**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в I квартале 2021 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 2021 года** в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района через общественную приемную Главы Чановского района поступило **47** обращений *(в IV квартале 2020 года – 43;в I квартале 2020 года – 45),* в том числе:

- письменных обращений – **22** *(в IV квартале 2020 года – 28;
в I квартале 2020 года – 27);*

- личных обращений на личных приемах Главы Чановского района – **13** *(в IV квартале 2020 года – 4;в I квартале 2020 года – 10);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Чановского района – **10** *(в IV квартале 2020 года – 9; в I квартале 2020 года – 4);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Чановского района – **2** *(в IV квартале 2020 года – 2;
в I квартале 2020 года – 4).*

 По сравнению с IV кварталом 2020 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 4 обращения. По сравнению с I кварталом 2020 года количество обращений уменьшилось на 1 обращение.

 В **47** обращениях, запросах и сообщениях содержится **47** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 23 (49 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 14 (30%);

- социальная сфера – 7 (15%);

- государство, общество, политика – 3 (7%);

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

 **Письменные обращения**

 В I квартале 2021 годав администрацию Чановского района поступило
**22** письменных обращений *(в IV квартале 2020 года – 28; в I квартале 2020 года – 27).*

По сравнению с IV кварталом 2020 года количество письменных обращений уменьшилось на 6 обращений, а по сравнению с I кварталом 2020 года количество письменных обращений уменьшилось на 5 обращений.

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в I квартале 2021 г. в сравнении с IV кварталом 2020 г. и I кварталом 2020 г.**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 22 (100%) *(в IV квартале 2020 года – 28(100%); в I квартале 2020 года – 27 (100%);*

- запросы – 0 (0%) *(в IV квартале 2020 года – 0(0%); в I квартале 2020 года – 0(0%);*

- жалобы – 0 (0%) *(в IV квартале 2020 года – 0(0%); в I квартале 2020 года – 0(0%)*

В **22** письменных обращениях содержатся **22** вопроса, относящийся к тематическим разделам *(в IV квартале 2020 года – 28(28 вопросов); в I квартале 2020 года – 27 (27 вопросов):*

- экономическая сфера **- 6** (27%)*;*

- жилищно-коммунальная сфера -**11** (50%)*;*

**-** социальная сфера - **5** (23%)*;*

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

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

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района в I квартале 2021 г. в сравнении с IV кварталом 2020 г. и I кварталом 2020 г.**

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Чановского района – 22 *(в IV квартале 2020 года – 28; в I квартале 2020 года – 27);*

Из поступивших 22 письменных обращений поставлены на контроль все 22 письменных обращений (100%) *(в IV квартале 2020 года – 28(100%); в I квартале 2020 года – 27 (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 2021 года Главой Чановского района в единый день приема приняты **13** человек *(в IV квартале 2020 года – 4; в I квартале 2020 года – 10).*

В 13 личных обращениях содержатся 13 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 9 (69%);

- экономическая сфера – 4(31%)

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения.

Общее количество обращений на личном приеме увеличилось на 9 обращений в сравнении с IV кварталом 2020 года и в сравнении с I кварталом 2020 года уменьшилось на 3 обращения.

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

В I квартале 2021 года в справочную телефонную службу поступило **2** устных сообщения и запроса *(в IV квартале 2020 года – 2; в I квартале 2020 года – 4).*

По сравнению с IV кварталом 2020 количество устных сообщений и запросов не изменилось и I кварталом 2020 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 2 сообщения.

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

 - государство, общество, политика – (основы государственного управления) – 2.

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 **10** человек *(в IV квартале 2020 года – 9; в I квартале 2020 года – 4).*

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

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

-экономическая деятельность (хозяйственная деятельность) – 4;

-жилищно-комунальная сфера – (Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) – 5.

Количество обращений в общественную приемную Главы Чановского района в I квартале 2020 года по сравнению с IV кварталом 2020 года увеличилось на 1 обращение, а по сравнению с I кварталом 2020 года увеличилось на 6 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 01.04.2021 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.