**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в IV 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 IV квартале 2021 года** в адрес Главы Чановского района и в администрацию Чановского района через общественную приемную Главы Чановского района поступило  **34** обращения *(в III квартале 2021 года – 66;в IV квартале 2020 года – 43),* в том числе:

- письменных обращений – **25** *(в III квартале 2021 года – 33;  
в IV квартале 2020 года – 28);*

- личных обращений на личных приемах Главы Чановского района – **4** *(в III квартале 2010 года – 13;в IV квартале 2020 года – 4);*

- обращений к специалисту общественной приемной главы Чановского района – **5** *(в III квартале 2021 года – 12; в IV квартале 2020 года – 9);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Чановского района – **0** *(в III квартале 2021 года – 8;  
в IV квартале 2020 года – 2).*

По сравнению с III кварталом 2021 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов уменьшилось на 32 обращения. По сравнению с IV кварталом 2020 года количество обращений уменьшилось на 9 обращений.

В **34** обращениях, запросах и сообщениях содержится **34** вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 18 (53 % от общего количества вопросов);

- экономическая сфера – 8 (23%);

- социальная сфера – 4 (12%);

- государство, общество, политика – 4 (12%);

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

**Письменные обращения**

В IV квартале 2021 годав администрацию Чановского района поступило  
**25** письменных обращений *(в III квартале 2021 года –33; в IV квартале 2020 года – 28).*

По сравнению с III кварталом 2021 года количество письменных обращений уменьшилось на 8 обращений, а по сравнению с IV кварталом 2020 года количество письменных обращений уменьшилось на 3 обращения.

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

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 25 (100%) *(в III квартале 2021 года – 33(100%); в IV квартале 2020 года – 28 (100%);*

- запросы – 0 (0%) *(в III квартале 2021 года – 0(0%); в IV квартале 2020 года – 0(0%);*

- жалобы – 0 (0%) *(в III квартале 2021 года – 0(0%); в IV квартале 2020 года – 0(0%)*

В **25** письменных обращениях содержатся **25** вопросов, относящийся к тематическим разделам *(в III квартале 2021 года – 33; в IV квартале 2020 года – 28:*

- экономическая сфера **- 3** (12%) *;*

- жилищно-коммунальная сфера - 15(60%);

**-** социальная сфера – **3** (12%)*;*

- государство, общество, политика - **4** (16%)*;*

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

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

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Чановского района – 25 *(в III квартале 2021 года – 33; в IV квартале 2020 года – 28);*

Из поступивших 25 письменных обращений поставлены на контроль все 25 письменных обращений (100%) *(в III квартале 2021 года – 33(100%); в IV квартале 2020 года – 28 (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 IV квартале 2021 года Главой Чановского района в единый день приема приняты **4** человека *(в III квартале 2021 года – 13; в IV квартале 2020 года – 4).*

В 4 личных обращениях содержатся 4 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 3 (75%);

- жилищно-коммунальная сфера – 1 (25%);

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения.

Общее количество обращений на личном приеме уменьшилось на 9 обращения в сравнении с III кварталом 2021 года и в сравнении с IV кварталом 2020 года не изменилось.

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

В IV квартале 2021 года в справочную телефонную службу устных сообщений и запросов не поступало *(в III квартале 2021 года – 8; во IV квартале 2020 года – 2).*

По сравнению с III кварталом 2021 количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 8 обращений и IV кварталом 2020 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 2 сообщения.

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 IV квартале 2021 года к специалисту общественной приемной Главы Чановского обратилось **5** человек *(в III квартале 2021 года – 12; в IV квартале 2020 года – 9).*

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

- социальная сфера – 1;

- экономическая сфера – 2;

-жилищно-комунальная сфера – 2.

Количество обращений в общественную приемную Главы Чановского района в IV квартале 2021 года по сравнению с III кварталом 2021 года уменьшилось на 7 обращений, а по сравнению с IV кварталом 2020 года уменьшилось на 4 обращения.

**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 01.01.2022 года в администрации Чановского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Чановского 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.