**Информация**

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

**за 1 полугодие 2024 года**

За 1 полугодие 2024 года в администрациию Новоселицкого муниципального округа поступило 154 обращения. Это на 37,5 % больше, чем за аналогичный период 2023 года (поступило 112 обращений).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 1 полугодие 2024 г. | 1 полугодие 2023 г. | отклонение +/- | рост/ снижение% |
| Количество обращений из них: | 154 | 112 | 42 | 37,5 |
| Телефон доверия | 29 | 6 | 23 | более чем в 4 раза |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 51 | 31 | 20 | 64,5 |
| Письменные обращения граждан  | 33 | 32 | 1 | 3,1 |
| Электронные обращения граждан | 41 | 43 | -2 | -4,65 |

Главе Новоселицкого муниципального округа и его заместителям было адресовано 101 или (65,5%) обращение граждан, 53 обращения или (34,5%) – поступило из краевых органов власти, Губернатора Ставропольского края, Президента РФ. На контроль краевыми ведомствами было поставлено 8 обращений.

Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме электронного документа - 43 обращения. Почтовых отправлений поступило - 32. На «Телефон доверия Главы Новоселицкого муниципального округа обратилось 14 граждан, на Телефон доверия Губернатора Ставропольского края 15 граждан.

В 1 полугодии 2024 года Главой Новоселицкого муниципального округа и его заместителями был проведен 51 личный прием граждан, что более чем в 1,5 раза больше количества личных приемов проведенных за аналогичный период прошлого год.

Представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым за 1 полугодие текущего года было проведено 5 выездных приема в селах Чернолесское, Журавское, Долиновка, Китаевское, Падинское, Новоселицкого муниципального округа. На приеме побывало 10 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 – 34,4% (из общего объема поступивших обращений) или 53 обращения, село Чернолесское – 13% или 20 обращений, село Журавское – 12,3% или 19 обращений. В селе Китаевском – 10,4% или 16 обращений, селе Падинском – 5,8% или 9 обращений.

Реже остальных обращались жители из поселка Новый Маяк - 8 обращений, поселка Щелкан и села Долиновка по 5 обращений, что соответствует диапазону от 3,3 % до 5,2%.

От граждан, проживающих в других округах региона, за пределами Ставропольского края, либо авторы обращений не указали свое место жительства, в отчетный период 2024 года поступило 12,3% или 19 обращений.

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

Статистические данные в разрезе территориальных отделов округа представлены в таблицах.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | количество поступивших обращений1 полугодие 2023 | количество поступивших обращений | Отклонение | Отклонение |
| 1 полугодие 2024 | (сумма) | (%) |
| с. Новоселицкое | 40 | 53 | 13 | 32,50 |
| с. Чернолесское | 7 | 20 | 13 | 185 |
| с. Журавское | 22 | 19 | -3 | -13,6 |
| с. Китаевкое | 8 | 16 | 8 | 100,00 |
| с. Падинское | 8 | 9 | 1 | 12,50 |
| пос. Новый Маяк | 5 | 8 | 3 | 60,00 |
| с. Долиновка | 5 | 5 | 0 | 0 |
| пос. Щелкан | 5 | 5 | 0 | 0 |
| иные | 12 | 19 | 7 | 58,3 |
|   | **112** | **154** | **42** | **37,50** |

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 (%) |
| 1 полугодие 2023  |  1 полугодие 2024  |
| Обращения участников СВО и членов их семей | 17 | 34 | 17 | 100 |
| Социальное и пенсионное обеспечение населения | 20 | 30 | 10 | 50,00 |
| Благоустройство | 29 | 17 | -12 | -41 |
| Образование | 3 | 13 | 10 | более чем в 3 раза |
| Земельные отношения, кадастровый учет | 14 | 13 | -1 | -7 |
| Ремонт дорог, безопасность дорожного движения | 3 | 12 | 9 | в 3 раза |
| Жилищно коммунальное хозяйство | 9 | 12 | 3 | 33,3 |
| Здравоохранение | 4 | 7 | 3 | 75,00 |
| Транспортное обслуживание населения | 2 | 5 | 3 | в 1,5 раза |
| Обеспечение жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов | 6 | 5 | -1 | -16,7 |
| Труд, занятость, заработная плата | 3 | 4 | 1 | 33,3 |
| Водоснабжение | 2 | 2 | 0 | 0,00 |
| **итого** | **112** | **154** | **42** | **37,5** |

Анализ показал, что в тематике обращений преобладают вопросы социальной защиты населения и пенсионного обеспечения. Возникающие у граждан вопросы возросли на 50 % по сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года (с 20 до 30) . 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, просьба приобретения транспорта и оказания помощи благотворительным фондом.

Количество обращений по вопросам благоустройства территорий округа, остаются на втором месте. По сравнению с показателями 1 полугодия 2023 года они уменьшились на 41 % (с 20 до 17 обращений).  Основными являются вопросы установки уличного освещения, засорения ливневок,  приведения в надлежащие состояние памятников.  Так же затрагивалась тема очистка пруда и создания мест отдыха.

 В 1 полугодии 2024 года вопросы сферы здравоохранения затронули 7 заявителей, что на 75% больше, чем в 1 полугодии 2023 года (4 обращения). Заявители обращали внимание на необходимость обеспечения замещения единицы специалиста в ФАПе во время отпуска основного работника, иные кадровые вопросы, оказания медицинской помощи, работы скорой помощи.

В отчетном периоде вопросы сферы образования затрагивают авторы 13 обращений. Это более чем в 3 раза больше аналогичного периода 2023 года (3). Граждан интересуют вопросы о выплатах молодым специалистам отрасли образования, о направлениях на обучение в высшие учебные заведения, кадровые вопросы в сфере образования, переход на учебу в одну смену в образовательном учреждении.

 По вопросам обеспечения жильем и улучшения жилищных условий в администрацию Новоселицкого округа обратилось на 16,7% меньше заявителей, чем за этот период прошлого года (в 1 полугодии 2023 года - 6, в 1 полугодии 2024 года -5). 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 полугодия 2023 года остались актуальными и возросли на 3 обращения. Граждане поднимали вопросы подключения жилых домов к инженерным сетям, установки мусорных баков.

Количество жалоб о неудовлетворительном водоснабжении в отчетном периоде осталось на уровне аналогичного периода прошлого года (2 обращения). Обращения касались бездействия водоканала и образования лужи в результате протечки воды. Однако большая часть жалоб от жителей на работу водоканала поступало в социальных сетях.

Вопросы землепользования затронуты в 13 обращениях, поступивших в администрацию округа в 1 полугодии, это на 1 обращение меньше соответствующих показателей 1 полугодия прошлого года (14 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.

Темы труда и занятости поднимают авторы 4 обращениях, что больше аналогичного периода 1 полугодия 2023 года (3 обращения). Так в 1 полугодии 2024 года поступили заявления об оказании помощи в трудоустройстве, о возможности выделения ставки работника по благоустройству.

 За 1 полугодие 2024 года от участников СВО и членов их семей поступило 34 вопроса. 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.).

 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 : работы 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 округ поступило 13 обращений.

Все 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 полугодии 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 86 сообщений. Наибольшей популярностью у населения округа пользуется мессенджер «Одноклассники». Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа– 23; 19 – ЖКХ; доступности общественного транспорта – 16; благоустройство -13; безопасности- 4; культуры , образования, ТКО по 2, 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 полугодие 2024 года также в администрацию округа поступали 7 сообщений посредством платформы обратной связи (ПОС), за аналогичный период 2023 года - 3. Тематика обращений остается прежней: это нехватка медицинских работников, в частности были 2 вопроса по отсутствию детского стоматолога в Новоселицкой ЦРБ, отлов бродячих собак, уличное освещение, ремонт дорог и иные вопросы.

В отчетном периоде администрацией Новоселицкого муниципального округа проведено 6 «Прямой линии», на которых задано 44 вопроса. Все ответы на вопросы, поступившие в ходе подготовки и проведения «Прямой линии» Главы Новоселицкого муниципального округа освещены в газете «Авангард».