**Информационно**-**статистический обзор**

**рассмотренных в 4 квартале 2018 года обращений, запросов информации
и сообщений граждан, поступивших в адрес Главы города Искитима Новосибирской области и принятых по ним мер**

Рассмотрение обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступивших в адрес Главы г. Искитима Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет общественная приемная Главы города.

 В 4 квартале 2018 года в адрес Главы города и Администрации города Искитима Новосибирской области поступило **282** обращений *(в 3 квартале 2018 года -*325*, в 4 квартале 2017 года -248)*, в том числе:

 - письменных обращений - 202 *(во 3 квартале 2018 года -*259*, в 4 квартале 2017 года -* 197*)*;

- на личных приемах к Главе города Искитима и его заместителям обратились - 23 *(в 3 квартале 2018 года -*15*, в 4 квартале 2017 года -* 19*)*;

- всправочную телефонную службу общественной приемной Главы города – 57 *(в 3 квартале 2018 года -*51*, в 4 квартале 2017 года -*32*).*

По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество письменных обращений уменьшилось на 22% (на 57 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 2,5% (на 5 обращений).

На официальном сайте администрации города Искитима в доступной для граждан форме размещена информация о работе с обращениями граждан, о компетенции органа местного самоуправления, о порядке реализации, защиты и восстановления прав, свобод и законных интересов граждан, о порядке оказания государственных или муниципальных услуг. Кроме того, на официальном сайте созданы страницы «Обращения граждан» для обращения в форме электронного документа, в том числе предусматривающих необходимость излагать суть предложения, заявления или жалобы и возможность прилагать документы и материалы в электронной форме в случае необходимости подтверждения доводов.

Созданы условия для направления заявителем сообщений (информации) вместо обращений путем применения телефонных номеров для направления аудио-сообщений и смс-сообщений, в целях исключения повторных и неоднократных обращений с учетом отсутствия законодательного регулирования порядка рассмотрения сообщений (информации).

Вопросы, поднимаемые гражданами в письменных обращениях, относятся к следующим тематическим блокам:

«Г**осударство, общество, политика» – 7 обращений**  *(в 3 квартале 2018 –9 обращений, в 4 квартале 2017 – 4 обращения)*.

«С**оциальная сфера»** **– 5 обращений** *(в 3 квартале 2018 –10 обращений, в 4 квартале 2017 – 20 обращений)*.

«Э**кономика» – 77 обращения** *(в 3 квартале 2018 –123 обращения, в 4 квартале 2017 – 80 обращений)*.

**«Оборона, безопасность, законность»** **– 5 обращения** *(в 3 квартале 2018 –4 обращения, в 4 квартале 2017 – 2 обращения)*.

«**Жилищно – коммунальная сфера» – 107 обращений** *(в 3 квартале 2018 –113 обращений, в 4 квартале 2017 – 91 обращение)*.

По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество письменных обращений **Увеличилось** по следующим тематическим вопросам:

- обороны, безопасности, законности на 25% (на 1 обращение).

**Уменьшилось** количество письменных обращений по вопросам:

- социальной сферы на 50 % (на 5 обращений);

- государства, общества, политики на 22 % (на 2 обращений);

- экономики на 37% (на 46 обращений);

- жилищно-коммунальной сферы на 5% (на 6 обращений).

По сравнению *с 4*  кварталом 2017 года количество письменных обращений **увеличилось** по следующим тематическим вопросам:

- государства, общества, политики на 75 % (на 3 обращения);

- обороны, безопасности, законности на 150% (на 3 обращения);

- жилищно-коммунальной сферы на 18% (на 16 обращений).

**Уменьшилось** количество письменных обращений по тематическим вопросам:

- социальной сферы на 75 % (на 15 обращений).

- экономики на 4% (на 3 обращения);

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан в 4 квартале 2018 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) –**28 обращений – 14 %**;

- **даны разъяснения – 174 обращений – 86%***);*

**- не поддержано** (информация не подтвердилась) – **0 обращений -**  0 **%**

В 4 квартале 2018 года всправочную телефонную службу общественной приемной Главы города поступило - 57 обращений *(в 3 квартале 2018 года – 51 обращение; в 4 квартале 2017 года –32 обращения)*

По сравнению с 3 кварталом 2018 года количество поступивших устных сообщений и запросов на справочный телефон увеличилось на 12% (на 6 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2017 года количество поступивших устных сообщений и запросов на справочный телефон увеличилось на 78% (на 25 обращений).

Увеличение обращений на справочные телефоны общественной приемной Главы города позволяет снизить количество письменных обращений.

Ежемесячно, ежеквартально проводится анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в адрес Главы города.

**Количество обращений граждан поступивших на справочный телефон Общественной приемной Главы города Искитима в 4 квартале 2018 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года и 4 кварталом 2017 года**

В 4 квартале 2018 года на личных приемах к Главе города Искитима и его заместителям обратились – 23 человека *(в 3 квартале 2018 года - 15; в 4 квартале 2017 года - 19)*;

По сравнению со 3 кварталом 2018 года количество обращений на личный прием увеличилось на 53 % (на 8 обращений).

По сравнению с 4 кварталом 2017 года количество обращений на личный прием уменьшилось на 21 % (на 4 обращения).

В целях реализации права граждан на личное обращение в любой государственный орган и орган местного самоуправления обеспечена дополнительная возможность личного приема граждан в режиме видео или аудиосвязи с применением специального программного обеспечения уполномоченными лицами органа местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращениях вопросов.

Организация работы в администрации города Искитима и Общественной приемной Главы города позволяет обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение содержащихся в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.