**Информация**

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

**за 2023 год**

        За 2023 год на имя Главы Новоселицкого муниципального округа и заместителей главы администрации Новоселицкого муниципального округа поступило 233 обращения. Это на 13,66 % больше, чем за аналогичный период 2022 года (поступило 205 обращений).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2023 | 2022 | +/- |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | % |
| Количество обращений из них: | 233 | 205 | 28 | 113,66 |
| Телефон доверия | 19 | 23 | -4 | 82,61 |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 71 | 59 | 12 | 120,34 |
| Письменные обращения граждан | 59 | 55 | 4 | 107,27 |
| Электронные обращения граждан | 84 | 68 | 16 | 123,53 |

Главе Новоселицкого муниципального округа и его заместителям было адресовано 156 или (66,9%) обращений граждан, 74 обращения или (31,76%) – поступило из различных краевых органов власти, в основном от Губернатора Ставропольского края. На контроль краевыми ведомствами было поставлено 31 обращение.

Развитие информационно-коммуникационных технологий позволяет населению воспользоваться различными услугами посредством компьютерной техники и различных программных приложений. В связи с чем, наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме электронного документа - 84. Почтовых отправлений поступило почти в 1,5 раза меньше - 59. На «Телефон доверия Главы Новоселицкого муниципального округа обратилось 15 граждан, на Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» 4.

Среди территориальных отделов Новоселицкого округа по количеству обращений граждан лидируют село Новоселицкое – 40,77% из общего объема поступивших обращений или (95), село Журавское 19,31% или (45). В диапазоне от 4,29% до 7,3% соответственно в селах Китаевском (16), Чернолесском (17), в поселке Новый Маяк (10), селе Падинском (11) обращений. Реже остальных обращались жители поселка Щелкан (4) и села Долиновка (6), что соответствует 1,72% и 2,58%.

От граждан, проживающих в других округах региона, либо авторы обращений не указали свое место жительства в отчетный период 2023 года, поступило 12,45% или 29 обращений.

Статистические данные в разрезе территориальных отделов округа представлены в таблицах.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | количество поступивших обращений | количество поступивших обращений | Отклонение |
| 2022 | 2023 | (сумма) |
| с.Новоселицкое | 80 | 95 | 15 |
| с.Долиновка | 15 | 6 | -9 |
| с.Журавское | 28 | 45 | 17 |
| с.Китаевкое | 17 | 16 | -1 |
| пос.Новый Маяк | 10 | 10 | 0 |
| с.Падинское | 5 | 11 | 6 |
| с. Чернолесское | 35 | 17 | -18 |
| пос. Щелкан | 4 | 4 | 0 |
| иные | 11 | 29 | 18 |

По социально-демографическому составу среди заявителей преобладают неработающие граждане, пенсионеры. Большая доля обращений принадлежит льготным категориям граждан. Среди них многодетные семьи, одинокие матери.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематические группы обращений граждан | Количество обращений | | Разница (сумма) |
| 2022 год | 2023 год |
| Благоустройство | 40 | 38 | -2 |
| Социальное и пенсионное обеспечение населения | 59 | 32 | -27 |
| Здравоохранение | 7 | 5 | -2 |
| Ремонт дорог, безопасность дорожного движения | 21 | 8 | -13 |
| Обеспечение жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов | 18 | 14 | -4 |
| Жилищно коммунальное хозяйство | 16 | 18 | 2 |
| Образование | 6 | 19 | 13 |
| Транспортное обслуживание населения | 3 | 9 | 6 |
| Земельные отношения, кадастровый учет | 12 | 21 | 9 |
| Труд, занятость, заработная плата | 13 | 6 | -7 |
| Водоснабжение | 10 | 8 | -2 |
| Обращения участников СВО и членов их семей | 0 | 55 | 55 |
| **итого** | **205** | **233** | **28** |

Анализ показал, что в тематике обращений преобладают вопросы благоустройства территорий округа. По сравнению с показателями 2022 года их количество уменьшилось на 5 % (с 40 до 38 обращений).  Основными являются вопросы обустройства тротуарных дорожек, установки уличного освещения, в летнее время обкоса дорожек и детских площадок. Регулярно   злободневными является проблемы нарушения правил содержания животных на личных подворьях и их выпаса вне отведенных мест.    Самой распространенной темой является свалки и мусор. Кто его должен вывозить и где складировать.

Количество обращений по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты населения снизилось на 45,46 % по сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года (с 59 до 32) . Остаются актуальными обращения по вопросам выплаты пенсионного обеспечения пожилым людям, индексации пенсий, предоставления помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации**,** вопросы оказания содействия в получении социальных выплат.

  За 2023 год вопросы сферы здравоохранения затронули 5 заявителей, что на 28,57 % меньше, чем в 2022 году (7 обращений). Заявители обращали внимание на необходимость проведения реконструкции ФАПА, оказания медицинской помощи пенсионеру и послеоперационной реабилитации ребенка – инвалида.

В отчетном периоде вопросы сферы образования затрагивают авторы 19 обращений. Это более чем в 2 раза больше аналогичного периода 2022 года (6). Граждан интересуют вопросы транспортной доставки школьников в учебное заведение, необходимости проведения ремонта здания детского сада. Так же поступила жалоба на задержку выплат за коммунальные услуги и классное руководство и предложение о переводе учебных заведений на пятидневную рабочую неделю.

По вопросам обеспечения жильем и улучшения жилищных условий в администрацию Новоселицкого округа обратилось на 22,22% меньше заявителей, чем за этот период прошлого года (в 2022 году - 18, в 2023 году -14). Обращения касаются поддержки молодых семей, ремонта крыши, находящейся в аварийном состоянии. Граждан интересовал порядок постановки на жилищный учет, снятия с учета и в целом улучшения жилищных условий.

Анализ обращений показал, что вопросы жилищно-коммунального хозяйства**,** по сравнению с показателями 2022 года остались актуальными и возросли на 2 обращения. Так, возросло количество просьб об оказании содействия в предоставлении рассрочки по оплате коммунальных услуг. Также граждане поднимали вопросы подключения жилых домов к инженерным сетям.

За 2023 год на 20 % или (с 10 до 8 обращений) снизилось количество жалоб на неудовлетворительное водоснабжение. Обращения касались перебоев в поставках населению воды и отключения потребителей от подачи воды без предупреждения, дополнительно граждане поднимали вопросы ремонта систем водоснабжения.

Вопросы землепользования затронуты в 21 обращении, поступивших в администрацию округа, это на 75 % больше соответствующих показателей прошлого года (12 обращений ). В основном граждане обращаются по вопросам определения границ земельного участка, просят помочь в разрешении межевых и иных земельных споров, а также в предоставлении земельных участков для различных целей и предоставления копий правоустанавливающих документов на земли сельскохозяйственного назначения.

Темы труда и занятости поднимают авторы 6 обращений, что на 53,85 % меньше, чем аналогичном периоде 2022 года (13 обращений). Так в анализируемом периоде поступили заявления об оказании помощи в трудоустройстве, а также обращения по поводу урегулирования трудовых споров, соблюдения трудового законодательства.

В связи с проведением специальной военной операции (далее - СВО) в округе появилась такая тематическая группа обращений, как обращения от участников СВО и членов их семей. За 2023 год от этой категории заявителей поступило 55 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.

В ходе исполнения Плана мероприятий Правительства Ставропольского края по реализации основных положений Послания Президента Российской Федерации В.В.Путина Федеральному собранию Российской Федерации в 2023 году, администрацией Новоселицкого муниципального округа информация по обращениям участников специальной военной операции ежеквартально представляется в Управление по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края.

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.

Исполнение всех обращений граждан было поставлено на контроль. По итогам их рассмотрения получены ответы. В результате рассмотрения 117 обращений решены положительно или приняты определенные меры по их решению в перспективе, 106 обращений носят рекомендательный или разъяснительный характер, 7 обращений перенаправлены по компетенции,3 находились в работе на конец отчетного периода.

Представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым за отчетный период текущего года было проведено 11 выездных приемов в селах Новоселицкого округа, в ходе которых был осуществлен 22 личный приема граждан. Информация о сроках проведения приемов представителем Губернатора размещается на официальном сайте и социальных сетях администрации Новоселицкого муниципального округа.

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

Так через автоматизированную систему управления в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» за анализируемый период зафиксировано 189 сообщений. Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа(85), благоустройства территорий(29), вопросы ЖКХ(23), доступности общественного транспорта(7).

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 2023 год также в администрацию округа поступали 10 сообщений посредством платформы обратной связи (ПОС), что меньше на 30,33% (33), чем за аналогичный период 2022 года, что может говорить о прозрачности и доступности предоставляемой населению информации через официальный сайт администрации и социальные сети.

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

В 2023 году Главой Новоселицкого муниципального округа проведено 8 «Прямых линий», в ходе подготовки и проведения которых поступило 76 вопроса от граждан.

Для осуществления контроля за исполнением поручений Главы Новоселицкого муниципального округа по итогам «Прямой линии» внесено в протокол поручений 42 вопроса. Из них 37 или (88%) вопросов решены положительно или приняты меры. Оставлены на дополнительном контроле 5 вопроса, мероприятия по которым будут включены в план работ на 2024 год.

Все ответы на вопросы, поступившие в ходе подготовки и проведения «Прямой линии» Главы Новоселицкого муниципального округа освещены в газете «Авангард».