**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в мае 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.

**В мае 2020 года** в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района через общественную приемную Главы Чановского района поступило **13** обращений *(в апреле 2020 года - 12; в мае 2019 года - 23)*, в том числе:

- письменных обращений – **6** *(в апреле 2020 года - 12; в мае 2019 года - 8);*

- личных обращений на личных приемах Главы Чановского района – **4** *(в апреле 2020 года - 0; в мае 2019 года - 3);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Чановского района – **1***(в апреле 2020 года - 0; в мае 2019 года - 4);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Чановского района – **2** *(в апреле 2020 года – 0; в мае 2019 года - 8).*

По сравнению с апрелем 2020 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 1 обращение, по сравнению с маем 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 10 обращений.

В **13** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **13** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 2 (15 % от общего количества вопросов);

- социальная сфера – 3 (23 %);

- жилищно-коммунальная сфера – 7 (54 %);

- государство, общество, политика – 1 (8%);

- оборона, безопасность, законность – 0 (0%).

**Письменные обращения**

В мае 2020 годав администрацию Чановского района поступило **6** письменных обращений *(в апреле 2020 года - 12; в мае 2019 года - 8);*

По сравнению с апрелем 2020 г. количество письменных обращений уменьшилось на 6 обращений, по сравнению с маем 2019 года количество письменных обращений уменьшилось 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 апреле 2020 года – 12 (100%); в мае 2019 года – 8 (100%);*

- запросы – 0 *(в апреле 2020 года – 0; в мае 2019 года – 0);*

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

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

- государство, общество, политика - 0;

- социальная сфера 3 (Семья; Социальное обеспечение и социальное страхование; Образование, наука, культура) – (50% от общего количества вопросов);

- экономическая сфера 1 (хозяйственная деятельность) - (17% от общего количества вопросов);

- жилищно - комунальная сфера 2 (Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище); коммунальное хозяйство) – (33% от общего количества вопросов)

- государство, общество, политика 0.

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в мае 2020 г. в сравнении с апрелем 2020 г. и маем 2019 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Чановского района – **6** (100%) *(в апреле 2020 года – 12 (100%); в мае 2019 года – 8(100%).*

Все 6 письменных обращения, поступившие в администрацию Чановского района, поставлены на контроль *(в апреле 2020 года – 12 (100%); в мае 2019 года – 8(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 апреле 2020 года – 12 (100%); в мае 2019 года – 8 (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 мае 2020 года на личный прием к Главе Чановского района обратился 4 человека *(в апреле 2020 года - 0; в мае 2019 года – 3).*

.

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 мае 2020 года в справочную телефонную службу поступило 2 устных сообщений и запросов *(в апреле 2020 года – 0, в мае 2019 года –8).*

Количество обращений по телефону общественной приемной Главы района в мае 2020 года по сравнению с апрелем 2020 года увеличилось на 2 обращения, а по сравнению с маем 2019 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 мае 2020 года к специалисту общественной приемной Главы Чановского района обратился 1 человек *(в апреле 2020 года – 0; в мае 2019 года – 4)*.

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы района в мае 2020 года по сравнению с апрелем 2020 года увеличилось на 1 обращение, по сравнением с маем 2019 года уменьшилось на 3 обращения.

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

По состоянию на 01.06.2020 года в администрации Чановского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Чановского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

По мере необходимости в мае 2020 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.