**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в мае 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 мае 2020 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **20** обращений *(в апреле 2020 года - 2; в мае 2019года - 25)*, в том числе:

- письменных обращений – **17** *(в апреле 2020 года - 2; в мае 2019 года - 10);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **1** *(в апреле 2020 года - 0; в мае 2019года - 6);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **0***(в апреле 2020 года - 0; в мае 2019 года - 6);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **2** *(в апреле 2020 года - 0; в мае 2019 года - 3).*

По сравнению с апрелем 2020 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 90% (на 18 обращений), а по сравнению с маем 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 20% (на 5 обращений).

В **20** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **20** вопросов, относящихся к тематическому разделу:

- экономическая сфера – 7 (35% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 10 (50%);

- жилищно-коммунальная сфера – 1 (5%);

- государство, общество, политика – 1 (5%);

- оборона, безопасность – 1 (5%).

**Письменные обращения**

В мае 2020 годав администрацию Венгеровского района поступило **17** письменных обращения *(в апреле 2020 года - 2; в мае 2019 года - 10);*

По сравнению с апрелем 2020 г. письменные обращения увеличилось на 750% (на 15 обращений), по сравнению с маем 2019 года количество письменных обращений увеличилось на 70% (на 7 обращений).

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 17 (100%) *(в апреле 2020 года – 2(100%); в мае 2019 года – 10(100%);*

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

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

В **17** письменных обращениях содержатся **17** вопросов, относящиеся к тематическим разделам:

- социальная сфера – 10 (59 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 7 (41%);

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

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **17** (100%) *(в апреле 2020 года – 2 (100%); в мае 2019года – 10(100%);*

Все 17 письменных обращений, поступившие в администрацию Венгеровского района, поставлено на контроль *(в апреле 2020 года – 2 (100%); в мае 2019 года – 10(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 – 17 (100%) *(в апреле 2020 года – 2 (100%); в мае 2019 года – 10(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 мае 2020 года на личный прием к Главе Венгеровского района обратился 1 человек *(в апреле 2020 года - 0; в мае 2019года – 6)* с 1 вопросом, относящимся к тематическому разделу:

- оборона, безопасность, законность (об отказе в регистрации по месту жительства) – 1 (заявителю дан ответ в устной форме);

Количество обращений на личном приеме Главы Венгеровского района в мае 2020 года по сравнению с апрелем 2020 года увеличилось на 100% (на 1 обращение), а по сравнению с маем 2019 года уменьшилось на 83% (на 5 обращений).

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 мае 2020 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов поступило 2*(в апреле 2020 года – 0, в мае 2019 года –3)* по вопросам, относящемся к тематическим разделам:

- государство, общество, политика – 1 (о записи на личный прием к должностным лицам администрации района);

- жилищно-коммунальная сфера – 1 (о вывозе отходов ТБО)

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в мае 2020 года по сравнению с апрелем 2020 года увеличилось на 100% (на 2 обращения), а по сравнению с маем 2019 года уменьшилось на 33% (на 1 обращение).

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 мае 2020 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района не обращались *(в апреле 2020 года – 0; в мае 2019 года – 6)*.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в мае 2020 года по сравнению с апрелем 2020 года осталось на одном уровне, а с маем 2019 года уменьшилось на 100% (на 6 обращений).

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

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.