**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в ноябре 2018 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 ноябре 2018 года в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района через общественную приемную Главы Чановского района поступило 26 обращений *(в октябре 2018 года - 23; в ноябре 2017 года - 19)*, в том числе:

- письменных обращений – **7** *(в октябре 2018года - 4; в ноябре 2017 года - 7);*

- личных обращений на личных приемах Главы Чановского района – **6** *(в октябре 2018 года - 0; в ноябре 2017 года - 7);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Чановского района – **8***(в октябре 2018года - 13; в ноябре 2017 года - 3);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Чановского района – **5** *(в октябре 2018 года - 6; в ноябре 2017 года - 2).*

По сравнению с октябрем 2018 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 3 обращения, по сравнению с ноябрем 2017 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 7 обращений.

В **26** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **26** вопросов, относящиеся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 5 (15% от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 4 (15%);

- жилищно-коммунальная сфера – 17 (70%);

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

- оборона, безопасность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

 В ноябре 2018 годав администрацию Чановского района поступило **7** письменных обращения *(в октябре 2018 года - 4; в ноябре 2017 года - 7);*

По сравнению с октябрем 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 3 обращения, по сравнению с ноябрем 2017 года количество письменных обращений одинаковое.

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

По видам письменные обращения:

- заявления – 7 (100%) *(в октябре 2018 года – 4(100%); в ноябре 2017 года – 7 (100%);*

- запросы – 0 *(в октябре 2018 года – 0; в ноябре 2017 года – 0);*

- жалобы – 0 *(в октябре 2018 года – 0; в ноябре 2017 года – 0).*

В 7письменных обращениях содержатся 4 вопросов, относящиеся к тематическим разделам:

- экономическая сфера (хозяйственная деятельность) – 1(10% от общего количества вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера (обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище); жилищный фонд) - 3 (45%);

-социальная сфера (семья, социальное обеспеченье и социальное страхование, образование наука культура) – 3 (45%)

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в ноябре 2018 г. в сравнении с октябрем 2018 г. и ноябрем 2017 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Чановского района – 7(100%) *(в октябре 2018 года – 4 (100%); в ноябре 2017 года – 7(100%);*

Все 7 письменных обращения, поступившие в администрацию Чановского района, поставлены на контроль *(в октябре 2018 года – 4 (100%); в ноябре 2017 года – 7(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 октябре 2018 года – 4 (100%); в ноябре 2017 года – 7(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 ноябре 2018 года на личный прием к Главе Чановского района обратилось 6 человек *(в октябре 2018 года – 0 человек; в ноябре 2017 года –7).*

Количество обращений в ходе личного приемав ноябре 2018 года по сравнению с октябрем 2018 увеличилось на 7 обращений, в сравнении с ноябрем 2017 одинаковое.

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 ноябре 2018 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов поступило 5 *(в октябре 2018 года – 6, в ноябре 2017 года –2)* по вопросу, относящемуся к тематическим разделам:

- экономическая сфера (хозяйственная деятельность) – 4 (заявителям по телефону даны разъяснения);

- жилищно-коммунальная сфера (коммунальное хозяйство) - 1 (заявителю по телефону даны разъяснения).

Количество обращений в справочную телефонную службув ноябре 2018 года по сравнению с октябрем 2018 уменьшилось на 1 обращение, а с ноябрем 2017 увеличилось на 3 обращения.

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

**Прием граждан специалистом**

**общественной приемной Главы Чановского района**

В ноябре 2018 года к специалисту общественной приемной Главы Чановского района обратилось 8 человек *(в октябре 2018 года – 13; в ноябре 2017 года – 3)* по вопросам, относящимся 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)) – 8 человек, даны консультации.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в ноябре 2018 года по сравнению с октябрем 2018 года уменьшилось на 5 обращений и по сравнению с ноябрем 2017 года увеличилось на 5 обращений.

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

По состоянию на 01.12.2018 года в администрации Чановского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Чановского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

По мере необходимости в ноябре 2018 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.