**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в октябре 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 октябре 2019 года** в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района через общественную приемную Главы Чановского района поступило **9** обращений *(в сентябре 2019 года - 15; в октябре 2018 года - 23)*, в том числе:

- письменных обращений – **6** *(в сентябре 2019 года - 4; в октябре 2018 года - 4);*

- личных обращений на личных приемах Главы Чановского района – **1** *(в сентябре 2019 года -3; в октябре 2018 года - 0);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Чановского района – **2***(в сентябре 2019 года - 5; в октябре 2018 года - 13);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Чановского района – **0** *(в сентябре 2019 года - 3; в октябре 2018 года - 6).*

По сравнению с сентябрем 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 6 обращений, по сравнению с октябрем 2018 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 14 обращений.

В **9** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **9** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 1 (11% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 5 (55,6 %);

- жилищно-коммунальная сфера – 3 (33,4%);

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

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

 В октябре 2019 годав администрацию Чановского района поступило **6** письменных обращений *(в сентябре 2019 года - 4; в октябре 2018 года - 4);*

По сравнению с сентябрем 2019 г. письменные обращения увеличились на 2 обращения, по сравнению с октябрем 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 2 обращения.

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 6 (100%) *(в сентябрее 2019 года – 4(100%); в октябре 2018 года – 4(100%);*

- запросы – 0 *(в августе 2019 года – 0; в сентябре 2018 года – 0);*

- жалобы – 0 *(в августе 2019 года – 0; в сентябре 2018 года – 0).*

В **6** письменных обращениях содержатся **6** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- социальная сфера (семья; социальное обеспечение и социальное страхование) – 2 (33,3 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера (природные ресурсы и охрана окружающей природной среды) – 1 (16,7 % от общего количества вопросов);

- жилищно - комунальная сфера (коммунальное хозяйство; обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище);) – 3 (50 % от общего количества вопросов)

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в октябре 2019 г. в сравнении с сентябрем 2019 г. и октябрем 2018 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Чановского района – **6** (100%) *(в сентябре 2019 года – 4 (100%); в октябре 2018 года – 4 (100%);*

Все 6 письменных обращения, поступившие в администрацию Чановского района, поставлены на контроль *(в сентябре 2019 года – 4 (100%); в октябре 2018 года – 4 (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 – 6 (100%) *(в сентябре 2019 года – 4 (100%); в октябре 2018 года – 4 (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 октябре 2019 года на личный прием к Главе Чановского района обратилось 1 человека *(в сентябре 2019 года - 3; в октябре 2018 года – 0)* с вопросами, относящимся к тематическим разделам:

- Социальная сфера (социальное обеспечение и социальное страхование) – 1.

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 октябре 2019 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов поступило 0 *(в сентябре 2019 года – 3, в октябре 2018 года –6)* по вопросам, относящемся к тематическим разделам:

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в октябре 2019 года по сравнению с сентябрем 2019 года уменьшилось на 3 обращения, а по сравнению с октябрем 2018 года уменьшилось на 6 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 октябре 2019 года к специалисту общественной приемной Главы Чановского района обратилось 2 человека *(в сентябре 2019 года – 5; в октябре 2018 года – 13)* по вопросам, относящимся к тематическим разделам:

- социальная сфера (социальное обеспечение и социальное страхование– 2;

Заявителям даны разъяснения.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в октябре 2019 года по сравнению с сентябрем 2019 года уменьшилось на 3 обращения, по сравнению с октябрем 2018 года уменьшилось на 12 обращений.

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

По состоянию на 01.11.2019 года в администрации Чановского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Чановского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

По мере необходимости в октябре 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.