**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в I квартале 2020 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.

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться к Главе района и в администрацию реализуется путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный интернет-сайт администрации, а также лично на приемах граждан Главой района и его заместителями.

 **В I квартале 2020 года** в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района через общественную приемную Главы Чановского района поступило **45** обращений *(в IV квартале 2019 года – 35;в I квартале 2019 года – 60),* в том числе:

- письменных обращений – **27** *(в IV квартале 2019 года – 17;
в I квартале 2019 года – 14);*

- личных обращений на личных приемах Главы Чановского района – **10** *(в IV квартале 2019 года – 8;в I квартале 2019 года – 14);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Чановского района – **4** *(в IV квартале 2019 года – 6; в I квартале 2019 года – 20);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Чановского района – **4** *(в IV квартале 2019 года – 4;
в I квартале 2019 года – 12).*

 По сравнению с IV кварталом 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 10 обращений. По сравнению с I кварталом 2019 года количество обращений уменьшилось на 15 обращений.

 В **45** обращениях, запросах и сообщениях содержится **45** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 22 (49 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 8 (18%);

- социальная сфера – 12 (27%);

- государство, общество, политика – 2 (4%);

- оборона, безопасность, законность – 1 (2%).

 **Письменные обращения**

 В I квартале 2020 годав администрацию Чановского района поступили
**27** письменных обращений *(в IV квартале 2019года – 17; в I квартале 2019 года – 14).*

По сравнению с IV кварталом 2019 года количество письменных обращений уменьшилось на 10 обращений, а по сравнению с I кварталом 2019 года количество письменных обращений увеличилось на 13 обращений.

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в I квартале 2020 г. в сравнении с IV кварталом 2019 г. и I кварталом 2019 г.**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 27 (100%) *(в IV квартале 2019 года – 17(100%); в I квартале 2019 года – 14 (100%);*

- запросы – 0 (0%) *(в IV квартале 2019 года – 0(0%); в I квартале 2019 года – 0(0%);*

- жалобы – 0 (0%) *(в IV квартале 2019 года – 0(0%); в I квартале 2019 года – 0(0%)*

В **27** письменных обращениях содержатся **27** вопросов, относящийся к тематическим разделам *(в IV квартале 2019 года – 17(21 вопрос); в I квартале 2019 года – 14 (21 вопрос):*

- экономическая сфера **- 7** (26%) *(в IV квартале 2019 года – 4 (24%); в I квартале 2019 года – 4(29%);*

- жилищно-коммунальная сфера -**10** (36%) *(в IV квартале 2019 года – 8 (47%); в I квартале 2019года – 6 (42%);*

**-** социальная сфера - **8** (30%) *(в IV квартале 2019 года – 5(29%); в I квартале 2019 года – 4(29%);*

- государство, общество, политика - **1** (4%) *(в IV квартале 2019 года – 0(0%); в I квартале 2019 года – 0 (0%);*

- оборона, безопасность, законность – **1** (4%) (*в IV квартале 2019 года – 0(0%); в I квартале 2019 года – 0 (0%).*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в I квартале 2020 г. в сравнении с IV кварталом 2019 г. и I кварталом 2019 г.**

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Чановского района – 27 *(в IV квартале 2019 года – 1; в I квартале 2019года – 1;*

Из поступивших 27 письменных обращений поставлены на контроль все 27 письменных обращений (100%) *(в IV квартале 2019 года – 17(100%); в I квартале 2019 года – 14 (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.

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 и организации, а также о мерах, принятых по таким обращениям, поступившим в администрацию Чановского района напрямую непосредственно от заявителя.

**Личный прием граждан**

В администрации Чановского района установлен **единый день личного приема** граждан Главой Чановского района- каждая пятница месяца с 14.00 до 17.00.

В I квартале 2020 года Главой Чановского района в единый день приема приняты **10** человек *(в IV квартале 2019 года – 8; в I квартале 2019 года – 14).*

В 10 личных обращениях содержатся 10 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 7 (70%);

- социальная сфера - 2 (20%);

- экономическая сфера – 1(10%)

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения.

Общее количество обращений на личном приеме увеличилось на 2 обращения в сравнении с IV кварталом 2019 года и в сравнении с I кварталом 2019 года уменьшилось на 4 обращения.

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

В I квартале 2020 года в справочную телефонную службу поступило **4** устных сообщения и запроса *(в IV квартале 2019 года – 4; в I квартале 2019 года – 112).*

По сравнению с IV кварталом 2019 количество устных сообщений и запросов не изменилось и I кварталом 2019 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 8 сообщений.

Вопросы, изложенные в устных сообщениях и запросах, относятся к тематическому разделу:

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

- государство, общество, политика – (основы государственного управления) – 1.

Заявителям даны устные разъяснения в соответствии с действующими законодательством.

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 I квартале 2020 года к специалисту общественной приемной Главы Чановского обратилось **4** человека *(в IV квартале 2019 года – 6; в I квартале 2019 года – 20).*

Даны устные разъяснения во время приема по вопросам, относящимся к тематическим разделам:

- государство, общество, политика (основы государственного управления) - 1;

- социальная сфера (социальное обеспеченье и социальное страхование) – 1;

- -жилищно-комунальная сфера – (Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) – 2.

Количество обращений в общественную приемную Главы Чановского района в I квартале 2020 года по сравнению с IV кварталом 2019 года уменьшилось на 2 обращения, а по сравнению с I кварталом 2019 года уменьшилось на 16 обращений.

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

Специалистом общественной приемной ежеквартально представляется Главе Чановского района информационно-статистический обзор рассмотренных 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.

По состоянию на 01.04.2020 года в администрации Чановского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Венгеровского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

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.