**Информационно-статистический обзор**

**рассмотренных в 2021 году обращений, запросов информации**

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

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

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

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений граждан осуществляет общественная приемная Главы Венгеровского 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 и его заместителями.

Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации Венгеровского сельсовета установлены постановлением Главы Венгеровского сельсовета 27.04.2016 № 65 (последние изменения от 07.04.2018 № 48) «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Венгеровского сельсовета»

 **В 2021 году** в адрес Главы Венгеровского сельсовета и в администрацию Венгеровского сельсовета через приемную Главы Венгеровского сельсовета поступило **9** обращения *(в 2020 года – 47; в 2019 года – 34 ),* в том числе:

- письменных обращений – **9** *(в 2020 году – 47, в 2019 году -34);*

- устных обращений на личных приемах Главы Венгеровского сельсовета – **0** *(в 2020году – 0, в 2019 году - 0);*

- обращений к специалисту приемной главы Венгеровского сельсовета – **0** *(в 2020 году –0, в 2019 году - 0);*

- устных сообщений и запросов в справочную телефонную службу приемной Главы Венгеровского сельсовета – **0** *(в 2020году – 0, в 2019 году - 0);*

Анализ количества обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского сельсовета Венгеровского района и в администрацию Венгеровского 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 2019 году –34 обращения

- в 2020 году –47 обращения

- в 2021 году – 9 обращения.

В **9** обращениях, запросах и сообщениях содержатся **9** вопроса относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера – 4 ( 44 %)

- оборона, безопасность, законность -2 ( 22,2%)

- ЖКХ – 3 (33,3 %)

 **Письменные обращения**

 В 2021 году в адрес Главы Венгеровского района и в администрацию Венгеровского района поступило **9** письменных обращений*(в 2020 году –47, в 2019 году -34).*

По сравнению с 2020 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 38 обращение , а по сравнению с 2019 годом количество письменных обращений и запросов уменьшилось на 25 обращений.

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

**Количество письменных обращений, поступивших в адрес Главы Венгеровского сельсовета и в администрацию Венгеровского сельсовета в 2021 г. в сравнении 2020и 2019 годами**

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 9 (100%) *(в 2020 году –47(100%); в 2019 году – 34(100%);*

*-запрос – 0(0%)(в 2020 году – 0; в 2019году – 0);*

- иное – 0 (0%) *(в 2020 году – 0; в 2019 году – 0);*

- жалобы – 0 (0%) *(в 2020году – 0; в 2019 году – 0);*

В **9** письменных обращениях содержатся **9** вопроса, относящийся к тематическим разделам

- экономическая сфера **-4** (100%) *(в 2020 году –32(100%); в 2019 году –22(100%);*

- жилищно-коммунальная сфера (улучшение жилищных условий,) - **3** (0%) *(в 2020году –13(100%); в 2019 году – 12(100%);*

**-** социальная сфера (оказание финансовой помощи) - **0** (0%) *(в 2020 году –0(100%); в 2019 году – 0(100%);*

- государство, общество, политика – (деятельность органов местного самоуправления) - **0** (0%) *(в 2020году –0(100%); в 2019 году – 0(100%);*

- оборона, безопасность, законность - **2** (0%) *(в 2020году –2(100%); в 2019 году – 0(100%);*

**Тематика вопросов, содержащихся в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы Венгеровского сельсовета и в администрацию Венгеровского сельсовета в 2021 г. по сравнению с 2020 и 2019 годами**

Письменные обращения рассмотрены:

- администрацией Венгеровского сельсовета – 9 (100%) *(в 2020 году –47(100%); в 2019 году – 34(100%);*

- направлены для рассмотрения по компетенции – 0 (0%) *(в 2020 году –0(100%); в 2019 году – 0(100%);*

Из поступивших 9 письменных обращений поставлены на контроль все 9 письменных обращений (100%) *(в 2020 году –47(100%); в 2019 году – 34(100%);*

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляют заместитель Главы администрации Венгеровского сельсовета, специалист приемной. 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 приемной Главы Венгеровского 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 Венгеровского сельсовета напрямую непосредственно от заявителя.

**Личный прием граждан**

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

*В 2021 году* Главой Венгеровского сельсовета в единый день приема приняты **0** человек *(в 2020году –0(100%); в 2019 году – 0(100%);*

В 0 личных обращениях содержатся 0 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- экономическая сфера (о ремонте дорог, перебои водоснабжения) – 0 (0%);

- социальная сфера (здравоохранение) - 0 (0%);

- государство, общество, политика (деятельность должностных лиц органов местного самоуправления) – 0(0%);

- жилищно-коммунальная сфера (улучшение жилищных условий) – 0 (0%);

Всем заявителям даны исчерпывающие разъяснения (0– в устной форме, 0 – в письменной форме).

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

В 2021 году в справочную телефонную службу поступили **0** устных сообщения и запроса *(в 2020году –0(100%); в 2019 году – 0(100%);*

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

 -государство, общество, политика – (по вопросам записи на личный прием к Главе сельсовета, к заместителям Главы сельсовета) – 0 (0%);

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

**Прием граждан специалистом**

**общественной приемной Главы Венгеровского сельсовета**

В 2021 году к специалисту общественной приемной Главы Венгеровского сельсовета обратилось **9** человек *(в 2020 году –47(100%); в 2019 году – 34(100%);*

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

- государство, общество, политика (личный прием граждан должностными лицами администрации сельсовета) - 0 (0%);

Количество обращений в общественную приемную Главы сельсовета в 2021 году по сравнению 2020 года уменьшилось на 38 обращений, по сравнению с 2019 года уменьшилось на 25 обращений.