**Информация**

**о характере обращений граждан, поступивших в администрацию Новоселицкого муниципального округа Ставропольского края**

**за 1 квартал 2025 года**

        За 1 квартал 2025 года на имя Главы Новоселицкого муниципального округа и заместителей главы администрации Новоселицкого муниципального округа поступило 80 обращений. Это на 4,76 % меньше, чем за аналогичный период 2024 года (поступило 84 обращения).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2025 1 кв | 2024 1 кв | +/- |   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | % |
| Количество обращений из них: | 80 | 84 | -4 | -4,76 |
| Телефон доверия | 14 | 15 | -1 | -6,67 |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 33 | 32 | 1 | 103,13 |
| Письменные обращение граждан  | 15 | 17 | -2 | -11,76 |
| Электронные обращения граждан | 18 | 20 | -2 | -10,00 |

Главе Новоселицкого муниципального округа и его заместителям было адресовано 67 или (83,75%) обращений граждан, 13 обращения или (16,25%) – поступило из различных краевых органов власти, в основном от Губернатора Ставропольского края. На контроль краевыми ведомствами было поставлено 10 обращений.

В 1 квартале 2025 года Главой Новоселицкого муниципального округа и его заместителями было проведено 33 личных приема граждан, что на 1 обращение больше количества личных приемов проведенных за аналогичный период прошлого год и говорит об открытости власти для общения с гражданами.

В форме электронного документа в 1 квартале 2025 года было направлено гражданами - 18 обращений. Почтовых отправлений поступило - 15. На «Телефон доверия Главы Новоселицкого муниципального округа обратилось 5 граждан, на Телефон доверия Губернатора Ставропольского края - 9.

Среди территориальных отделов Новоселицкого округа по количеству обращений граждан лидируют село Новоселицкое – 42,50% (из общего объема поступивших обращений) или 34 обращения. В поселке Новый Маяк 7 обращений, в селах Китаевское и Падинское по 6 обращений в селах Журавское и Чернолесское по 5 обращений, в Долиновке -3 и в поселке Щелкан- 1 обращение, что в диапазоне от 8,75% до 1,25% соответственно.

От граждан, проживающих в других округах региона, либо авторы обращений не указали свое место жительства в отчетный период 2025 года, поступило 16,25% или 13 обращений.

По сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года спад обращений зафиксирован в четырех территориальных отделах округа. В трех территориальных отделах округа - в селе Новоселицкое, Долиновка и поселке Новый Маяк наблюдается рост количества обращений. В селе Падинском обращения остаются на уровне прошлого года.

Статистические данные в разрезе территориальных отделов округа представлены в таблицах.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  | количество поступивших обращений  | количество поступивших обращений  | Отклонение |
| 2025 1 кв. | 2024 1 кв. | (сумма) |
| с.Новоселицкое | 34 | 16 | 18 |
| с.Долиновка | 3 | 2 | 1 |
| с.Журавское | 5 | 15 | -10 |
| с.Китаевкое | 6 | 11 | -5 |
| пос.Новый Маяк | 7 | 4 | 3 |
| с.Падинское | 6 | 6 | 0 |
| с. Чернолесское | 5 | 14 | -9 |
| пос. Щелкан | 1 | 4 | -3 |
| иные | 13 | 12 | 1 |
|   | **80** | **84** | **-4** |

 Авторы обращений указавших свою принадлежность к определенным социально-демографическим группам населения разделяются на пенсионеров, рабочих и служащих, домохозяек, неработающих граждан. Большая доля обращений принадлежит льготным категориям граждан. Среди них многодетные семьи, одинокие матери. Так же зарегистрировано 2 коллективных обращения.

В результате классификации вопросов, содержащихся в обращениях, были выделены наиболее многочисленные тематические группы, представленные в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематические группы обращений граждан | Количество обращений | Разница (сумма) | Разница (%) |
| 2025 1 кв  |  2024 1 кв  |
| Благоустройство | 18 | 8 | 10 | в 2,25 раза |
| Социальное и пенсионное обеспечение населения | 16 | 17 | -1 | -5,88 |
| Здравоохранение | 5 | 4 | 1 | 1,25 раза |
| Ремонт дорог, безопасность дорожного движения | 6 | 6 | 0 | 100,00 |
| Обеспечение жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов | 1 | 4 | -3 | -75,00 |
| Жилищно коммунальное хозяйство | 7 | 8 | -1 | -12,50 |
| Образование | 4 | 6 | -2 | -33,33 |
| Транспортное обслуживание населения | 2 | 4 | -2 | -50,00 |
| Земельные отношения, кадастровый учет | 5 | 3 | 2 | 1,66 раза |
| Труд, занятость, заработная плата | 5 | 3 | 2 | 1,66 раза |
| Водоснабжение | 1 | 2 | -1 | -50,00 |
| Обращения участников СВО и членов их семей | 10 | 19 | -9 | 52,63 |
| **итого** | **80** | **84** | **-4** | **-4,76** |

Анализ показал, что в тематике обращений преобладают вопросы благоустройства территорий округа. По сравнению с показателями 1 квартала 2024 года их количество возросло на в 2,5 раза (с 8 до 18 обращений).  Основными являются вопросы установки ограждения и благоустройства пешеходных дорожек, ремонта памятника, спиле засохших деревьев и мусора на придомовых территориях .

Количество обращений по вопросам социальной защиты населения и пенсионного обеспечения, возникающие у граждан снизились на 5,88 % по сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года (с 17 до 16) . Остаются актуальными обращения по вопросам предоставления помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, вопросы оказания содействия в получении социальных выплат, предоставления помощи на основе социального контракта.

 За 1 квартал 2025 года вопросы сферы здравоохранения затронули 5 заявителей, что 1,25 раза больше, чем в 1 квартале 2024 года (4 обращения). Заявители обращали внимание на необходимость обеспечения специалистами детской стоматологии, оказания медицинской помощи, необходимости в приобретении рецептов диабетикам .

В отчетном периоде вопросы сферы образования затрагивают авторы 4 обращений. Это меньше аналогичного периода 2024 года на 33,33% (6). Граждан интересуют вопросы питания в образовательных учреждениях, перевозки детей в школу школьными автобусами, ремонтом образовательного учреждения.

 По вопросам обеспечения жильем и улучшения жилищных условий в администрацию Новоселицкого округа обратилось на 75% меньше заявителей чем за этот период прошлого года ( в 1 квартале 2024 года - 4, в 1 квартале 2025 года -1). Обращение касается поддержки молодых специалистов округа.

Анализ обращений показал, что вопросы жилищно-коммунального хозяйства**,** по сравнению с показателями 1 квартала 2024 года остались актуальными и снизились на 1 обращение. Граждане поднимали вопросы отключения газа в зимний период, замене счетчика .

Количество жалоб на неудовлетворительное водоснабжение в отчетном периоде снизилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (1 обращение). Обращения касались улучшения качества подаваемой абонентам воды.

Вопросы землепользования затронуты в 5 обращениях, поступивших в администрацию округа в 1 квартале, это на 2 больше соответствующих показателей 1 квартала прошлого года (3 обращения). В основном граждане обращаются по вопросам предоставления земельных участков в собственность участникам СВО.

Темы труда и занятости поднимают авторы 5 обращений, что на 2 обращения больше, чем в аналогичном периоде 2024 года (3 обращения). Так в 1 квартале 2025года поступили коллективные обращения от работников бюджетной сферы по вопросу повышения заработной платы.

 В связи с проведением специальной военной операции (далее - СВО) в Новоселицком муниципальном округе появилась такая тематическая группа обращений, как обращения от участников СВО и членов их семей. За 1 квартал 2025 года от этой категории заявителей поступило 10 вопросов. Участники специальной военной операции и члены их семей регулярно обращаются к Главе округа со своими бытовыми и социальными проблемами, просьбами об оказания гуманитарной помощи в зону проведения СВО.

Поступившие в администрацию округа обращения рассматриваются в структурных подразделениях и отделах, передаются на рассмотрение в территориальные отделы Новоселицкого округа, а также в учреждения и организации в соответствии с полномочиями.

В современных информационных технологиях используются принципы «обратной связи», «диалогичности», учета времени и качества прохождения информации, ее прозрачности, использования возможностей мобильного Интернета.

Так помимо традиционных обращений граждан в 1 квартале 2025года была продолжена работа с сообщениями из открытых источников (социальных сетей). Через автоматизированную систему управления в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» («Теlеgram», «ВКонтакте», «Одноклассники») за анализируемый период зафиксировано 38 сообщений. Наибольшей популярностью у населения округа пользуется мессенджер «ВКонтакте». Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа(15), благоустройства территорий(4), вопросы ЖКХ(2), сельское хозяйство и экология (4), культуры (7) и прочие (6).

Еще одним источником поступления сообщений и обращений граждан является федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг( функций)( далее порал госуслуг). В качестве положительной тенденции можно также отметить уменьшение обращений, поступивших с помощью Платформы обратной связи, реализуемой в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика». За 1 квартал 2025 года также в администрацию округа поступало 4 обращения посредством платформы обратной связи (ПОС), что в 2,5 раза меньше аналогичного периода 2024 года и говорит о прозрачности и доступности предоставляемой населению информации через официальный сайт администрации и социальные сети. Тематика таких обращений имеет определенную специфику. Если в традиционных обращениях , как правило преобладают вопросы жилищно-коммунальной сферы и социального обеспечения, то на портале госуслуг обращения касаются здравоохранения и социальной сферы.