**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в ноябре 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 ноябре 2020 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **5** обращений *(в октябре 2020 года - 14; в ноябре 2019года - 18)*, в том числе:

- письменных обращений – **3** *(в октябре 2020 года - 8; в ноябре 2019 года - 11);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **1** *(в октябре 2020 года - 2; в ноябре 2019года - 3);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **0***(в октябре 2020 года - 2; в ноябре 2019 года - 3);*

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

По сравнению с октябрем 2020 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 64% (на 9 обращений), а по сравнению с ноябрем 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 72% (на 13 обращений).

В **5** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **5** вопросов, относящихся к тематическому разделу:

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

- социальная сфера – 3 (60%);

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

- государство, общество, политика – 1 (20%);

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

 В ноябре 2020 годав администрацию Венгеровского района поступило **3** письменных обращений *(в октябре 2020 года - 8; в ноябре 2019 года - 11);*

По сравнению с октябрем 2020 г. письменные обращения уменьшились на 62,5% (на 5 обращений), а по сравнению с ноябрем 2019 года количество письменных обращений уменьшились на 73% (на 8 обращений)

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 3 (100%) *(в октябре 2020 года – 8(100%); в ноябре 2019 года – 11(100%);*

- запросы – 0 *(в октябре 2020 года – 0; в ноябре 2019 года – 0);*

- жалобы – 0 *(в октябре 2020 года – 0; в ноябре 2019 года – 0).*

В **3** письменных обращениях содержатся **3** вопроса, относящиеся к тематическим разделам:

- социальная сфера – 3 (100% от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 0 (0%);

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

-жилищно-коммунальная сфера - 0(0 %)

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

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в ноябре 2020 г. в сравнении с октябрем 2020 г. и ноябрем 2019 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **3** (100%) *(в октябре 2020 года – 8 (100%); в ноябре 2019года – 11(100%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – **0** (0%) *(в октябре 2020 года – 0 (0%); в ноябре 2019 года – 0 (0%);*

Все 3 письменных обращений, поступившие в администрацию Венгеровского района, поставлены на контроль *(в октябре 2020 года – 8 (100%); в ноябре 2019 года – 11(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.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- разъяснено – 0 (0%) *(в октябре 2020 года – 4(50%); в ноябре 2019 года – 11(100%)*;

-поддержано – 3 (100%) *(в октябре 2020 года – 4 (50%); в ноябре 2019 года – 0(0%)*;

**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 ноябре2020 года на личный прием к Главе Венгеровского района обратился 1 человека *(в октябре 2020 года - 2; в ноябре 2019года – 3)*, относящиеся к тематическому разделу:

- жилищно-коммунальная сфера – 1 (заявителю дан устный ответ - 1);

Количество обращений на личном приеме Главы Венгеровского района в ноябре 2020 года по сравнению с октябрем 2020 года уменьшилось на 50% (на 1 обращение), а по сравнению с ноябрем 2019 года уменьшилось на 67% (на 2 обращения).

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 ноябре 2020 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов поступило - 1 *(в октябре 2020 года – 2, в ноябре 2019 года –1).*

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в ноябре 2020 года по сравнению с октябрем 2020 года уменьшилось на 50% (на 1 обращение), а по сравнению с ноябрем 2019 года осталось на одном уровне.

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 ноябре 2020 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района не обращались *(в октябре 2020 года – 2; в ноябре 2019 года – 3).*

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в ноябре 2020 года по сравнению с октябрем 2020 года уменьшилось на 100% (на 2 обращения), а с ноябрем 2019 года уменьшилось на 100% (на 3 обращения).

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

Организация работы с обращениями в администрации Венгеровского района в ноябре 2020 года позволила обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.