**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в IV квартале 2019 года обращений, запросов информации**

**и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,**

**поступивших в адрес Главы Новотартасского сельсовета**

**и в администрацию Новотартасского сельсовета, 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 Новотартасского сельсовета и в администрацию Новотартасского сельсовета , организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами администрации Новотартасского сельсовета.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан осуществляет общественная приемная Главы Новотартасского сельсовета.

Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться к Главе сельсовета 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 сельсовета.

Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новотартасского сельсовета установлены постановлением Главы Новотартасского сельсовета от 14.11.2013 № 99/1 (последние изменения от 27.03.2018 № 1) «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новотартасского сельсовета».

**В IV квартале 2019 года** в адрес Главы Новотартасского сельсовета и в администрацию Новотартасского сельсовета через общественную приемную Главы Новотартасского сельсовета поступило **7** обращений *(в III квартале 2019 года – 6;в IV квартале 2018 года –9),* в том числе:

- письменных обращений – **3** *(в III квартале 2019 года – 0;  
в IV квартале 2018 года – 2);*

- устных обращений на личных приемах Главы Новотартасского сельсовета – **0** *(в III квартале 2019 года – 0;в IV квартале 2018 года – 1);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета – **4***(в III квартале 2019 года – 6  
в IV квартале 2018 года – 6).*

По сравнению с III кварталом 2019 года общее количество письменных и личных обращений, устных сообщений и запросов увеличилось на 1. По сравнению с IVкварталом 2018 года количество обращений увеличилось на 3 обращение).

В **7** обращениях, запросах и сообщениях содержится **7** вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 7 (100% от общего количества вопросов);

**Письменные обращения**

В IV квартале 2019 годав администрацию Новотартасского сельсовета поступили  
**3** письменных обращений *(в III квартале 2019 года – 0; в IV квартале 2018 года – 2).*

По сравнению со III кварталом 2019 года количество письменных обращений увеличилось на 3 с IV кварталом 2018 года количество письменных обращений увеличилось на 1

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Новотартасского сельсовета и в администрацию Новотартасского сельсовета в IV квартале 2019 г. в сравнении с III кварталом 2019 г. и IV кварталом 2018 г.**

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет специалист администрации Новотартасского сельсовета,. Обращение снимается с контроля Главой сельсовета в том случае, если дан полный и объективный ответ, подписанный должностным лицом.

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 Новотартасского сельсовета 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 Новотартасского сельсовета напрямую непосредственно от заявителя.

**Личный прием граждан**

В администрации Новотартасского сельсовета» установлен **единый день личного приема** граждан Главой Новотартасского сельсовета, - каждая пятница месяца с 14.00 до 17.00.

*В IV квартале 2019 года* Главой Венгеровского района в единый день приема принято **0** человек *(во III квартале 2019 года – 0; в IV квартале 2018 года – 1).*

**Устные сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета**

В IV квартале 2019 года в справочную телефонную службу поступили 4устных сообщения и запроса *(в III квартале 2019 года – 6; в IV квартале 2018 года –6).*

По сравнению с III кварталом 2019 количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 2, а с IV кварталом 2018 года количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 2 сообщения).

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

- жилищно-коммунальная сфера – о перебоях в водоснабжении.

Заявителям даны устные разъяснения в соответствии с действующим 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 Новотартасского сельсовета. За рассматриваемый период времени смс-сообщения в администрацию Новотартасского сельсовета не поступали.

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

Специалистом общественной приемной ежеквартально представляется Главе Новотартасского сельсовета информационно-статистический обзор рассмотренных обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Новотартасского сельсовета и в администрацию Новотартасского сельсовета, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

По состоянию на 01.10.2019 года в администрации Новотартасского сельсовета обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета, с истекшими сроками рассмотрения нет.

- ежемесячно - отчет о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в администрацию Венгеровского района;

В IV квартале 2019 года в целях совершенствования работы с обращениями граждан, соблюдения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, укрепления исполнительской дисциплины:

Организация работы с обращениями в администрации Новотартасского сельсовета 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.