**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в марте 2021 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 марте 2021 года** в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района через общественную приемную Главы Венгеровского района поступило **11** обращений *(в феврале 2021 года - 17; в марте 2020 года - 18)*, в том числе:

- письменных обращений – **9** *(в феврале 2021 года - 8; в марте 2020 года - 14);*

- личных обращений на личных приемах Главы Венгеровского района – **1** *(в феврале 2021 года - 4; в марте 2020 года - 2);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района – **0***(в феврале 2021 года - 1; в марте 2020 года - 1);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Венгеровского района – **1** *(в феврале 2021 года - 4; в марте 2020 года - 1).*

По сравнению с февралем 2021 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 35% (на 6 обращений), по сравнению с мартом 2020 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 39% (на 7 обращений).

В **11** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **11** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 2 (18% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 5 (46%);

- жилищно-коммунальная сфера – 3 (27%);

- государство, общество, политика – 1 (9%);

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

В марте 2021 годав администрацию Венгеровского района поступило **9** письменных обращений *(в феврале 2021 года - 8; в марте 2020 года - 14);*

По сравнению с февралем 2021 г. письменные обращения увеличились на 11% (на 1 обращение), по сравнению с мартом 2020 года количество письменных обращений уменьшилось на 36% (на 5 обращений).

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 9 (100%) *(в феврале2021 года – 8 (100%); в марте 2020 года – 14 (100%);*

- запросы – 0 *(в феврале 2021 года – 0; в марте 2020 года – 0);*

- жалобы – 0 *(в феврале 2021 года – 0; в марте 2020 года – 0).*

В **9** письменных обращениях содержатся **9** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 2 (22% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 3 (33%);

- государство, общество, политика – 1 (11%);

- жилищно-коммунальная сфера – 3 (33%);

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района в марте 2021 г. в сравнении с февралем 2021 г. и мартом 2020 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Венгеровского района – **9** (100%) *(в феврале 2021 года – 8 (100%); в марте 2020 года – 13 (90%);*

*-* направлены по компетенции – 0 (0%) *(в феврале 2021 года – 0 (0%); в марте 2020 года – 1 (10%);*

Все 9 письменных обращений, поступившие в администрацию Венгеровского района, поставлено на контроль *(в феврале 2021 года – 8 (100%); в марте 2020 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 Первым заместителем или заместителями Главы администрации.

По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- разъяснено – 9 (100%) *(в феврале 2021 года – 8 (100%); в марте 2020 года – 14 (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 марте 2021 года на личный прием к Главе Венгеровского района обратился 1 человек *(в феврале 2021 года - 4; в марте 2020 года – 2)* с 2 вопросами, относящимся к тематическому разделу:

- социальная сфера – 1 (100%), (заявителю дан ответ во время личного приема);

Количество обращений на личном приеме Главы Венгеровского района в марте 2021 года по сравнению с февралем 2021 года уменьшилось на 75% (3 обращения), с мартом 2020 года уменьшилось на 50% (1 обращение).

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 марте 2021 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов поступило 1 *(в феврале 2021 года – 4, в марте 2020 года – 1)* по вопросам, относящемся к тематическим разделам:

- социальная сфера – 1 (о записи на личный прием к должностным лицам администрации района);

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в марте 2021 года по сравнению с февралем 2021 года уменьшилось на 75% (3 обращения), а по сравнению с мартом 2020 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 марте 2021 года к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района обратилось 0 человек *(в феврале 2021 года – 1; в марте 2020 года – 1)*.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в марте 2021 года по сравнению с февралем 2021 и мартом 2020 года уменьшилось на 100% (1 обращение).

**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.