**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в 2020 году обращений, запросов информации**

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

**поступивших в адрес Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района**

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

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

Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации Новотартасского сельсовета Венгеровского района установлены постановлением Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района от 14.11.2013 № 99/1 (последние изменения от 12.01.2018 № 3) «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Новотартасского сельсовета Венгеровского района».

 **В 2020 году** в адрес Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района и в администрацию Новотартасского сельсовета Венгеровского района через общественную приемную Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района поступило **2** обращения, *(в 2019 году – 23, в 2018 году - 28),* в том числе:

- письменных обращений – **0** *(в 2019 году – 5, в 2018 году - 4);*

- личных обращений на личных приемах Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района – **0** *(в 2019 году – 0, в 2018 году - 2);*

- обращений к специалисту общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района – **0***(в 2019 году – 0, в 2018 году - 0);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района – **2** *(в 2019 году – 23, в 2018 году - 28).*

Анализ количества обращений, поступивших в адрес Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района и в администрацию Новотартасского сельсовета Венгеровского района, показывает, что в течение последних трех лет наблюдается динамика уменьшения общего количества письменных, личных (на личных приемах), устных (по справочным телефонам) и обращений к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского района:

- в 2018 году – 28 обращения

- в 2019 году – 23 обращения

- в 2020 году – 2 обращения.

В **2** обращениях, запросах и сообщениях содержатся  **2** вопроса относящийся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – 2 (100%);

**Письменные обращения**

 В 2020 годув адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района поступило **0** письменных обращений *(в 2019 году – 5, в 2018 году - 4).* По сравнению с 2019 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 5 обращений а по сравнению с 2018 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 4 обращения.

 Все письменные обращения граждан, организаций и общественных объединений, запросы информации регистрируются в единой системе электронного документооборота CompanyMedia 4.

По видам письменные обращения:

- заявления – 0 (100%) *(в 2019 году – 5(100%); в 2018 году – 4(100%);*

- запросы – 0 (0%) *(в 2019 году – 0; в 2018 году – 0);*

- жалобы – 0 *(в 2019 году – 0; в 2018 году – 0).*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района и в администрацию Новотартасского сельсовета Венгеровского района в 2020 г. в сравнении с 2019 г. и 2018 г.**

Письменные обращения были рассмотрены:

- администрацией Новотартасского сельсовета Венгеровского района –**0** (100%) *(в 2019 году – 5 (100%); в 2018 году – 4(100%);*

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

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 Венгеровского 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 Новотартасского сельсовета Венгеровского района напрямую непосредственно от заявителя.

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

В 2020 году Главой Венгеровского района в единый день приема принято **0** человека *(в 2019 году – 0, в 2018 году – 2).*

Все обращения граждан, организаций и общественных объединений, поступившие в ходе личного приема, регистрируются в единой системе электронного документооборота CompanyMedia 4.

По сравнению с 2019 годом количество граждан, обратившихся на личный прием к Главе Венгеровского района, осталось на прежнем уровне, а по сравнению с 2018 годом уменьшилось на 2 обращения

**Тематика вопросов, содержащихся в личных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема Главой Новотартасского сельсовета Венгеровского района в 2020 г. в сравнении с 2019 г. и 2018 г.**

По результатам личного приема по решению поднятых вопросов:

**-**даны разъяснения и консультации в рамках действующего законодательства - **0**(100%) *(в 2019 году – 0 (100%; в 2018 году – 2 (100%).*

12 декабря 2020 года, в День Конституции Российской Федерации Венгеровский район принял участие в общероссийском дне приема граждан.

В некоторых муниципальных образованиях (при наличии устойчивого интернета) установлено специальное программное обеспечение (СПО) на универсальные автоматизированные рабочие места (УАРМ). СПО предназначено для реализации прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или органы местного самоуправления от уполномоченных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

Всего установлено 1 УАРМ – 1 рабочее место в администрации Новотартасского сельсовета Венгеровского района.

Общероссийский день приема граждан проведен без нарушений законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

О результатах проведения общероссийского дня приема граждан в Новотартасском сельсовете Венгеровском районе специалистом общественной приемной Главы направлен информационный сводный отчет о тематике вопросов, поступивших в органы местного самоуправления Новотартасского сельсовета Венгеровского района 12.12.2020, в общественную приемную Венгеровского района Новосибирской области.

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

В 2020 году в справочную телефонную службу поступило **2** устных сообщений и запросов по 2 вопросам *(в 2019 году – 18(по 18 вопросам), в 2018 году –22 (по 22 вопросам).*

По сравнению с 2019 годом количество вопросов в устных сообщениях и запросах уменьшилось на (на 16 вопросов), а по сравнению с 2018 годом уменьшилось на ( на 20 вопросов).

Вопросы, изложенные в устных обращениях в общественную приемную Главы Венгеровского района, относятся к тематическим разделам:

- жилищно-коммунальная сфера – **2** (100%) (в 2019 году – 18 (100%), в 2018 году – 22 (100%)

**Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в справочную телефонную службу общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района в 2020 г. в сравнении с 2019 г. и 2018 г**

По результатам рассмотрения устных сообщений и запросов заявителям даны устные разъяснения в соответствии с действующим федеральным и областным законодательством, в том числе, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

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 Венгеровского района. За рассматриваемый период времени смс-сообщения в администрацию Венгеровского района не поступали.

**Прием граждан специалистом**

**общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района**

Прием граждан в общественной приемной Главы Венгеровского района осуществляется в соответствии с Положением об общественной приемной и должностной инструкцией специалиста без предварительной записи в порядке очередности.

В 2020 году к специалисту общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района обратились **0** человек по 0 вопросам *(в 2019 году – 0; в 2018 году - 0).*

Количество обращений к специалисту общественной приемной Главы сельсовета в 2020 году по сравнению с 2019 годом осталось на прежнем уровне, по сравнению с 2018 годом осталось на прежнем уровне

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

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

По состоянию на 01.01.2021 года в администрации Новотартасского сельсовета Венгеровского района обращений, поставленных на контроль общественной приемной Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района, с истекшими сроками рассмотрения нет.

Также специалист общественной приемной направляет в общественную приемную Главы Венгеровского района

- ежемесячно - отчёт о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Новотартасского сельсовета Венгеровского района;

В соответствиис Федеральным закономРоссийской Федерацииот 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» на официальном интернет-сайте администрации Новотартасского сельсовета Венгеровского района в разделе «Обращения граждан» и на информационном стенде в холле здания размещена информация о работе с обращениями граждан:

* Тексты федеральных законов от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 №8-ФЗ
«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в администрации Новотартасского сельсовета Венгеровского района;
* График личных приёмов граждан Главой Новотартасского сельсовета Венгеровского района
* Информационно-статистические обзоры рассмотренных обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Новотартасского сельсовета Венгеровского района и в администрацию Новотартасского сельсовета Венгеровского района, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер (за месяц, за квартал, за год).

Организация работы с обращениями в администрации Новотартасского сельсовета Венгеровского 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.