апреле 2019 года - 9);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **0** *(в марте 2020 года - 2; в апреле 2019года - 3);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **0***(в марте 2020 года - 1; в апреле 2019 года - 4);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – 0*(в марте 2020 года - 1; в апреле 2019 года - 2).*

По сравнению с мартом 2020 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 89% (на 16 обращений), а по сравнению с апрелем 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 89% (на 16 обращений).

В **2** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **2** вопроса, относящиеся к тематическим разделам:

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

- социальная сфера – 1 (50%);

- жилищно-коммунальная сфера – 1 (50%);

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

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

В апреле 2020 годав администрацию Венгеровского района поступило **2** письменных обращения *(в марте2020 года - 14; в апреле 2019 года - 9);*

По сравнению с мартом 2020 г. письменные обращения уменьшились на 82% (на 12 обращений), по сравнению с апрелем 2019 года количество письменных обращений уменьшились на 78% (на 7 обращений).

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 2 (100%) *(в марте 2020 года – 14(100%); в апреле 2019 года – 9(100%);*

- запросы – 0 *(в марте 2020 года – 0; в апреле 2019 года – 0);*

- жалобы – 0 *(в марте 2020 года – 0; в апреле 2019 года – 0).*

В **2** письменных обращениях содержатся **2** вопроса, относящиеся к тематическим разделам:

- социальная сфера – 1 (50% от общего количества вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера – 1 (50%);

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в апреле 2020 г. в сравнении с мартом 2020 г. и апрелем 2019 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **2** (100%) *(в марте 2020 года – 13 (90%); в апреле 2019года – 4(40%);*

*-* направлены по компетенции - 0(0%) *(в марте 2020 года – 1 (10%); в апреле 2019 года – 5(60%);*

Все 2 письменных обращения, поступившие в администрацию Венгеровского района, поставлено на контроль *(в марте 2020 года – 14 (100%); в апреле 2019 года – 9(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 – 2 (100%) *(в марте 2020 года – 14 (100%); в апреле 2019 года – 9(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 апреле 2020 года на личный прием к Главе Венгеровского района не обращались *(в марте 2020 года - 2; в апреле 2019года – 3).*

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 апреле 2020 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов не поступило *(в марте 2020 года – 1, в апреле 2019 года –2).*

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в апреле 2020 года по сравнению с мартом 2020 года уменьшилось на 100% (на 1 обращение), а по сравнению с апрелем 2019 года уменьшилось на 100% (на 2 обращения).

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 апреле 2020 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района не обращались *(в марте 2020 года – 1; в апреле 2019 года – 4)*.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в апреле 2020 года по сравнению с мартом 2020 года уменьшилось на 100% (на 1 обращение), а с апрелем 2019 года уменьшилось на 100% (на 4 обращения).

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

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 Туруновского и Усть-Ламенского сельсоветов. 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.