**Информация**

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

**за 2024 год**

За 2024 год на имя Главы Новоселицкого муниципального округа и заместителей главы администрации Новоселицкого муниципального округа поступило 323 обращения. Это на 38,63 % больше, чем за аналогичный период 2023 года (поступило 233 обращения).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2024 | 2023 | +/- | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Количество обращений из них: | 323 | 233 | 90 | 138,63 |
| Телефон доверия | 44 | 19 | 25 | 231,58 |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 114 | 71 | 43 | 160,56 |
| Письменные обращения граждан | 76 | 59 | 17 | 128,81 |
| Электронные обращения граждан | 89 | 84 | 5 | 105,95 |

Главе Новоселицкого муниципального округа и его заместителям было адресовано 193 или (66,9%) обращений граждан, 130 обращений или (31,76%) – поступило из различных краевых органов власти, в основном от Губернатора Ставропольского края. На контроль краевыми ведомствами было поставлено 26 обращений.

В 2024 году наибольшее количество обращений было принято от населения в ходе личных приемов граждан главой Новоселицкого округа и его заместителями – (114 обращений). В форме электронного документа поступило – 89 обращений. Почтовых отправлений поступило - 76 обращений. На «Телефон доверия Главы Новоселицкого муниципального округа» обратилось 20 граждан, на «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» - 24.

Среди территориальных отделов Новоселицкого муниципального округа по количеству обращений граждан лидируют село Новоселицкое – 38,39% из общего объема поступивших обращений или (124), село Чернолесское - 12,69% или - (41) обращение. В диапазоне от 3,10% до 8,98% соответственно в селах Долиновка - (10), Падинское - (16), поселке Новый Маяк - (19), Китаевское - (24), Журавское – (29) обращений. Реже остальных обращались жители поселка Щелкан - (7) обращений что соответствует - 2,17% .

От граждан, проживающих в других округах региона, либо авторы обращений не указали свое место жительства в отчетный период 2024 года, поступило 16,41% или 53 обращения.

Статистические данные в разрезе территориальных отделов округа представлены в таблицах:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | количество поступивших обращений | количество поступивших обращений | Отклонение | Отклонение |
| 2023 | 2024 | (сумма) | (%) |
| с.Новоселицкое | 95 | 124 | 29 | 130,53 |
| с. Чернолесское | 17 | 41 | 24 | 241,18 |
| с.Журавское | 45 | 29 | -16 | 64,44 |
| с.Китаевкое | 16 | 24 | 8 | 150,00 |
| пос.Новый Маяк | 10 | 19 | 9 | 190,00 |
| с.Падинское | 11 | 16 | 5 | 145,45 |
| с.Долиновка | 6 | 10 | 4 | 166,67 |
| пос. Щелкан | 4 | 7 | 3 | 175,00 |
| иные | 29 | 53 | 24 | 182,76 |
|  | **233** | **323** | **90** | **138,63** |

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 5 коллективных обращения. В них затронуты вопросы ремонта крыши многоквартирного дома, аварийное состояние водонапорной башни, ремонта дороги.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематические группы обращений граждан | Количество обращений | | Разница (сумма) |
| 2023 год | 2024 год |
| Социальное и пенсионное обеспечение населения | 32 | 80 | 48 |
| Обращения участников СВО и членов их семей | 55 | 62 | 7 |
| Благоустройство | 38 | 51 | 13 |
| Земельные отношения, кадастровый учет | 21 | 28 | 7 |
| Образование | 19 | 19 | 0 |
| Ремонт дорог, безопасность дорожного движения | 8 | 17 | 9 |
| Здравоохранение | 5 | 16 | 11 |
| Жилищно коммунальное хозяйство | 26 | 20 | -6 |
| Обеспечение жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов | 14 | 12 | -2 |
| Транспортное обслуживание населения | 9 | 11 | 2 |
| Труд, занятость, заработная плата | 6 | 7 | 1 |
| **итого** | **233** | **323** | **90** |

Анализ показал, что в тематике обращений преобладают вопросы пенсионного обеспечения и социальной защиты населения, они возросли в 1,5 раза по сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года (с 32 до 80). 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, лекарств, предоставлении помощи в продвижении инвалида в очереди на жилье, по вопросу досрочного выхода на пенсию

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 2024 год от этой категории заявителей поступило 62 обращения, что на 7 обращений больше, чем за АППГ. 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.

Вопросы благоустройства территорий округа по сравнению с показателями 2023 года увеличилось на 34,21 % (с 38 до 51 обращения).  Основными являются вопросы установки уличного освещения, установки детских площадок. Регулярно злободневными являются проблемы нарушения правил содержания животных на личных подворьях и их выпаса вне отведенных мест, отлова безнадзорных собак. Заявители просят установить бюст маршалу Петрову В.И., оградить сельское кладбище. Самой распространенной темой является свалки и мусор. Кто его должен вывозить и где складировать.

Вопросы землепользования затронуты в 28 обращениях, поступивших в администрацию округа, это на 33,33% больше соответствующих показателей прошлого года (21 обращение). 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, покупке земельного участка.

В отчетном периоде вопросы сферы образования затрагивают авторы 19 обращений. Что соответствует аналогичному периоду 2023 года. Заявителей интересуют вопросы оформления ребенка в школу, повышения квалификации и получения дополнительного образования, оказания помощи в воспитании детей, вопросы дополнительного обогащения рациона питания детей в образовательных учреждениях, предоставления путевки в загородный детский лагерь, строительства спортивной площадки на территории образовательного учреждения (МОУ СОШ №7)

По вопросам ремонта дорог, безопасности дорожного движения поступило 17 обращений, что более чем в 2 раза больше, чем за аналогичный период 2023 года. Большинство жалоб касались ремонта автомобильных дорог, обустройства пешеходных дорожек, установки ИДН, дорожных знаков. Также заявители просят принять меры к водителям, устраивающим гонки в населенных пунктах.

За 2024 год вопросы сферы здравоохранения затронули 16 заявителей, что в 2,2 раза больше, чем в 2023 году (5 обращений). Заявители обращали внимание на нехватку врачей в медицинских учреждениях, предоставления жилья медицинским работникам, оказания медицинской помощи, работы скорой помощи.

Анализ обращений показал, что вопросы жилищно-коммунального хозяйства, по сравнению с показателями 2023 года остались актуальными и снизились на 2 обращения. Граждане поднимали вопросы подключения жилых домов к инженерным сетям. Поступали жалобы на неудовлетворительное водоснабжение, дополнительно граждане поднимали вопросы ремонта систем водоснабжения, очистки дренажных канав на улицах населенных пунктов, подключения воды к домовладению

По вопросам обеспечения жильем и улучшения жилищных условий в администрацию Новоселицкого округа обратилось на 14,29% меньше заявителей, чем за этот период прошлого года (в 2023 году - 14, в 2024 году -12). Обращения касались поддержки молодых семей, ремонта крыши, вопрос в части архитектурного облика границы участка домовладения, просьба обязать гражданина оформить собственность законным образом.

В 2024 году тему транспортного обслуживания населения затронули авторы 11 обращений. Заявители поднимали вопросы

Темы труда и занятости поднимают авторы 7 обращений, что на 16,67% больше, чем в аналогичном периоде 2023 года (6 обращений). Так, в анализируемом периоде поступили заявления об оказании помощи в трудоустройстве, а также обращения по поводу урегулирования трудовых споров, соблюдения трудового законодательства.

Представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым за отчетный период было проведено 11 выездных приемов в селах Новоселицкого округа, в ходе которых был осуществлен личный прием 20 граждан. Информация о сроках проведения приемов представителем Губернатора размещается на официальном сайте и социальных сетях администрации Новоселицкого муниципального округа. Также прием граждан округа провели 10 руководителями краевых ведомств.

Еще одной из форм обращений в 2024 году стали обращения, поступившие на «Прямую линию Президента 2023» с которыми работают специалисты округа.

Один из самых больших блоков вопросов президенту от жителей Новоселицкого округа был связан с вопросами социальной защиты: работа благотворительного фонда «Простые люди», оказания помощи пострадавшим от пожара, оказания помощи в виде автомобиля многодетной семье и благоустройства территорий к которым относится: обустройство пляжей для отдыха и купания, ремонт автомобильных дорог, отсутствие на территории округа межпоселенческих маршрутов, открытия бесплатных мусорных свалок. В этом форме в Новоселицкий муниципальный округ поступило - 33 обращения.

Народный фронт держит на контроле решение вопросов граждан, поступивших в адрес президента Владимира Путина.

Все поступившие в администрацию округа обращения рассматриваются в структурных подразделениях и отделах, передаются на рассмотрение в территориальные отделы Новоселицкого муниципального 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 за 2024 год 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 212 сообщения. Наибольшей популярностью у населения округа пользуется сообщество «Вконтакте». Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа– 78; благоустройства -35; доступности общественного транспорта – 22; 19 – ЖКХ; культуры -7; образования - 6, ТКО -5, памятники и объекты культурного наследия, спорта, социального обслуживания по 2; иные -34.

Еще одним источником поступления сообщений и обращений граждан является федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ( далее - портал госуслуг). За 2024 год в администрацию округа поступали 16 сообщений посредством платформы обратной связи (ПОС), за аналогичный период 2023 года - 10. Тематика обращений остается прежней: это нехватка медицинских работников, отсутствие детского стоматолога в Новоселицкой ЦРБ, уличное освещение, ремонт дорог и иные вопросы.

В отчетном периоде администрацией Новоселицкого муниципального округа проведено 9 «Прямых линий», на которых задано 65 вопросов. Все ответы на вопросы, поступившие в ходе подготовки и проведения «Прямой линии» Главы Новоселицкого муниципального округа освещены в газете «Авангард».