**Информация**

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

**за 9 месяцев 2024 года**

За 9 месяцев 2024 года в администрацию Новоселицкого муниципального округа поступило 237 обращений. Это на 46,3 % больше, чем за аналогичный период 2023 года (поступило 162 обращения).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование |  9 месяцев 2024  | 9 месяцев 2023  | +/- |   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | % |
| Количество обращений из них: | 237 | 162 | 75 | 46,30 |
| Телефон доверия | 38 | 11 | 27 | в 3 раза |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 88 | 54 | 34 | 62,96 |
| Письменные обращения граждан  | 53 | 39 | 14 | 35,90 |
| Электронные обращения граждан | 58 | 58 | 0 | 0,00 |

Главе Новоселицкого муниципального округа и его заместителям было адресовано 132 или (55,7%) обращение граждан, 105 обращений или (44,3%) – поступило из краевых органов власти, Губернатора Ставропольского края, Президента РФ. На контроль краевыми ведомствами было поставлено 15 обращений.

Наибольшее количество обращений было направлено в форме личного приема граждан - 88 обращений. Письменных обращений поступило – 53, электронных – 58. На «Телефон доверия Главы Новоселицкого муниципального округа обратилось 17 граждан, на Телефон доверия Губернатора Ставропольского края 21 гражданин.

Представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым за 9 месяцев текущего года было проведено 8 выездных приема в селах Новоселицкого муниципального округа. На приеме побывало 14 граждан.

Среди территориальных отделов Новоселицкого муниципального округа по количеству обращений лидируют село Новоселицкое – 41,3% (из общего объема поступивших обращений) или 98 обращений, село Чернолесское – 12,2% или 29 обращений, село Журавское – 9,3% или 22 обращения. В селе Китаевском – 7,6% или 18 обращений, в селе Падинском и поселке Новый Маяк – 5,1% или по 12 обращений.

Реже остальных обращались жители из села Долиновка -8 обращений и поселка Щелкан -7 обращений, что соответствует диапазону от 3,4 % до 2,9% соответственно.

От граждан, проживающих в других округах региона, за пределами Ставропольского края, либо авторы обращений не указали свое место жительства за отчетный период поступило 13,8% или 31 обращение.

По сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года рост обращений зафиксирован в семи территориальных отделах округа. В территориальном отделе села Журавского наблюдается спад количества обращений.

Статистические данные в разрезе территориальных отделов округа представлены в таблицах.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  | количество поступивших обращений  | количество поступивших обращений  | Отклонение | Отклонение |
| 9 месяцев 2023 |  9 месяцев 2024 | (сумма) | (%) |
| с.Новоселицкое | 61 | 98 | 37 | 60,66 |
| с.Долиновка | 6 | 8 | 2 | 33,33 |
| с.Журавское | 29 | 22 | -7 | -24,1 |
| с.Китаевка | 12 | 18 | 6 | 50,00 |
| пос.Новый Маяк | 10 | 12 | 2 | 20,00 |
| с.Падинское | 9 | 12 | 3 | 33,33 |
| с. Чернолесское | 11 | 29 | 18 | в 2,6 раза |
| пос. Щелкан | 5 | 7 | 2 | 40,00 |
| иные | 19 | 31 | 12 | 63,16 |
|   | **162** | **237** | **75** | **46,30** |

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 4 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) | Разница (%) |
|  | 9 месяцев 2023  | 9 месяцев 2024  |
| 1 | Благоустройство | 34 | 33 | -1 | -2,94 |
| 2 | Социальное и пенсионное обеспечение населения | 19 | 50 | 31 | более чем в 2,6 раза |
| 3 | Здравоохранение | 3 | 11 | 8 | более чем в 3 раза |
| 4 | Ремонт дорог, безопасность дорожного движения | 5 | 16 | 11 | более чем в 3 раза |
| 5 | Обеспечение жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов | 10 | 5 | -5 | -50,00 |
| 6 | Жилищно коммунальное хозяйство | 20 | 21 | 1 | 5 |
| 7 | Образование | 14 | 14 | 0 | 0,00 |
| 8 | Транспортное обслуживание населения | 4 | 9 | 5 | в 2,5 раза |
| 9 | Земельные отношения, кадастровый учет | 12 | 18 | 6 | 50,00 |
| 10 | Труд, занятость, заработная плата | 5 | 9 | 4 | 80,00 |
| 11 | Обращения участников СВО и членов их семей | 36 | 51 | 15 | 41,67 |
| 12 | итого | 162 | 237 | 75 | 46,3 |

 Анализ показал, что в тематике обращений преобладают за отчетный период 2024 года вопросы от участников СВО и членов их семей (51). Участники специальной военной операции и члены их семей регулярно обращаются к Главе округа с просьбами об оказания гуманитарной помощи в зону проведения СВО и розыске местонахождения участника СВО. Так же округ помогает решать членам семей текущие бытовые и социальные проблемы (оказание помощи в оформлении документов, разъяснения о действующих социальных гарантиях военнослужащим, помощи в спиле деревьев и т.д.).

Вопросы социальной защиты населения и пенсионного обеспечения остаются на втором месте. Возникающие у граждан вопросы возросли на 63,16 % по сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года (с 19 до 50) . Остаются актуальными обращения по вопросам предоставления помощи семьям, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, вопросы оказания содействия в получении социальных выплат, досрочного выхода на пенсию, социального обеспечения детей, находящихся под опекой, о возобновлении работы в КЦСОН соцгруппы для тяжелобольных, которую обслуживают мед.работники, просят помощь в переоформлении группы инвалидности.

Количество обращений по вопросам благоустройства территорий округа по сравнению с показателями 9 месяцев 2023 года уменьшились на 3 % (с 34 до 33 обращений).  Основными являются вопросы обустройства детских площадок, содержания кладбищ, вырубки насаждений, деревьев.

В отчетном периоде вопросы сферы образования затрагивают авторы 14 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.

Вопросы землепользования затронуты в 18 обращениях, поступивших в администрацию округа за 9 месяцев этого года, это на 6 обращений больше соответствующих показателей прошлого года (12 обращений). В основном граждане обращаются по вопросам определения границ земельных участков, незаконного строительства на соседнем земельном участке, так же просили помочь в разрешении межевых и иных земельных споров, покупке земельного участка.

По вопросам ремонта дорог, безопасности дорожного движения поступило 16 обращений, что в 3 раза больше, чем за аналогичный период 2023 года. Большинство жалоб касались ремонта автомобильных дорог, обустройства пешеходных дорожек, установки ИДН.

Анализ обращений показал, что вопросы жилищно-коммунального хозяйства, по сравнению с показателями 9 месяцев 2023 года возросли на 1 обращение. Граждане поднимали вопросы подключения жилых домов к инженерным сетям, установки мусорных баков, отключения воды.

Вопросы сферы здравоохранения затронули 11 заявителей, что в 3 раза больше, чем за 9 месяцев 2023 года (3 обращения). Вопросы касались предоставления жилья мед. работникам, оказания медицинской помощи, работы скорой помощи.

 По вопросам обеспечения жильем и улучшения жилищных условий в администрацию Новоселицкого округа обратилось 5 заявителей, что в 2 раза меньше, чем за этот период прошлого года (по 14 соответственно). Обращения касались поддержки молодых семей, ремонта крыши, вопрос в части архитектурного облика границы участка домовладения, просьба обязать гражданина оформить собственность законным образом.

Темы труда и занятости поднимают авторы в 9 обращениях, что больше аналогичного периода 2023 года (5 обращений). Так, за 9 месяцев 2024 года поступили заявления об оказании помощи в трудоустройстве, о необходимости выделения ставки работника по благоустройству.

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

В рамках программы "Итоги года с Владимиром Путиным", прошедшей 14 декабря 2023 года, - объединенного формата прямой линии и итоговой пресс-конференции президента - было принято более 2,8 миллиона обращений граждан. Глава государства дал поручение Народному фронту проанализировать вопросы людей и по результатам анализа направить информацию в Администрацию президента РФ, правительство РФ, заинтересованные федеральные, региональные и местные органы исполнительной власти для рассмотрения в рамках их компетенции.

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.

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

В этом форме обращения в Новоселицкий муниципальный округ поступило 20 обращений.

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 9 месяцев 2024 года 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 172 сообщения. Наибольшей популярностью у населения округа пользуется мессенджер «Одноклассники». Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа– 67; 22 – ЖКХ; доступности общественного транспорта – 19; благоустройство -27; безопасности- 5; образования, ТКО, социальное обслуживание по 4, культуры, связи и телевидения по 3, иные -14.

Еще одним источником поступления сообщений и обращений граждан является федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ( далее - портал госуслуг). За 9 месяцев 2024 года в администрацию округа поступали 11 сообщений посредством платформы обратной связи (ПОС), за аналогичный период 2023 года - 6. Тематика обращений остается прежней: это нехватка медицинских работников, отсутствие детского стоматолога в Новоселицкой ЦРБ, отлов бродячих собак, уличное освещение, ремонт дорог и иные вопросы.

В отчетном периоде администрацией Новоселицкого муниципального округа проведено 8 «Прямой линии», на которых задано 66 вопросов. Все ответы на вопросы, поступившие в ходе подготовки и проведения «Прямой линии» Главы Новоселицкого муниципального округа освещены в газете «Авангард».