**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в апреле 2019 года обращений, запросов информации**

**и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,**

**поступивших в адрес Главы Чановского района**

**и в администрацию Чановского 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 Чановского района и в администрацию Чановского района, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами администрации Чановского района.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан осуществляет общественная приемная Главы Чановского района.

**В апреле 2019 года** в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района через общественную приемную Главы Чановского района поступило **21** обращение *(в марте 2019 года - 23; в апреле 2018 года - 20)*, в том числе:

- письменных обращений – **7** *(в марте 2019 года - 3; в апреле 2018 года - 3);*

- личных обращений на личных приемах Главы Чановского района – **5** *(в марте 2019 года -6; в апреле 2018 года - 6);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Чановского района – **3***(в марте 2019 года - 10; в апреле 2018 года - 10);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Чановского района – **6** *(в марте 2019 года - 4; в апреле 2018 года - 1).*

По сравнению с мартом 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 2 обращения, по сравнению с апрелем 2018 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 1 обращение.

В **21** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **21** вопрос, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 1 (4,7 % от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 1 (4,7%);

- жилищно-коммунальная сфера – 19 (90,6%);

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

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

В апреле 2019 годав администрацию Чановского района поступило **7** письменных обращений *(в марте 2019 года - 3; в апреле 2018 года - 3);*

По сравнению с мартом 2019 г. письменные обращения увеличилось на 4 обращения, по сравнению с апрелем 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 4 обращение.

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 7 (100%) *(в марте 2019 года – 3(100%); в апреле 2018 года – 3(100%);*

- запросы – 0 *(в марте 2019 года – 0; в апреле 2018 года – 0);*

- жалобы – 0 *(в марте 2019 года – 0; в апреле 2018 года – 0).*

В **7** письменных обращениях содержатся **3** вопроса, относящиеся к тематическим разделам:

- социальная сфера 1 (Социальное обеспечение и социальное страхование) – 14,29% от общего количества вопросов);

- экономическая сфера 1 (хозяйственная деятельность) - (14,29% от общего количества вопросов);

- жилищно - комунальная сфера (коммунальное хозяйство; жилищный фонд; Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)) – 5 (71,4% от общего количества вопросов)

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в апреле 2019 г. в сравнении с мартом 2019 г. и апрелем 2018 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Чановского района – **7** (100%) *(в марте 2019 года – 3 (100%); в апреле 2018 года – 3(100%);*

Все 7 письменных обращений, поступившие в администрацию Чановского района, поставлены на контроль *(в марте 2019 года – 3 (100%); в апреле 2018 года – 3 (100%).*

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляют заместители Главы администрации Чановского 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 – 7 (100%) *(в марте 2019 года – 3 (100%); в апреле 2018 года – 3 (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 Чановского района» установлен **единый день личного приема** граждан Главой Чановского района, заместителями Главы администрации Чановского района - каждая пятница недели с 14.00 до 17.00.

В апреле 2019 года на личный прием к Главе Чановского района обратилось 5 человек *(в марте 2019 года - 6; в апреле 2018 года – 6)* с вопросами, относящимся к тематическим разделам:

- социальная сфера -0;

- Экономическая сфера – 0;

- жилищно – коммунальная сфера (коммунальное хозяйство; Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище; жилищный фонд)) – 5;

Заявителям даны письменные ответы.

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 Чановского 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 Чановского района напрямую непосредственно от заявителя.

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

В апреле 2019 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов поступило 6 *(в марте 2019 года – 4, в апреле 2018 года –1)* по вопросам, относящемся к тематическим разделам:

- жилищно – коммунальная сфера – (Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище); коммунальное хозяйство; жилищный фонд) - 6 - заявителям по телефону даны разъяснения.

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в апреле 2019 года по сравнению с мартом 2019 года увеличилось на 2 обращения, а по сравнению с апрелем 2018 года увеличилось на 5 обращений.

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 Чаноского района. За рассматриваемый период времени смс-сообщения в администрацию Чановского района не поступали.

**Прием граждан специалистом**

**общественной приемной Главы Чановского района**

В апреле 2019 года к специалисту общественной приемной Главы Чановского района обратилось 3 человека *(в марте 2019 года – 10; в апреле 2018 года – 10)* по вопросам, относящимся к тематическим разделам:

- жилищно – коммунальная сфера (Жилищный фонд; Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище; коммунальное хозяйство)) – 3;

Заявителям даны разъяснения.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в апреле 2019 года по сравнению с мартом 2019 года уменьшилось на 7 обращений, с апрелем 2018 года так же уменьшилось на 7.

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

По состоянию на 01.05.2019 года в администрации Чановского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Чановского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

По мере необходимости в апреле 2019 года оказывалась индивидуальная консультационная, методическая и практическая помощь главам и специалистам администраций поселений, специалистам администрации Чановского района в организации работы с обращениями граждан.

Организация работы с обращениями в администрации Чановского 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.