**Информация**

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

**за 1 квартал 2024 года**

        За 1 квартал 2024 года на имя Главы Новоселицкого муниципального округа и заместителей главы администрации Новоселицкого муниципального округа поступило 84 обращения. Это на 42,37 % больше, чем за аналогичный период 2023 года (поступило 59 обращений).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование |  1 кв 2024 года |  1 кв 2023 года | отклонение (+/-) | отклонение (% ) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Количество обращений из них: | 84 | 59 | 25 | 142,37 |
| Телефон доверия | 15 | 2 | 13 | 750,00 |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 32 | 12 | 20 | 266,67 |
| Письменные обращения граждан  | 17 | 21 | -4 | 80,95 |
| Электронные обращения граждан | 20 | 24 | -4 | 83,33 |

Главе Новоселицкого муниципального округа и его заместителям было адресовано 61 или (72,62%) обращений граждан, 23 обращения или (27,38%) – поступило из различных краевых органов власти, в основном от Губернатора Ставропольского края. На контроль краевыми ведомствами было поставлено 4 обращения.

 Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме электронного документа - 20 обращений. Почтовых отправлений поступило - 17. На «Телефон доверия Главы Новоселицкого муниципального округа обратилось 7 граждан, на Телефон доверия Губернатора Ставропольского края.

В 1 квартале 2024 года Главой Новоселицкого муниципального округа и его заместителями было проведено 32 личных приема граждан, что более чем в 2,5 раза больше количества личных приемов проведенных за аналогичный период прошлого год и говорит об открытости власти для общения с гражданами.

Представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым за 1 квартал текущего года было проведено 3 выездных приема в селах Чернолесское, Журавское, Долиновка Новоселицкого муниципального округа, в ходе которых на приеме побывало 6 граждан. Информация о сроках проведения приемов представителем Губернатора размещается на официальном сайте и социальных сетях администрации Новоселицкого муниципального округа.

Среди территориальных отделов Новоселицкого округа по количеству обращений граждан лидируют село Новоселицкое – 19,05% (из общего объема поступивших обращений) или 16 обращений, село Журавское - 17,86% или 15 обращений. В селах Чернолесском - 16,67% или 14 обращений, Китаевском - 13,10% или 11 обращений, селе Падинском - 7,14% или 5 обращений.

В поселках Новый Маяк и Щелкан по 4 обращения, реже остальных обращались жители села Долиновка - 2 обращения, что соответствует диапазону от 2,38 до 4,76%.

От граждан, проживающих в других округах региона, либо авторы обращений не указали свое место жительства в отчетный период 2024 года, поступило 14.29% или 12 обращений.

По сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года рост обращений зафиксирован в пяти территориальных отделах округа. В двух территориальных отделах округа - села Новоселицкого и села Журавского наблюдается спад количества обращений. В поселке Щелкан обращения остаются на уровне прошлого года.

Статистические данные в разрезе территориальных отделов округа представлены в таблицах.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  | количество поступивших обращений  | количество поступивших обращений  | Отклонение | Отклонение |
| 2023 1 кв | 2024 1 кв | (+/-) | (%) |
| с.Новоселицкое | 20 | 16 | -4 | 80,00 |
| с.Долиновка | 1 | 2 | 1 | 200,00 |
| с.Журавское | 18 | 15 | -3 | 83,33 |
| с.Китаевка | 4 | 11 | 7 | 275,00 |
| пос.Новый Маяк | 2 | 4 | 2 | 200,00 |
| с.Падинское | 1 | 6 | 5 | 600,00 |
| с. Чернолесское | 4 | 14 | 10 | 350,00 |
| пос. Щелкан | 4 | 4 | 0 | 100,00 |
| иные | 5 | 12 | 7 | 240,00 |
|   | **59** | **84** | **25** | **142,37** |

 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 3 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 (%) |
| 2023 1 кв  |  2024 1 кв  |
| Благоустройство | 13 | 8 | -5 | -38,46 |
| Социальное и пенсионное обеспечение населения | 12 | 17 | 5 | 41,67 |
| Здравоохранение | 2 | 4 | 2 | 200,00 |
| Ремонт дорог, безопасность дорожного движения | 2 | 6 | 4 | 300,00 |
| Обеспечение жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов | 3 | 4 | 1 | 33,33 |
| Жилищно коммунальное хозяйство | 7 | 8 | 1 | 14,29 |
| Образование | 2 | 6 | 4 | 300,00 |
| Транспортное обслуживание населения | 2 | 4 | 2 | 200,00 |
| Земельные отношения, кадастровый учет | 9 | 3 | -6 | -66,67 |
| Труд, занятость, заработная плата | 1 | 3 | 2 | 300,00 |
| Водоснабжение | 2 | 2 | 0 | 100,00 |
| Обращения участников СВО и членов их семей | 4 | 19 | 15 | 375,00 |
| **итого** | **59** | **84** | **25** | **142,3729** |

Анализ показал, что в тематике обращений преобладают вопросы социальной защиты населения и пенсионного обеспечения. Возникающие у граждан вопросы возросли на 41,67 % по сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года (с 12 до 17) . 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.

Количество обращений по вопросам благоустройства территорий округа. По сравнению с показателями 1 квартала 2023 года их количество уменьшилось на 38,46 % (с 13 до 8 обращений).  Основными являются вопросы установки уличного освещения, Регулярно   злободневными является проблемы нарушения правил содержания животных на личных подворьях и их выпаса вне отведенных мест.    Так же распространенной темой является очистка пруда в селе Китаевском.

 За 1 квартал 2024 года вопросы сферы здравоохранения затронули 4 заявителя, что в 2 раза больше, чем в 1 квартале 2023 года (2 обращения). Заявители обращали внимание на необходимость обеспечения замещения единицы специалиста в ФАПе во время отпуска основного работника, оказания медицинской помощи пенсионеру – беженцу.

В отчетном периоде вопросы сферы образования затрагивают авторы 6 обращений. Это более чем в 3 раза больше аналогичного периода 2023 года (2). Граждан интересуют вопросы о выплатах молодым специалистам отрасли образования, о направлениях на обучение в высшие учебные заведения, требуются ли учителя истории и обществознания.

 По вопросам обеспечения жильем и улучшения жилищных условий в администрацию Новоселицкого округа обратилось на 33,33% больше заявителей чем за этот период прошлого года ( в 1 квартале 2023 года - 3, в 1 квартале 2024 года -4). Обращения касаются поддержки молодых семей, ремонта крыши многоквартирного дома, находящейся в аварийном состоянии. Граждан интересовал порядок постановки на жилищный учет, в целом улучшения жилищных условий.

Анализ обращений показал, что вопросы жилищно-коммунального хозяйства**,** по сравнению с показателями 1 квартала 2023 года остались актуальными и возросли на 1 обращение. Граждане поднимали вопросы подключения жилых домов к инженерным сетям.

Количество жалоб на неудовлетворительное водоснабжение в отчетном периоде осталось на уровне аналогичного периода прошлого года ( 2 обращения). Обращения касались бездействия водоканала и образования лужи в результате протечки воды.

Вопросы землепользования затронуты в 3 обращениях, поступивших в администрацию округа в 1 квартале, это в 3 раза меньше соответствующих показателей 1 квартала прошлого года (9 обращений ). В основном граждане обращаются по вопросам определения границ земельного участка, просят помочь в разрешении межевых и иных земельных споров.

Темы труда и занятости поднимают авторы 3 обращений, что в з раза больше, чем аналогичном периоде 2022 года (1 обращение). Так в 1 квартале 2024года поступили заявления об оказании помощи в трудоустройстве, о выделении ставки работника по благоустройству.

 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 2024 года от этой категории заявителей поступило 14 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 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 24 сообщения. Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа (6), благоустройства территорий (2), вопросы ЖКХ (5), доступности общественного транспорта (3), вопросы безопасности (3), иные (5).

Еще одним источником поступления сообщений и обращений граждан является федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - портал госуслуг). За 1 квартал 2024 года в администрацию округа поступали 3 сообщения. 2 обращения были перенаправлены по компетенции в ГБУЗ «Новоселицкая районная больница», 1 обращение было рассмотрено в рамках компетенции.